



Supersubsidio



Informe de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia Ciudadana

I TRIMESTRE 2026

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo General	3
3. Definición de las variables a evaluar	4
4. Canales de atención	5
4.1 Atención presencial.....	5
4.2 Atención virtual	7
4.3 Atención Telefónica.....	8
4.4 Atención Chat	10
4.5 Atención de PQRSF Escritas	12
4.6 Atención en Ferias y Eventos.....	27
4.7 Educación informal para los grupos de interés.....	29
4.7.1 Visitas a empresas "Educación informal"	35
4.8 Redes Sociales.....	38
4.9 Chatbot "Lupita"	38
5. Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención	40
6. Satisfacción Global 2026.....	42
7. Gestión y mejora continua a partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana.....	43
7.1 Identificación de Fortalezas y Debilidades en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	43
7.2 Definición de Acciones para la Mejora Continua	45
7.3 Implementación de Acciones para la Mejora Continua	46

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



SuperSubsidio

1. Introducción

Para la Superintendencia de Subsidio Familiar - SSF, es importante trabajar por la calidad de la atención y servicio a la ciudadanía a través de los distintos canales, para la recepción de trámites y emisión de información, cumpliendo con los objetivos institucionales de comunicar, proteger y velar por los derechos de los grupos de valor, dando cumplimiento a ese fin, se busca el mejoramiento en los procesos y la medición del servicio y experiencia ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza evaluación de la satisfacción del servicio a la ciudadanía, cuya intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad; constituyéndose en un camino que fortalece la participación ciudadana.

En el presente informe se relacionan los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción y la interpretación de estos datos para el **I Trimestre de 2026**.

2. Objetivo General

Medir la satisfacción de los grupos de valor, de interés, y la ciudadanía con los servicios y/o trámites que presta la Superintendencia de Subsidio Familiar (SSF) a través de los diferentes canales de atención con el fin de identificar oportunidades de mejora y elevar el nivel de satisfacción.

Objetivos Específicos:

- Evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio que ofrece la Oficina de Protección al Usuario, para orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua.
- Analizar el desempeño de los canales de atención a nivel nacional, identificando fortalezas y debilidades que permitan optimizar la experiencia de los grupos de valor.
- Implementar nuevas estrategias e instrumentos de medición y participación, que fortalezcan el seguimiento de la satisfacción y el buen nombre institucional.

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. Definición de las variables a evaluar

- **Lenguaje Claro:** Conjunto de prácticas de comunicación centradas en el ciudadano que aseguran que la información sea fácil de encontrar, comprender y utilizar. Implica el uso de estructuras gramaticales sencillas y la eliminación de tecnicismos innecesarios para garantizar la transparencia.
- **Calidez:** Es la percepción que tiene el afiliado y/ o usuario respecto a la disposición para atender y gestionar sus solicitudes; encontrándose fundamentada en la humanización, respeto, amabilidad, confidencialidad y la empatía, así como en la comunicación asertiva.
- **Calidad en el Servicio:** Grado en que la prestación de los servicios de la Entidad satisface las necesidades y expectativas de los grupos de valor, bajo estándares de profesionalismo, respeto y cumplimiento de los principios de la función pública.
- **Solución en Primer Contacto:** Indicador de eficiencia que mide la capacidad de la Entidad para resolver de manera definitiva la inquietud o requerimiento del ciudadano desde su primera interacción, minimizando el re-proceso y los tiempos de trámite.
- **Satisfacción:** Grado en que el grupo de valor, de interés y la ciudadanía en general se siente satisfecho con la atención recibida.
- **Oportunidad de Atención:** Atención o respuesta al afiliado y/o ciudadano para obtener la prestación de un servicio, de acuerdo a lo señalado en la normatividad, sin que exista retrasos, y de acuerdo a sus necesidades o expectativas.
- **Accesibilidad a los canales:** Disponibilidad de los medios físicos, tecnológicos y de comunicación dispuestos por la Entidad para garantizar que los grupos de valor e interés puedan interactuar con la Superintendencia del Subsidio Familiar sin barreras técnicas.
- **Facilidad para el trámite:** Atributo que evalúa la simplicidad operativa de los procesos de radicación y gestión, orientado a reducir la carga administrativa del grupo de valor o interés, mediante procedimientos intuitivos y una arquitectura de servicios eficiente.

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

4. Canales de atención

La Superintendencia del Subsidio Familiar garantiza el acceso a trámites, servicios e información mediante diversos canales de atención institucionales:

- Sede Electrónica
<https://www.ssf.gov.co>
- Atención virtual a través de plataforma Teams
- ChatBot Lupita
- Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co
- Línea Gratuita Nacional:
0180000910110 Bogotá: (601) 3487777 – 3487800
- Chat en línea:lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Dirección:Edificio World Business Port Cra 69 # 25 B Bogotá Piso 3 y 4
- Redes Sociales (Youtube, Instagram, Twitter (x), Tik Tok, Facebook

4.1 Atención presencial

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario realizan atención presencial a los grupos de valor o interés, que se acercan a la entidad mediante la realización de un cronograma de atención mensual.

Durante el I trimestre de 2026, los 40 ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar, 36 aceptaron responder la encuesta para evaluar la satisfacción del servicio prestado, arrojando los siguientes resultados:

¿Cómo calificaría la satisfacción del servicio?

En estas preguntas se consideran las variables de lenguaje claro, calidez en la atención, resolución en primer contacto y la satisfacción sobre el servicio recibido.

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

Meses y Ponderación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada		El funcionario que le atendió fue amable		La asesoría brindada respondió a su consulta		Satisfacción en general sobre el servicio recibido		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I trimestre	Excelente	32	88,9%	31	86,1%	30	83,3%	29	80,6%
	Bueno	3	8,3%	2	5,6%	3	8,3%	4	11,1%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	1	2,8%	3	8,3%	3	8,3%	3	8,3%
	Total	36	100,0%	36	100,0%	36	100,0%	36	100,0%

Tabla 1. Encuestas realizadas por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Los datos indican que la Oficina de Protección al Usuario ha mantenido un alto estándar en la calidad de su servicio, especialmente en términos de comunicación y lenguaje claro. El hecho de que los encuestados califiquen como excelente y bueno el lenguaje como la respuesta a su consulta, sugiere que el personal está capacitado y motivado para interactuar de manera efectiva y cordial con los ciudadanos.

En resumen, los resultados de la encuesta reflejan una fuerte capacidad de la Oficina de Protección al Usuario para proporcionar un servicio de alta calidad. Para mantener esta tendencia positiva, es recomendable continuar con las buenas prácticas actuales y explorar oportunidades para realizar mejoras basadas en las sugerencias y necesidades de la ciudadanía.

Meses y Ponderación	¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?		
	Calificación	Cantidad	%
I trimestre	SI	22	61,1%
	NO	8	22,2%
	N/R	6	16,7%
	Total	36	100,0%

Tabla 2. Encuestas realizadas sobre afiliación a CCF por atención presencial en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 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

Al momento de validar la afiliación a la caja de compensación familiar, el 61,1% de los encuestados indicaron estar afiliados a alguna caja de compensación, mientras que el 22,2% no están afiliados, y el 16,7% de las personas atendidas, desconocen o no respondieron la pregunta.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios que elevan sus consultas ante la Oficina de Protección al Usuario (OPU), cuentan con una afiliación activa a una Caja de Compensación Familiar. Esta tendencia sugiere que el ciudadano identifica en la Superintendencia una instancia superior de validación y orientación técnica respecto las Cajas de Compensación Familiar, para el ejercicio de sus derechos. De otra parte, una pequeña proporción, no sabe si están afiliadas a una Caja de Compensación Familiar o no tienen conocimiento sobre su estado de afiliación.

Esto evidencia una oportunidad de fortalecimiento en la divulgación del Sistema de Subsidio Familiar, ya que el desconocimiento sobre el estado de afiliación y los beneficios asociados impacta la capacidad de autogestión de los grupos de valor e interés.

4.2 Atención virtual

Con la puesta en marcha del canal virtual "pide una cita" posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través de este canal, el agente pregunta al grupo de valor o de interés, solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes preguntas:

- 1) ¿Como califica la oportunidad de atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

Para el I trimestre de 2026, debido a la falta de colaboradores en la Oficina de Protección al Usuario y la congestión en la atención de canales, en los meses de enero y febrero no se realizó esta encuesta en las atenciones efectuadas de manera virtual a través de la plataforma Teams. De acuerdo con lo indicado en el acta No 1 de 2026 "*Concertación e identificación de Medidas Plan de Contingencia*"

Para el mes de marzo, con los servicios del BPO, se inició con la gestión de encuestas y atención en este canal, obteniendo los siguientes resultados:

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

Meses y Ponderación		¿Como califica la oportunidad de atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
		Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
I Trimestre	Excelente	2	100,0%	1	50,0%	2	100,0%
	Bueno	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/R	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	2	100,0%	2	100,0%	2	100,0%

Tabla 3. Encuestas realizadas por atención virtual en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Durante el primer trimestre, se registraron 2 encuestas de satisfacción enviadas tras la atención virtual en el mes de marzo; no obstante, la tasa de respuesta efectiva fue del 40%, correspondiente a dos usuarios. A pesar de ser una muestra focalizada, los resultados son contundentes: el 100% de los participantes calificó la oportunidad de atención y la claridad del lenguaje como 'Excelente'. Asimismo, la totalidad de los consultados confirmó haber recibido una respuesta efectiva a su requerimiento. Estos hallazgos, aunque basados en una participación parcial, validan la pertinencia de los protocolos de comunicación asertiva y sugieren una percepción positiva sobre la resolutivez del canal virtual.

4.3 Atención Telefónica

Posterior a brindar la atención o asesoría pertinente a través del canal telefónico, el agente pregunta al ciudadano solicitando si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realiza la transferencia al IVR para que responda las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Para el I trimestre de 2026, debido a la falta de colaboradores en la Oficina de Protección al Usuario y la congestión en la atención de canales en los meses de enero y febrero, no se realizó esta encuesta en las atenciones efectuadas telefónicamente a través de la plataforma 3CX. De acuerdo con lo indicado en el acta No 1 de 2026 "Concertación e identificación de Medidas Plan de Contingencia"

Sin embargo, A partir de marzo de 2026, con la entrada en vigencia de la orden de compra y la vinculación del operador BPO, se fortaleció la gestión de calidad en el canal telefónico mediante la implementación sistemática de encuestas de satisfacción. Como estrategia adicional para asegurar la trazabilidad del servicio, se ejecutó un plan de salida de llamadas (Outbound) orientado a recolectar la percepción de los ciudadanos atendidos durante los meses de enero y febrero. Esta gestión proactiva permitió consolidar la base de datos de experiencia del usuario, obteniendo los siguientes resultados:

Para el I trimestre de 2026, se realizaron **204** encuestas de satisfacción a través de este canal, lo que corresponde al 24,14% de las llamadas atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Telefónico			
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%
	Excelente	165	80,88%
	Bueno	24	11,76%
	Regular	4	1,96%
	Deficiente	3	1,47%
	Malo	8	3,92%
	No responde	0	0,00%
	Total	204	100,00%

Tabla 4. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 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

Meses y Ponderación		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	SI	161	78,9%	162	79,4%
	NO	21	10,3%	10	4,9%
	N/S N/R	22	10,8%	32	15,7%
	Total	204	100,0%	204	100,0%

Tabla 5. Encuestas realizadas por atención telefónica en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico tiene una percepción altamente favorable, con un 80.88% de los usuarios calificando la oportunidad de atención como 'Excelente'. Al analizar la efectividad de la respuesta y la claridad del lenguaje, se observa una tendencia positiva superior al 78% de satisfacción sobresaliente. No obstante, es importante señalar que la transición contractual y el plan de recuperación de datos de los meses de enero y febrero, permitieron identificar algunos puntos donde el ciudadano no quedó totalmente conforme o prefirió no responder, lo cual nos da una ruta clara para ajustar el servicio. Pese a que el volumen de encuestas es una muestra focalizada del total de atenciones, los resultados validan la competencia técnica de los asesores y establecen una línea base sólida para optimizar la experiencia del ciudadano.

4.4 Atención Chat

A través del canal chat el agente pregunta al ciudadano si desea responder la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realiza las siguientes tres preguntas:

- 1) ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?
- 2) ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?
- 3) ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?

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

Para el I trimestre de 2026, debido a la falta de colaboradores en la Oficina de Protección al Usuario y la congestión en la atención de canales en los meses de enero y febrero no se realizó esta encuesta, en las atenciones efectuadas de manera virtual a través del chat. De acuerdo con lo indicado en el acta No 1 de 2026 "Concertación e identificación de Medidas Plan de Contingencia".

Para el I trimestre de 2026, se realizaron **3** encuestas de satisfacción en el mes de marzo a través de este canal, lo que corresponde al 2,54% de las interacciones de chat atendidas, los resultados de la encuesta para el trimestre en mención se presentan en la siguiente tabla:

Canal Chat							
Meses y Ponderación		¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%
	Bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Deficiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%

Tabla 6. Encuestas realizadas por atención del chat en la Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se evidencia que la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal chat percibe una excelente atención con el servicio recibido, alcanzando el 100% de calificación en oportunidad, respuesta y claridad del lenguaje. Aunque este porcentaje proviene de una muestra del 4,29% de las atenciones, confirma que el servicio está cumpliendo plenamente con las expectativas de los ciudadanos aun con su baja participación.

Para mantener este estándar de calidad, seguiremos monitoreando de cerca las interacciones, asegurando que el chat continúe siendo una herramienta rápida y efectiva para resolver las inquietudes de los usuarios, además de incentivar una mayor participación de los usuarios en la encuesta al finalizar su consulta;

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

esto nos permitirá contar con una muestra más amplia que respalde y ayude a mantener los altos estándares de calidad y rapidez que el chat viene registrando.

4.5 Atención de PQRSF Escritas

Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción de las respuestas emitidas por parte de la Oficina de Protección al Usuario, una vez se remite la respuesta al correo electrónico del ciudadano, se envía un formulario construido en la plataforma Google forms, con el fin de conocer la percepción de la respuesta entregada. Para el I trimestre de 2026, la proporción de respuesta a la encuesta es de del 6,29% del total de PQRSF gestionadas, un valor que deja oportunidades de mejora, específicamente en el cumplimiento en los tiempos y en la claridad de la información contenida en las respuestas.

Meses y Ponderación	¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?			¿Cómo califica el proceso para interponer su queja, petición, reclamo sugerencia y/o felicitación?		Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y/o felicitación	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I Trimestre	Excelente	56	36,8%	60	39,5%	56	36,8%
	Bueno	53	34,9%	49	32,2%	39	25,7%
	Regular	18	11,8%	18	11,8%	14	9,2%
	Malo	25	16,4%	24	15,8%	43	28,3%
	N/S N/R	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%
	Total	152	100,0%	152	100,0%	152	100,0%

Tabla 7. Encuestas de satisfacción respuestas a PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Al evaluar el acceso al portal corporativo y el proceso para interponer una PQRSF, se observa que el 71,7% de los ciudadanos califican la experiencia entre 'Excelente' y 'Bueno'. Esto indica que la mayoría de los usuarios logra navegar y radicar sus solicitudes sin mayores inconvenientes. Sin embargo, existe un 28,2% de usuarios que califica estos procesos como 'Regular' o 'Malo', lo que sugiere que para una parte de la ciudadanía el mecanismo actual de radicación no resulta lo suficientemente intuitivo o asequible.

Al evaluar específicamente el mecanismo para interponer quejas, peticiones o reclamos, el 71,7% de los usuarios manifiesta que el proceso es adecuado. Es importante resaltar que el 39,5% calificó este paso como 'Excelente', siendo la valoración más alta de toda la encuesta. Sin embargo, un 27,6% (sumando Regular y Malo) considera que el sistema de radicación no es lo suficientemente intuitivo, lo que sugiere la necesidad de simplificar los formularios o pasos de envío para que sean más asequibles.

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

En cuanto a la calificación específica del proceso de su petición (atención y fondo de la respuesta), el 62,5% de los encuestados manifiesta satisfacción. Por el contrario, un 28,3% calificó este punto como 'Malo', siendo este el indicador con mayor oportunidad de mejora. Estos resultados se tendrán en cuenta por la Oficina de Protección al Usuario para trabajar en la claridad y oportunidad de las respuestas, revisando los formatos establecidos y ajustando las acciones necesarias para elevar la calidad percibida.

Finalmente, es necesario precisar que el cumplimiento de los tiempos de respuesta durante este trimestre estuvo condicionado por la disponibilidad de personal para gestionar el alto volumen de solicitudes escritas. En la búsqueda de garantizar respuestas veraces y bajo la normatividad vigente, en ciertos casos se requirieron gestiones adicionales, lo que derivó en la ampliación de términos legales para asegurar la calidad técnica de cada pronunciamiento.

4.4.1 Observaciones y comentarios de la ciudadanía:

La participación ciudadana se consolida a través de las observaciones y sugerencias registradas en nuestras encuestas de satisfacción. Para la Entidad, estos comentarios representan una fuente de información invaluable que permite identificar necesidades específicas que no siempre son visibles en las métricas cuantitativas. Analizar estas voces de manera detallada es fundamental para orientar los procesos de mejora continua, garantizando que el servicio evolucione en sintonía con las expectativas reales de nuestros grupos de valor.

Fecha	Calificación	Observación del usuario
6/01/2026	Regular	no entendieron la solicitud, se realizó un reclamo sobre violación de la ley 2300 y responden con respecto a la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021, nada tiene que ver una cosa con la otra, en conclusión, son unos completos ineptos, más cargos de corbata donde ponen a trabajar por favores políticos, pero no tienen conocimiento ni entendimiento del cargo y sus funciones
13/01/2026	Regular	Respondí porque no se si no me hice entender, pero no he resuelto mi solicitud, gracias

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

13/01/2026	Regular	la respuesta se basó en solo la información de la caja de compensación; sin embargo, la mala gestión de la misma si repercute en estrés y pérdida de tiempo para el usuario.
13/01/2026	Regular	muy buenas tardes yo he escrito en varias ocasiones pero la verdad no he visto que me ayuden en mi caso por esta empresa y caja de compensación cajasan que solicite un prestatario para fuera descontado de la cuota moderadora que residia de mi hija este prestatario fue solicitado para un asunto de índole de salud para mi hija dicha empresa jamás pago la caja de compensación mía
15/01/2026	Malo	Son incoherentes. No cumplen con sus funciones. Se rigen por intereses propios entre entidades y no protegen a las familias. Solo responden por responder y ni se toman el tiempo de leer bien. No tienen comprensión de lectura ni habilidades en redacción. Ganan su sueldo por responder incoherencias.
15/01/2026	Malo	Para una persona que tiene retenidos por parte de Colsubsidio y Colpensiones unas sumas pequeñas desde hace ya casi 1 año, suena RIDICULO el papel de ustedes. En palabras gruesas, yo les diría que se vayan al carajo.
19/01/2026	Malo	no sé que propósito tiene esta entidad sino ayudan a las personas y dejan que las cajas hagan lo que quieran.
20/01/2026	Malo	Realmente la superintendencia no vela por lo derechos de nadie. Qué trabajo más deficiente

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

21/01/2026	Malo	colsubsidio no es claro con la información no se me asigno el subsidio de diciembre que era cuando mas lo necesitaba sin trabajo 5 meses, de igual manera estaba haciendo otro curso que me servia y no me dejaron hacer los dos cursos al tiempo
23/01/2026	Malo	El 6 de enero de 2026 presentamos la solicitud de información por medio de correo electrónico pero hoy recibo este documento en el que no encuentro respuesta a mi solicitud, además repleto de leyes que no comprendo, que no tienen que ver con mi solicitud y para completar que casi es ilegible por lo tenue de la letra.
26/01/2026	Malo	Muy malo, pésimo... Soy paciente oncológica a la que le están vulnerando los derechos porque por un inconveniente pequeño que nadie ha querido ayudarme a solucionar con la caja de compensación familiar. No me permiten tener plan complementario. Los hago responsables de lo que pase con mi salud.
27/01/2026	Malo	demostré que colsubsidio incumplió con fechas y no hacen nada, qué palanca
27/01/2026	Malo	respuesta parece automática, no hay criterio ni análisis antes de cerrar un caso..
28/01/2026	Malo	NO TENGO ACCESO AL PORTAL POR QUE NO HAY CAPACITACION AL RESPECTO
29/01/2026	Malo	No tenemos conocimiento ni inducción sobre el uso del portal corporativo y/o la sede electrónica de la SSF
29/01/2026	Malo	No puede ser una respuesta un copia y pegue de leyes, me solucionó mas la inteligencia artificial

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

29/01/2026	Regular	No obtuve una respuesta por parte de la superintendencia, solo pegaron la respuesta de Colsubsidio afectando la independencia de la entidad.
30/01/2026	Regular	No tienen en cuenta las respuestas, y solo dan veredicto a favor de a quien le conviene
2/02/2026	Malo	No tengo conocimiento de ninguna función de la sede electrónica a pesar de haber solicitado inducción.
3/02/2026	Regular	me parece que la superintendencia de subsidio no es objetiva en el momento en que uno accede a ella en busca de intervención por la forma injusta en que me retiraron el subsidio de desempleo; siento que lo único que hizo la superintendencia fue lavarse las manos
4/02/2026	Malo	Es una plataforma obsoleta para la radicación y consulta. No se tiene en cuenta los argumentos del afiliado y solo el punto de vista favorable a la caja. Muy mal servicio de esta entidad
4/02/2026	Regular	no recibí ningún tipo de compensación para el problema que planteé en la queja
10/02/2026	Malo	A la fecha no he recibido respuesta de fondo a la denuncia radicada. El proceso ha sido lento, poco diligente y deja la sensación de que las instituciones terminan favoreciendo a las grandes compañías mientras el ciudadano queda solo. De no obtener respuesta, me veré obligada a acudir a otras instancias como acción de tutela y entes de control.
10/02/2026	Malo	No obtuve ninguna solución al respecto y a pesar del tiempo que llevo ya afiliada a la caja tuve que pagar el valor pleno de las vacunas de mi hijo, lo cual por la fecha no podía esperar. A la fecha todavía no han aplicado los subsidios para las vacunas y ya se cumplió la siguiente fecha nuevamente de vacunas y aún sin solución.

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

16/02/2026	Malo	Mi mamá se encuentra en el régimen contributivo de mi papá pero yo vivo con ellos ya que soy quien paga todo lo relacionado con ellos
16/02/2026	Malo	Quedé con inconformismo, ustedes responden muy ambiguamente y muy demorados en su respuesta, la solución la tuve que buscar yo como pude porque ustedes no hacen valer los derechos y obligatoriedad que como usuarios nos corresponde.
20/02/2026	Malo	Pésimo. Aparte de la demora lo único que hacen es brindar apoyo a las cajas de compensación, de qué sirve eso
21/02/2026	Regular	Lo difícil fue acceder a la plataforma para colocar la queja, debería ser más sencilla
22/02/2026	Malo	De qué sirven si lo único que hacen es darle razón a las cajas de compensación.
24/02/2026	Regular	Llevo aproximadamente 4 meses solicitando mi reactivación de la protección al cesante y no hay respuesta de fondo, más allá de lo que comentan las cajas, pero sin carácter resolutivo. Veo afectados mis derechos a la salud y protección al cesante sin ver acciones de los entes de control.
25/02/2026	Malo	Yo solicité que me quitaran los cobros de seguros que legalmente no tienen nada que ver con un seguro de vida y lo que hicieron fue darle la razón a la caja de compensación
25/02/2026	Regular	Totalmente satisfecho con el tiempo de respuesta y calidad de información. Muchas gracias
25/02/2026	Malo	Parece que estuvieran del lado de las cajas de compensación, mi requerimiento fue claro, quería ejercer mi derecho al retracto y todos y cada uno de ustedes lo negaron. Las normas de Compensar no pueden estar por encima de la ley, todos ustedes son unos negligentes.

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

25/02/2026	Regular	Manifiesto mi inconformidad frente a la actuación adelantada, toda vez que la respuesta emitida se limitó a reproducir la versión suministrada por la entidad vigilada, sin evidenciar un análisis técnico, contable o jurídico independiente. No se realizó verificación material sobre la proporcionalidad de los descuentos efectuados ni la correcta aplicación del seguro de desempleo.
3/03/2026	Malo	No son una entidad de vigilancia, son un código postal para las empresas
4/03/2026	Regular	No dieron respuesta favorable a mi solicitud
4/03/2026	Malo	No me ayudaron. Mi caja de compensación me expulsó a pesar de estar al día y me amenazó con citación jurídica aún cuando les envié comprobante de los 8 meses que me cobraban y cuando una juez civil había fallado a mi favor.
4/03/2026	Regular	El proceso es muy fácil y práctico, aunque a hoy día no me han dado respuesta a mi petición
4/03/2026	Malo	Realicé una denuncia buscando la protección de mis derechos ante la caja de compensación familiar y en realidad manda más la CCF que la propia superintendencia, no tiene autoridad para fallar en contra de estas entidades. Así mismo pasa con las EPS. Qué tristeza tener que perder mi vivienda por la negligencia e incompetencia de esta superintendencia.
4/03/2026	Malo	Se limitaron a decirme cómo funcionan las cajas pero no cómo ayudarme a resolver mi inconveniente
6/03/2026	Malo	Solo porque laboré ocasionalmente 14 días de octubre me dejan sin subsidio. A los 57 años no consigo trabajo. En vez de apoyar al desempleado salí debiéndole a esa porquería de caja de compensación COMFANORTE que fue investigada por ustedes por corrupción.

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

10/03/2026	Malo	Mi petición no fue resuelta, ya que la caja menciona que el 24 de febrero pagó el subsidio al cesante, es el día de hoy 10 de marzo que no he recibido ningún dinero ni llamada de la caja. Pésimo servicio.
11/03/2026	Malo	Verifiquen el uso de datos, recibo información de un caso que no me corresponde y está anclada a mi correo. No sé por qué de este error fatal, no conozco esa persona.
12/03/2026	Regular	Nunca tienen en cuenta al usuario, solo se basan en la respuesta que da el ente y no se preocupan por investigar. En pocas palabras apoyan las empresas pero no al usuario. Cuando su función es vigilar las cajas de compensación, sencillamente se ve que las cajas los mandan a ustedes.
12/03/2026	Regular	Buen día. Ok el proceso. Se puede mejorar los tiempos de respuesta.
13/03/2026	Malo	NO EXISTE PRUEBA DE QUE LA GOBERNACION CONTESTO QUE NO TENIA CAPACIDAD, SI EN FEBRERO NO TENÍA CAPACIDAD PORQUE EN MARZO NO PASARON EL DESCUENTO.
18/03/2026	Regular	Escribí regular porque así lo percibo, llevo varios días intentando ver cómo se hace para saber cómo va una queja que interpose y no he podido. Todo es muy complicado para personas que como yo la tecnología les golpea muy fuerte.
19/03/2026	Malo	No sirvió de nada

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

19/03/2026	Malo	La Superintendencia del Subsidio Familiar se ha limitado a dar traslado a mis múltiples escritos y documentos que tienen inmersos temas de suma importancia sobre el cumplimiento del régimen Constitucional, Legal y Reglamentario por parte de la CCF DE NARIÑO. Me encuentro indignada ante la falta de acciones y evasivas por parte de la Caja ante reclamaciones formuladas bajo el amparo de mis derechos constitucionales, legales y sindicales.
20/03/2026	Malo	La respuesta es cínica: no han hecho absolutamente nada para resolver la situación planteada en mi queja
22/03/2026	Malo	Considero que la investigación careció del rigor necesario, limitándose a revisar las pruebas aportadas por COFREM sin indagar a profundidad la evidente afectación a los afiliados. Fue COFREM quien, utilizando su buen nombre y mediante convocatorias masivas, promovió una subasta de vivienda con apariencia de total legalidad, facilitando que una constructora captara recursos de manera irregular bajo su amparo institucional.
24/03/2026	Malo	No es clara la información
25/03/2026	Regular	No dieron respuesta a lo que estoy solicitando, ni claridad a nada, simplemente lo que diga Comfandi y ya, sin dar claridad. Lo que solicité NO DIERON RESPUESTA.
25/03/2026	Regular	La caja me respondió hace días, muy demorado su respuesta. Falta asertividad en lo que informan, para mí no hubo claridad. Estoy esperando el cruce de cuentas para que me hagan llegar el paz y salvo. Este tipo de cosas que son una ayuda no deben convertirse en un perjuicio.

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

25/03/2026	Malo	No me ayudaron, le dieron la razón a la pésima atención de Compensar que viola los derechos fundamentales y constitucionales. Estoy pidiendo mi paz y salvo como afiliada independiente hace más de un mes y ellos informan que se demoran 60 días hábiles, lo que me obliga a no poder entrar a otra caja y acceder a subsidios a los que tengo derecho.
------------	------	---

Tabla 8. Observaciones registradas en encuestas de satisfacción PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se evidenciaron 55 registros con observaciones explícitas en calificaciones de Regular o Malo durante el primer trimestre de 2026.

Fecha	Calificación	Observación del usuario
6/01/2026	Bueno	La respuesta que da compensar es la de siempre, han pasado muchísimos años donde he interpuesto la misma queja, ellos se excusan y no hay cambios, espero que de parte de ustedes se vigile para que cumplan, ya que es falso que estén atentos de la zona azul. Compensar nunca se ha preocupado por la población discapacitada y lo único que hace es poner más barreras.
8/01/2026	Excelente	Gracias
9/01/2026	Bueno	La pagina es muy clara y de fácil acceso
12/01/2026	Bueno	Con respecto a la página para poner la PQR fue de manera sencilla, de rápida respuesta y efectiva ya que fue la única forma de que la caja de compensación consignara las cuotas pendientes
13/01/2026	Bueno	Respondí porque no se si no me hice entender pero no he resuelto mi solicitud, gracias
13/01/2026	Bueno	la respuesta se basó en solo la información de la caja de compensación; sin embargo, la mala gestión de la misma si repercute en estrés y perdida de tiempo para el usuario.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

13/01/2026	Bueno	He escrito en varias ocasiones pero la verdad no he visto que me ayuden en mi caso. La caja de compensación cajan jamás pagó. Cuando solicité a caja de compensación una certificación me la negaron y debido a cajan me quedé sin el auxilio de desempleo que como persona cesante tenía derecho.
15/01/2026	Excelente	Agradezco a la gestión oportuna y eficaz que tiene la Superintendencia del subsidio familiar para responder a las inquietudes de los afiliados y sus beneficiarios, quienes en ocasiones nos sentimos relegados por las cajas de compensación. Gracias.
15/01/2026	Excelente	Muy rápido y eficaz
15/01/2026	Bueno	Para una persona que tiene retenidos por parte de Colsubsidio y Colpensiones unas sumas pequeñas desde hace ya casi 1 año, suena RIDÍCULO el papel de ustedes.
22/01/2026	Bueno	Gracias a la existencia de la superintendencia fue posible la afiliación y obligar a la funcionaria de COMFENALCO a realizar dicho trámite. Es triste que después de más de tres o cuatro visitas y trámites personales nos devuelvan con respuestas absurdas y dilatantes. Con la queja a la superintendencia fue diferente. Seguro hay otros padres de familia sin recursos, sin pasajes, sin internet, víctimas de esta ineficiencia.
27/01/2026	Bueno	Respuesta parece automática, no hay criterio ni análisis antes de cerrar un caso.
29/01/2026	Bueno	No puede ser una respuesta un copia y pegue de leyes, me solucionó más la inteligencia artificial.
29/01/2026	Bueno	No obtuve una respuesta por parte de la superintendencia, solo pegaron la respuesta de Colsubsidio afectando la independencia de la entidad.
29/01/2026	Excelente	Muy rápida la respuesta

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

30/01/2026	Bueno	No validan bien la respuesta de la caja de compensación ya que se puede ver que 3 meses la consignaron en mismo mes, solo copian y pegan y ya
4/02/2026	Excelente	EXCELENTE, MUCHAS GRACIAS.
4/02/2026	Bueno	no recibí ningún tipo de compensación para el problema que planteé en la queja
5/02/2026	Bueno	Cuando se va a enviar la respuesta a los requerimientos solicita dos veces diligenciar la misma información y hace el proceso más demorado
9/02/2026	Bueno	Cordial saludo, gracias a la intervención de la Superintendencia, la petición fue resuelta de manera oportuna y de fondo, mucho antes del término legal establecido para ello. Muchísimas gracias.
9/02/2026	Excelente	Aprecio y valoro enormemente la intervención y valiosa colaboración prestada por la entidad.
10/02/2026	Bueno	A la fecha no he recibido respuesta de fondo a la denuncia radicada. El proceso ha sido lento, poco diligente y deja la sensación de que las instituciones terminan favoreciendo a las grandes compañías mientras el ciudadano queda solo.
10/02/2026	Bueno	No obtuve ninguna solución al respecto y a pesar del tiempo que llevo ya afiliada a la caja tuve que pagar el valor pleno de las vacunas de mi hijo. Todavía no han aplicado los subsidios para las vacunas y ya se cumplió la siguiente fecha nuevamente de vacunas y aún sin solución.
11/02/2026	Bueno	Excelente tiempo de respuesta
11/02/2026	Bueno	Noté que el proceso fue muy bueno, pero a la fecha no tengo la respuesta, es lo único malo.

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

11/02/2026	Bueno	La superintendencia responde y siento que hacen muy bien su labor. Aún me encuentro en proceso de mostrar pruebas debido a que me encuentro inconforme con la respuesta de la caja de compensación familiar Comfenalco Valle para otorgar un subsidio de vivienda que llevo solicitando más de 2 años.
12/02/2026	Bueno	Por favor se solicita que realicen la debida vigilancia y control a la Caja de Compensación Colsubsidio, es la única caja que hasta el momento pone tantas trabas. Es el colmo que tenga que poner cinco derechos de petición para que paguen una cuota monetaria. Gracias por la intervención de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
13/02/2026	Excelente	Investigaron bien mi caso y fueron oportunos a una solución
16/02/2026	Bueno	Quedé con inconformismo, ustedes responden muy ambiguamente y muy demorados en su respuesta, la solución la tuve que buscar yo como pude.
16/02/2026	Excelente	Muy diligentes en gestionar con la caja de compensación el proceso de giro de las cuotas monetarias pendientes. La respuesta fue oportuna tanto de la SSF como Colsubsidio. Esta cuota monetaria es muy importante para esta familia campesina.
16/02/2026	Bueno	Buenas noches. La respuesta a la queja debería ser en menor tiempo.
16/02/2026	Excelente	A pesar de que fue duro, la perseverancia hace justicia social. Mil gracias.
19/02/2026	Excelente	Muy buena atención en el tiempo justo
20/02/2026	Excelente	Buen acompañamiento para restablecer derechos
21/02/2026	Excelente	Agradecemos su gestión, fue excelente
21/02/2026	Bueno	Lo difícil fue acceder a la plataforma para colocar la queja, debería ser más sencilla

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

22/02/2026	Excelente	Agradezco por su gran colaboración y ayuda, en este momento que me siento vulnerable ante tal situación. Es excelente su gestión. Dios los bendiga.
23/02/2026	Bueno	Ninguna
24/02/2026	Bueno	Llevo aproximadamente 4 meses solicitando mi reactivación de la protección al cesante y no hay respuesta de fondo. Veo afectados mis derechos a la salud y protección al cesante sin ver acciones de los entes de control.
25/02/2026	Excelente	Muchas gracias por su ayuda.
25/02/2026	Excelente	Totalmente satisfecho con el tiempo de respuesta y calidad de información. Muchas gracias
25/02/2026	Excelente	Soy desplazada, residente en Armenia Quindío desde hace 13 años, víctima de desplazamiento y abuso a los derechos humanos. Cuento con certificado de discapacidad. Soy una mujer sola y sin empleo. Les pido el beneficio a la vivienda pues he acudido a personería, defensoría y alcaldía y nadie me colabora con la información sobre el subsidio. La caja de compensación me dice que debo tener 34 millones de cuota inicial y yo no tengo recursos ni empleo.
25/02/2026	Bueno	Manifiesto mi inconformidad frente a la actuación adelantada, toda vez que la respuesta emitida se limitó a reproducir la versión suministrada por la entidad vigilada, sin evidenciar un análisis técnico, contable o jurídico independiente. No se realizó verificación material sobre la proporcionalidad de los descuentos efectuados.
4/03/2026	Bueno	No dieron respuesta favorable a mi solicitud
4/03/2026	Excelente	El proceso es muy fácil y práctico, aunque a hoy día no me han dado respuesta a mi petición
4/03/2026	Excelente	Respuesta efectiva, la Caja después de un mes nos dio respuesta gracias a la gestión de la Super
4/03/2026	Bueno	Ninguna

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

6/03/2026	Bueno	Debemos fortalecer en la asignación de radicados en tiempo real
6/03/2026	Excelente	Muy buen servicio, justo y claro.
9/03/2026	Bueno	Agradezco su atención y pronta respuesta a mi petición.
10/03/2026	Excelente	Hacen cumplir los derechos. Gracias
10/03/2026	Bueno	Mi petición no fue resuelta, ya que la caja menciona que el 24 de febrero pagó el subsidio al cesante. Es el día de hoy 10 de marzo que no he recibido ningún dinero ni llamada de la caja. Pésimo servicio.
12/03/2026	Excelente	Buen trabajo
12/03/2026	Excelente	Gracias por el apoyo y gestión
12/03/2026	Excelente	Gracias.
12/03/2026	Excelente	Buen día. Ok el proceso. Se puede mejorar los tiempos de respuesta.
13/03/2026	Excelente	No existe prueba de que la Gobernación contestó que no tenía capacidad, si en febrero no tenía capacidad porque en marzo no pasaron el descuento.
16/03/2026	Bueno	Muchas gracias, quisiera reconocer cómo se hace seguimiento a la denuncia. Noté que envié un anexo adicional pero no me enviaron mensaje de recibido, quedo atenta.
17/03/2026	Bueno	Quedé satisfecha con la respuesta. Muchas Gracias. Muy Agradecida. Dios los Bendiga.
17/03/2026	Excelente	Gracias por su pronta respuesta y facilidad en el proceso
17/03/2026	Excelente	Fue una respuesta efectiva, eficaz por parte de esta Superintendencia
18/03/2026	Excelente	Estoy muy pero muy agradecida por su gestión y sobretodo por el interés en atender mi petición y por la prontitud en ello. Dios los bendiga.
19/03/2026	Excelente	Excelente gestión, gracias por velar por mi bienestar y el de mi familia.

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

19/03/2026	Excelente	Quiero agradecer la ayuda por parte de ustedes para que me dieran respuesta rápida y positiva, ya que había enviado a ellos la petición y no contestaron.
20/03/2026	Bueno	La respuesta es cínica: no han hecho absolutamente nada para resolver la situación planteada en mi queja
22/03/2026	Excelente	Considero que la investigación careció del rigor necesario, limitándose a revisar las pruebas aportadas por COFREM sin indagar a profundidad la evidente afectación a los afiliados.
24/03/2026	Excelente	Muchas gracias por el apoyo y el seguimiento brindado a mi solicitud. Si no hubiera sido por la intervención de ustedes ante Colsubsidio, no le habrían dado la celeridad necesaria a mi caso. Agradezco mucho a la Superintendencia de Subsidio Familiar.
24/03/2026	Bueno	Dio resultado, se realizó el ingreso de nuestro nuevo empleado y se volvió a tener comunicación con la entidad prestadora de subsidio familiar.
25/03/2026	Bueno	No dieron respuesta a lo que estoy solicitando, ni claridad a nada, simplemente lo que diga Comfandi y ya. Lo que solicité NO DIERON RESPUESTA.

Tabla 9. Observaciones registradas en encuestas de satisfacción PQRSF- Superintendencia del Subsidio Familiar, elaboración propia.

Se evidenciaron 70 registros con observaciones explícitas en calificaciones de Excelente y Bueno durante el primer trimestre de 2026.

4.6 Atención en Ferias y Eventos

En el I trimestre del 2026 la Oficina de Protección al Usuario participó en la II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Rural los días 24 al 27 de febrero de 2026 en la ciudad de Cartagena de Indias.

Se aplicaron doce (12) encuestas de satisfacción, que arrojaron los siguientes resultados:

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

Ciudadanos - II CONFERENCIA INTERNACIONAL DE REFORMA AGRARIA Y DESARROLLO SOCIAL					
Cartagena de Indias		Atención en la recepción de la entidad		Tiempo de atención	
24 - 27 de febrero de 2026	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	11	92%	7	58%
	Bueno	0	0%	0	0%
	Regular	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%
	No responde	1	8%	5	42%
	Total	12	100%	12	100%

Tabla 10. Encuestas de satisfacción Evento: II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social, elaboración propia.

Meses y Ponderación	El lenguaje usado, transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada.		El funcionario que le atendió fue amable.		La asesoría brindada respondió a su consulta.		Satisfacción en general sobre el servicio prestado.		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I TRIMESTRE	Excelente	10	83,33%	11	91,67%	10	83,33%	10	83,33%
	Bueno	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Regular	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	No responde	2	16,67%	1	8,33%	2	16,67%	2	16,67%
	Total	12	100%	12	100%	12	100%	12	100%

Tabla 11. Encuestas de satisfacción Evento: II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social, elaboración propia.

¿Es usted afiliado a una Caja de Compensación Familiar?			
I TRIMESTRE	Calificación	Cantidad	%
	SI	3	25,00%
	NO	9	75,00%
	Total	12	100%

Tabla 12. Encuestas de satisfacción Evento: II Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Social, 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

Además de los resultados cuantitativos, se identificaron indicadores cualitativos que permiten inferir el éxito de la jornada y el cumplimiento de los objetivos institucionales:

- ❖ **Interacción directa con la ciudadanía:** Se atendieron inquietudes específicas relacionadas con los derechos y deberes de los afiliados, así como subsidios y servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar. Esta interacción fortaleció la confianza en los canales de atención y en la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ❖ **Participación activa en espacios de diálogo:** Los asistentes mostraron interés en conocer los canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar y en los mecanismos disponibles para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), lo que evidencia una ciudadanía más informada y participativa.
- ❖ **Fortalecimiento institucional:** La presencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar en un evento académico de alto impacto contribuyó a posicionar a la entidad como garante de los derechos y deberes de los afiliados y sus familias, reafirmando su papel fundamental en la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar.

La experiencia recogida constituye un insumo estratégico para la Superintendencia del Subsidio Familiar, al evidenciar la importancia de la pedagogía, la participación activa y la generación de confianza como pilares para garantizar la transparencia, la equidad y la legitimidad del Sistema del Subsidio Familiar.

4.7 Educación informal para los grupos de interés

Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de Participación Ciudadana

Los cursos virtuales que actualmente se encuentran disponibles para la ciudadanía son:

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

8. Cajas de Compensación Familiar

Las preguntas realizadas a la ciudadanía en la encuesta de satisfacción de los cursos son:

- 1) En general, ¿cómo califica el Módulo?
- 2) ¿Cómo califica los videos y demás material del módulo?
- 3) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar?
- 4) ¿Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar?

Para el I trimestre de 2026 se recibieron **427** encuestas de satisfacción de todos los módulos, diferenciadas así:

Cajas de Compensación Familiar							
Meses y Ponderación	Calificación	En general, cómo califica el Módulo de cajas de compensación		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el funcionamiento de las CCF	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I Trimestre	Excelente	51	81%	50	79%	53	84%
	Buena	12	19%	13	21%	10	16%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Mala	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	63	100%	63	100%	63	100%

Tabla 13. Resultado calificación curso virtual modulo Cajas de Compensación Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Los resultados del primer trimestre muestran una alta satisfacción con el módulo. La mayoría de los participantes lo calificó como excelente en todos los aspectos, destacándose la utilidad de los contenidos (84%). No se registraron valoraciones negativas, lo que evidencia la calidad del módulo y su efectividad en el aprendizaje.

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

Conociendo la Cultura Sorda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Taller Conociendo la Cultura Sorda		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	10	71%	8	57%	11	79%
	Bueno	4	29%	6	43%	3	21%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	14	100%	14	100%	14	100%

Tabla 14. Resultado calificación curso virtual modulo Conociendo la Cultura Sorda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Los resultados evidencian una alta satisfacción con el taller, destacándose la utilidad de los contenidos (79%) y la calificación general positiva. No se registran valoraciones negativas, lo que refleja un impacto favorable en los participantes. Sin embargo, se recomienda revisar los datos del material publicado debido a inconsistencias en el total.

El Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de El Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender lo relacionado con el Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	40	100%	38	95%	37	93%
	Bueno	0	0%	2	5%	3	7%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	40	100%	40	100%	40	100%

Tabla 15. Resultado calificación curso virtual modulo El Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

Los resultados evidencian una valoración altamente positiva del curso, con el 100% de calificaciones en excelente en la percepción general. Los materiales 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

contenidos también presentan altos niveles de satisfacción, sin registros de valoraciones negativas.

Habilidades Comunicativas							
Meses y Ponderación	Calificación	En general, cómo califica el Taller Habilidades Comunicativas Lengua de Señas Colombiana		Cómo califica el material publicado en el taller		Los contenidos de este taller han sido útiles para sus labores dentro del Sistema del Subsidio Familiar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I Trimestre	Excelente	2	40%	3	60%	3	60%
	Bueno	3	60%	2	40%	2	40%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	5	100%	5	100%	5	100%

Tabla 16. Resultado calificación curso virtual modulo Habilidades Comunicativas en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

En el I trimestre, el Taller de Habilidades Comunicativas fue calificado principalmente como Bueno (60%) y Excelente (40%). El material del taller y su utilidad en el trabajo obtuvieron una mejor valoración, con 60% en Excelente y 40% en Bueno, sin registros de calificaciones negativas.

Participación Ciudadana							
Meses y Ponderación	Calificación	En general, cómo califica el Módulo de Participación Ciudadana		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I Trimestre	Excelente	24	75%	23	72%	23	72%
	Bueno	8	25%	9	28%	9	28%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	32	100%	32	100%	32	100%

Tabla 17. Resultado calificación curso virtual modulo Participación Ciudadana en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

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

En el I trimestre se registraron 32 respuestas, evidenciando una valoración altamente positiva del curso. El 75% de los participantes calificó como excelente la experiencia general y los materiales, mientras que entre el 72% y 75% destacó la utilidad de los contenidos. Las calificaciones de "bueno" oscilaron entre el 22% y 28%, y solo se presentó un 3% en nivel regular en los materiales. No se registraron valoraciones negativas.

Sistema del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo de Sistema del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	118	86.13%	115	83.94%	119	86.86%
	Bueno	19	13.87%	22	16.06%	18	13.14%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	137	100%	137	100%	137	100%

Tabla 18. Resultado calificación curso virtual modulo Sistema del Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

En el I Trimestre, el curso del Sistema del Subsidio Familiar fue evaluado muy positivamente. La mayoría de los participantes lo calificó como excelente (entre 83.94% y 86.86%), mientras que el resto lo consideró bueno (entre 13.14% y 16.06%). No se registraron calificaciones regulares, malas ni respuestas omitidas, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con el módulo, sus contenidos y materiales.

Subsidio Familiar Vivienda							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica el Módulo Subsidio Familiar de Vivienda		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender sobre el Sistema del Subsidio Familiar	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	25	80.65%	24	77.42%	24	77.42%
	Bueno	6	19.35%	7	22.58%	7	22.58%

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

Regular	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
No responde	0	0%	0	0%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	31	100%

Tabla 19. Resultado calificación curso virtual modulo Subsidio Familiar de Vivienda en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

En el I Trimestre, el módulo de Subsidio Familiar de Vivienda obtuvo una valoración mayoritariamente excelente, con más del 77% de respuestas en esta categoría. El porcentaje restante lo calificó como bueno, sin registros de opiniones negativas o sin respuesta, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con el módulo, sus contenidos y materiales.

Superintendencia del Subsidio Familiar							
Meses y Ponderación	En general, cómo califica el Módulo Superintendencia del Subsidio Familiar		Cómo califica los videos y demás material del modulo		Los contenidos del módulo han sido útiles para entender el Sistema del Subsidio Familiar		
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I Trimestre	Excelente	79	75.24%	83	79.05%	84	80.00%
	Bueno	25	23.81%	22	20.95%	19	18.10%
	Regular	1	0.95%	0	0%	2	1.90%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	105	100%	105	100%	105	100%

Tabla 20. Resultado calificación curso virtual módulo Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle.

En el I Trimestre, el curso de la Superintendencia del Subsidio Familiar fue valorado positivamente, con predominio de calificaciones excelentes (entre 75.24% y 80.00%) y buenas (entre 18.10% y 23.81%). Las calificaciones regulares fueron mínimas y no se registraron valoraciones negativas, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con el módulo, sus contenidos y materiales.

A continuación, se muestran los datos consolidados de los cursos para el primer 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

Cursos							
Meses y Ponderación		En general, cómo califica los Módulos		Cómo califica los videos y demás material		Los contenidos del módulo han sido útiles	
I Trimestre	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
	Excelente	349	81.7%	344	80.6%	354	82.9%
	Bueno	77	18.0%	83	19.0%	71	16.6%
	Regular	1	0.2%	0	0.0%	2	0.5%
	Malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	No responde	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	427	100%	427	100%	427	100%

Tabla 21. Resultado calificación general curso virtual Superintendencia Subsidio Familiar en la plataforma Moodle, elaboración propia, fuente: Moodle

Los resultados consolidados del I trimestre de 2026 evidencian un alto nivel de satisfacción en todos los cursos. La mayoría de las calificaciones se concentran en la categoría Excelente, con porcentajes superiores al 80% en los tres aspectos evaluados.

La percepción sobre la utilidad de los contenidos presenta el nivel más alto de favorabilidad (82.9%), seguida por la evaluación general de los módulos (81.7%) y la calidad de los materiales (80.6%).

Las calificaciones en nivel Bueno se mantienen entre el 16% y 19%, mientras que las valoraciones Regulares son mínimas y no se registran calificaciones negativas ni ausencia de respuesta.

En conjunto, estos resultados reflejan la calidad, pertinencia y efectividad de los cursos virtuales, así como su impacto positivo en el proceso de aprendizaje de los participantes.

4.7.1 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", tiene como propósito acercar acciones educativas a grupos de trabajadores que presentan dificultades en el acceso o manejo de herramientas tecnológicas, y que requieren mayor acompañamiento y motivación para vincularse a las plataformas de educación virtual, así como para conocer de manera clara los beneficios y servicios que ofrece el Sistema del Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

En este sentido, se programan visitas a diferentes regiones y empresas con el objetivo de informar y orientar a los trabajadores afiliados. Para el primer trimestre, se llevó a cabo una única jornada de intervención de la Estrategia de Educación Informal el 16 y el 19 de marzo de 2026 en el departamento del Magdalena, específicamente en la ciudad de Santa Marta, donde se logró capacitar a 196 trabajadores afiliados a la Caja de Compensación Familiar Cajamag.

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

A continuación, se presentan los resultados de las **112** encuestas aplicadas a trabajadores rurales aleatoriamente:

EDUCACION INFORMAL - SATISFACCION TRABAJADORES							
Meses y Ponderación		¿Qué tan claro fue el lenguaje usado por el instructor?		¿Qué tan amables fueron los instructores?		¿Qué tanto dominio del tema tenía los instructores?	
	Calificación	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
TRIMESTRE I	Excelente	103	91,96%	106	94,64%	105	93,75%
	Bueno	9	8,04%	6	5,36%	7	6,25%
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%
	No responde	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	112	100%	112	100%	112	100%

Tabla 22. Encuestas de satisfacción Educación Informal: Resultados encuestas de satisfacción a trabajador

En conjunto, los resultados de satisfacción permiten concluir que la estrategia de educación informal no solo cumplió con su objetivo informativo, sino que logró consolidar una experiencia pedagógica efectiva, cercana y de alto valor para los trabajadores. La ausencia de valoraciones negativas en todos los componentes evaluados refuerza la consistencia en la calidad de la intervención y su adecuada ejecución en territorio.

Adicionalmente, estos resultados evidencian que la combinación entre lenguaje claro, enfoque pedagógico y dominio técnico constituye un factor determinante para el éxito de este tipo de estrategias, especialmente en contextos rurales donde el acceso a información institucional suele ser limitado.

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, las percepciones recogidas confirman que este tipo de espacios no solo fortalecen el conocimiento, sino que también contribuyen a mejorar la relación entre la institucionalidad y los afiliados, generando confianza, cercanía y mayor apropiación del Sistema del Subsidio Familiar.

1. "Muy buena información"
2. "Felicitaciones dinámica muy chévere en la capacitación"
3. "Fue una excelente información, me sentí a gusto"
4. "incrementar las jornadas de educación para seguir conociendo los beneficios de las cajas de compensación familiar y orientaciones"
5. "Gracias por estas capacitaciones por que de verdad no sabía tanto de los beneficios que nos brinda CAJAMAG"
6. "Gracias a los informantes de hoy nos enteramos de muchas cosas que no sabíamos"
7. Excelente capacitación de todo el equipo, información completa y de nuestro interés"

Estos comentarios reflejan tanto el impacto positivo de la jornada como la necesidad de continuar fortaleciendo espacios de información, orientación y participación ciudadana en el sistema del subsidio familiar.

Adicionalmente, se presentan los resultados de las **7** encuestas realizadas a empresas:

Empresas							
Meses y Ponderación	Calificación	Antes de esta visita conocía la Superintendencia del Subsidio Familiar		Considera que la actividad realizada brindo información suficiente para que usted y los trabajadores conocieran la entidad		Las personas que brindaron la información tenían dominio del tema	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
I TRIMESTRE	SI	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%
	NO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	N/A	0	0,0%	7	100,0%	0	0,0%
	Total	7	100,0%	7	100,0%	7	100,0%

Tabla 23. Encuestas de satisfacción Educación Informal: Resultados encuestas de satisfacción a empresas

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

4.8 Redes Sociales

Durante el primer trimestre de 2026 no se realizaron encuestas de satisfacción a través de redes sociales. Lo anterior se debe a la naturaleza de este canal, en el cual las respuestas brindadas se caracterizan por ser claras, cortas y concisas, ajustándose a la dinámica propia de cada plataforma y a la inmediatez que demandan los usuarios.

En aquellos casos en los que el ciudadano requiere un análisis más detallado o de fondo sobre su situación particular, se orienta a la radicación formal de una PQRSF a través de la sede electrónica de la entidad. En este sentido, el proceso de atención se traslada al canal escrito, donde es posible realizar un seguimiento más completo del caso.

Por lo tanto, la aplicación de encuestas de satisfacción se asocia principalmente a este canal formal de atención (PQRSF Escritas), en el cual se desarrolla una gestión integral del requerimiento y se cuenta con las condiciones para evaluar la percepción del servicio por parte del ciudadano.

4.9 Chatbot "Lupita"

Durante el primer trimestre de 2026, el Chatbot Lupita registró un total de 243 conversaciones, con una mayor concentración en el mes de febrero (41,6% del total), seguido de marzo (31,3%) y enero (27,2%), lo que evidencia una dinámica de uso variable a lo largo del periodo, como se presenta a continuación:

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

Tabla 24. Comportamiento I trimestre 2026 canal Chatbot Lupita.

Fuente Oficina TICs

Es importante señalar que, durante el primer trimestre de 2026, se inició la implementación del mecanismo de medición de satisfacción del canal Chatbot Lupita, mediante la aplicación de la siguiente encuesta:

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

¿Cómo calificaría la atención en esta conversación? Por favor, seleccione un número del 1 al 5:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Neutral
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

No obstante, es preciso indicar que, durante este periodo, la medición se encuentra en fase de pruebas y ajuste metodológico. Así las cosas, los resultados obtenidos aún hacen parte de pruebas, razón por la cual no se presentan cifras de satisfacción para el primer trimestre de 2026.

Ahora, desde el análisis de sentimiento, Lupita mantiene un tono neutral con matices positivos, especialmente en saludos y cierres, lo cual contribuye a una experiencia adecuada en términos de trato. Por su parte, el usuario presenta un comportamiento predominantemente neutral, lo que sugiere que la mayoría de las interacciones corresponden a consultas informativas más que a situaciones de inconformidad. Sin embargo, se identifica la confusión como la emoción implícita dominante, relacionada con dudas sobre requisitos, procesos y condiciones de acceso a los subsidios.

Adicionalmente, durante el mes de febrero se evidenció un incremento en niveles de frustración leve, asociado a respuestas más genéricas o con menor capacidad de resolución. Este comportamiento mejora en marzo, donde se observa una mayor presencia de satisfacción, respuestas más cercanas y cierres más efectivos.

A modo de resumen a continuación, presentamos la siguiente tabla:

Métrica	Enero 2026	Febrero 2026	Marzo 2026	Total
Cantidad de conversaciones	66	101	76	243
Promedio de turnos (usuario - asistente)	1,74	1,62	2,03	1,78
Conversaciones satisfactorias	21	39	31	91
Conversaciones inconclusas	45	62	45	152

Tabla 25. Interacciones de los usuarios I trimestre 2026 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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Finalmente, los resultados evidencian que Lupita se consolida como un canal de orientación inicial con avances en la calidad de la interacción; no obstante, enfrenta retos importantes en la profundización de las conversaciones y en la mejora de su capacidad resolutoria, aspectos clave para fortalecer la experiencia del usuario y aumentar su nivel de satisfacción.

5. Fortalecimiento de la calidad en los canales de atención

5.1 Objetivo Calidad

Fortalecer la excelencia operativa mediante un esquema de monitoreo preventivo y pedagógico, diseñado específicamente para acompañar la fase de implementación de los nuevos protocolos. Este enfoque permitió identificar y corregir brechas en tiempo real especialmente en redacción y tipificación, sin carácter evaluativo, priorizando el aprendizaje y el dominio técnico del equipo para garantizar una transición exitosa hacia los estándares de calidad definitivos.

Propósito:

- ❑ **Optimizar la precisión en la información:** Validar minuciosamente los datos del ciudadano y de las Cajas de Compensación (evitando cruces de nombres como Cafam/Colsubsidio) para asegurar la trazabilidad del proceso.
- ❑ **Fortalecer el ciclo de retroalimentación:** Utilizar los hallazgos de los monitoreos preventivos como una oportunidad de aprendizaje individual, permitiendo ajustes en tiempo real antes de las evaluaciones definitivas.
- ❑ **Mejorar la calidez en la comunicación escrita:** Cuidar detalles de protocolo, como el correcto posicionamiento de la firma y el manejo de espacios, para elevar la percepción de calidad por parte del ciudadano.

5.2 Análisis Histórico:

Para el mes de marzo se inició con el proceso de medición en calidad obteniendo los siguientes resultados:

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: El umbral mínimo establecido por Colombia Compra Eficiente (CCE) es del 88%.

Los sobresalientes indicadores de cumplimiento registrados en el mes de marzo no son producto del azar, sino del impacto directo de la estrategia preventiva y pedagógica implementada durante esta fase de transición:

- **Eliminación de la Curva de Error Crítico:** Al realizar monitoreos preventivos, el equipo tuvo la oportunidad de corregir fallas en tiempo real antes de que estas afectaran el indicador oficial. Esto permitió que casos que habrían sido penalizados se convirtieran en ejercicios de aprendizaje.

Logros y acciones ejecutadas en el mes de marzo:

- ❑ **Generación de alertas operativas:** Creación de alertas basadas en los resultados de las valoraciones para estandarizar y unificar procesos.
- ❑ **Soporte omnicanal:** Brindar asistencia presencial (soporte en piso) para la gestión de canales telefónicos, chat y comunicación escrita.
- ❑ **Gestión de PQRSF:** Acompañamiento en la redacción de respuestas oficiales y fortalecimiento de habilidades blandas en el equipo.
- ❑ **Capacitación de nuevos talentos:** Refuerzo y tutoría para gestores de nuevo ingreso en las áreas de PQRSF y atención telefónica.
- ❑ **Retroalimentación en tiempo real:** Implementación de feedback inmediato para reducir la reincidencia en errores críticos y mejorar las habilidades blandas, priorizando al personal nuevo.
- ❑ **Gestión del conocimiento:** Creación y administración de un sitio en SharePoint para la consulta de novedades, guiones, formatos y guías de respuesta.
- ❑ **Difusión de información:** Publicación de actualizaciones y de la sección de preguntas frecuentes elaborada por la líder de calidad en la biblioteca virtual.

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

- ❑ **Evaluación de desempeño y perfiles:** Diseño y aplicación de evaluaciones para identificar fortalezas que optimicen la asignación de tareas, así como debilidades que sirvan de insumo para planes de capacitación y refuerzo.
- ❑ **Informes de monitoreo:** Entrega de reportes preventivos sobre el desempeño del grupo nuevo, detallando fortalezas y áreas de oportunidad para el plan de acción del gestor especializado.

Desarrollo e Implementación plataforma de monitoreo:

- **Inicio de operaciones:** Lanzamiento del proceso de monitoreo preventivo y generación de informes a través de SolfExpert, la nueva plataforma de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- **Desarrollo y Estándares:** Esta herramienta, desarrollada con el acompañamiento de la Líder de Calidad del BPO desde octubre de 2025, garantiza una operación productiva y robusta. Permite el registro de calificaciones en tiempo real bajo estándares de calidad, facilitando la identificación del Pareto de errores para el diseño de planes de acción y retroalimentación efectiva.
- **Gestión de Información:** La generación de reportes se fundamenta en los insumos cargados directamente por la Líder de Calidad en el módulo de valoración de la plataforma.
- **Reconocimiento y Colaboración:** El éxito de este desarrollo se atribuye a los aportes en normatividad de calidad, tecnología e innovación. El cumplimiento de sus recomendaciones por parte del proveedor ha resultado en una alta satisfacción de uso durante esta primera fase de producción.
- **Capacidades Técnicas:** La plataforma integra las matrices actuales avaladas por la Superintendencia y aplica de forma automatizada las fórmulas contractuales para las métricas PECUF (Precisión de Error Crítico de Usuario Final) y PECN (Precisión de Error Crítico del Negocio). Además, ofrece filtros por proceso para la validación de notas en tiempo real y la detección de oportunidades de mejora, optimizando la retroalimentación en línea y el control de reincidencias.

6. Satisfacción Global 2026

A continuación, se presenta un consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas en el I trimestre de 2026 para cada uno de los canales de atención en funcionamiento, lo siguiente permitirá evidenciar el porcentaje de participación de la medición de satisfacción por cada canal.

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

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, sino que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva:

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2026			
CANAL	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
PRESENCIAL	36	3,77	93,1%
VIRTUAL	2	0,21	100,0%
CHAT	3	0,31	100,0%
TELEFONO	204	21,36	85,9%
PQRSF	152	15,92	68,6%
FERIAS Y EVENTOS	12	1,26	86,1%
CURSO VIRTUAL	427	44,71	99,8%
EDUCACION INFORMAL	119	12,46	100,0%
CHAT BOT LUPITA	0	-	-
TOTAL	955	100,00	91,46

Tabla 26. Consolidado Encuestas Satisfacción I trimestre 2026, elaboración propia.

$$\text{Satisfacción Global, I Trimestre 2026} = [(3,77 * 93,1) + (0,21 * 100) + (0,31 * 100) + (21,36 * 85,9) + (15,92 * 68,6) + (1,26 * 86,1) + (44,71 * 99,8) + (12,46 * 100)] = \mathbf{91,46}$$

7. Gestión y mejora continua a partir de los resultados de la evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana

7.1 Identificación de Fortalezas y Debilidades en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía

En el marco del fortalecimiento institucional, se realizó un convenio interadministrativo en el 2025 con laboratorio de innovación de la Universidad Nacional de Colombia ROTOR, en el cual se identificaron fortalezas, debilidades, brechas y se estableció una hoja de ruta de desarrollo de la oficina de protección al usuario para el quinquenio.

Dentro de los hallazgos más relevantes encontramos:

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

Fortalezas:

- Se identifica un alto dominio de los protocolos de lenguaje claro por parte del personal operativo, lo que facilita la comprensión de conceptos técnicos sobre el subsidio familiar al momento de interactuar con el ciudadano en nuestros canales de atención según la evaluación de la encuesta de satisfacción.
- La capacidad de ejecutar planes de contingencia (como el plan de salida *Outbound* para el canal telefónico de los meses de enero y febrero) demuestra una estructura orientada a no perder la trazabilidad de la percepción ciudadana, incluso ante transiciones contractuales.
- Los canales de atención inmediata (Chat y Virtual) muestran una alineación total con los protocolos de respuesta efectiva, garantizando que el ciudadano resuelva su inquietud en el primer contacto.
- Alta confianza de la ciudadanía en los canales de la Supersubsidio debido a las demoras en la atención con sus Cajas de Compensación Familiar prefieren acudir al ente de vigilancia.

Debilidades

- Se detectó una deficiencia en la arquitectura de la información del portal web, donde la falta de visibilidad del banner del Chat actúa como un cuello de botella que impide el flujo natural de la ciudadanía hacia este canal.
- Existe una brecha entre el volumen de atención y el volumen de calificación en canales no presenciales, lo que limita la profundidad del análisis estadístico para la toma de decisiones.
- Una proporción de los usuarios acude a la Superintendencia para consultas básicas que deberían ser autogestionables, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la divulgación del Sistema de Subsidio Familiar.
- Falta de herramientas tecnológicas adecuadas, ajustes de los procedimientos para lograr eficiencias y automatizaciones.
- Suspensión del servicio de agendamiento virtual en enero y febrero por falta de personal (Contingencia Justificada Acta No. 1).

Usando la metodología IGO que es un marco de planeación estratégica que permite identificar brechas prioritarias, definir acciones de mejora y organizar un plan de largo plazo, de manera ordenada, transparente y comprensible. Trabajaremos en los siguientes nudos críticos para mejorar nuestra relación con los grupos de interés:

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

Diagnóstico de Brechas



7.2 Definición de Acciones para la Mejora Continua

Con base en ese diagnóstico, la SuperSubsidio adoptó una Hoja de Ruta 2026–2030, acompañada de un Plan de Trabajo 2026–2027, para transformar de manera progresiva la forma en que la entidad se relaciona con la ciudadanía.

El plan establece seis grandes objetivos estratégicos que buscan:

- Alinear la atención al ciudadano con la misión legal y social del Sistema del Subsidio Familiar.
- Implementar un modelo de seguimiento y control que permita evaluar el impacto real de los servicios y subsidios.
- Formalizar a la OPU como dependencia líder del relacionamiento Estado-ciudadano.
- Ordenar y gobernar los canales de atención para que funcionen como un sistema integrado.
- Fortalecer el uso de tecnologías (portal web, chatbot, APP, CRM) de manera articulada y accesible.
- Incorporar la analítica de datos y la voz del ciudadano para tomar decisiones basadas en evidencia.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

El resultado esperado es un Estado más claro, coordinado y cercano, donde la ciudadanía encuentre respuestas oportunas, información comprensible y canales conectados entre sí, con seguimiento permanente y rendición de cuentas

Por otra parte, y buscando resultados inmediatos para el trimestre se cuenta con las siguientes acciones de mejora.

1. Rediseño de la Experiencia de Usuario en el Portal: Se ha priorizado la solicitud de ajuste visual y funcional del banner del Chat, buscando que sea un elemento de fácil localización en la página principal, incentivando así la migración hacia canales digitales eficientes.
2. Estandarización de Guiones: Para elevar la representatividad de las encuestas en los canales de voz y chat, se definió la inclusión de un cierre de llamada en la encuesta de satisfacción, donde el asesor resalte la importancia de la opinión del ciudadano para la mejora del servicio.
3. Depuración de la Respuesta Escrita: Revisar los estándares de fondo en las respuestas a PQRSF para reducir la percepción de ambigüedad y asegurar el cumplimiento estricto de los términos legales y aclaración de conceptos.

7.3 Implementación de Acciones para la Mejora Continua

La Oficina de Protección al Usuario ha materializado las siguientes intervenciones durante el cierre del trimestre:

- Fortalecimiento Táctico del Guion de Servicio: Se realizó la actualización y despliegue del guion de atención para los canales Telefónico y Chat. Esta acción consiste en sensibilizar al ciudadano sobre la importancia de su valoración, utilizando frases de cierre que vinculan su respuesta con la mejora directa de la atención recibida:
“Antes de finalizar la llamada, queremos invitarlo a calificar el servicio recibido por medio de una encuesta de satisfacción, su opinión es muy importante, ya que esta calificación, es la forma más directa que tenemos de escuchar su voz para mejorar nuestro servicio”.
- Gestión de Infraestructura Digital: Ante la baja participación en el canal Chat, se elevó la solicitud formal para hacer visual el banner de acceso en la página institucional. Esta acción busca democratizar el acceso al canal y permitir que el usuario identifique el Chat como una alternativa viable y rápida frente a los canales tradicionales. (GLPI 50569).
- Estandarización del Modelo de Evaluación: Con la integración del operador BPO, se logró la activación de los módulos de encuesta en tiempo real para todos los canales virtuales, eliminando la intermitencia en la captura

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 datos y asegurando que la mejora continua se base en evidencia técnica constante.

- Refuerzo Técnico en PQRSF: Implementar mesas de revisión técnica para simplificar el lenguaje jurídico en las respuestas escritas. (Mesas gestionadas por parte de Carolina Escobar y BPO)
- Trabajo en pruebas funcionales de la primera fase del CRM, el cual se espera tener en producción durante el segundo trimestre de 2026, mejorando el gobierno en nuestra relación con la ciudadanía.
- Mejora en la interfaz de Lupita la cual no estaba permitiendo la lectura completa de respuestas complejas y largas.

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Elaborado por:

Laura Rozo – Supervisora BPO

Catalina Romero – Líder de Calidad BPO

Alberto Emilio Gutiérrez – Contratista

Cindy Johana Castro – Contratista

Jessica Paola Parra García – Agente Profesional BPO

Cindy Velásquez - Contratista

Maria Fernanda Marin – Profesional Especializada OPU

Revisado por:

Adriana Ximena Gómez Murillo - Jefe Oficina de Protección al Usuario

Libia Constanza Silva Niño - Profesional Especializada OPU.

Fecha elaboración: abril de 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

FO-COP-002 V2