

Informe de Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas – 1 Semestre 2023

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7
Teléfonos: (601)3487777
PBX: (601)3487800
www.ssf.gov.co – e-mail:
ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia



INFORME DE EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR “SUPERSUBSIDIO SOMOS TODOS”



Supersubsidio

somos todos

Rendición de Cuentas

Primer semestre de 2023

12 de julio

9:00 a.m.



Transmisión por
Facebook Live y
YouTube



@Supersubsidio

ELABORADO POR:
Oficina Asesora de Planeación

Bogotá, D.C., Julio 2023

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



TABLA DE CONTENIDO

1.	IDENTIFICACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA	5
2.	INTRODUCCIÓN	5
3.	OBJETIVO.....	5
4.	MARCO LEGAL	6
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	7
6.	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	7
6.1	El Aprestamiento y diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	8
6.2	Preparación	13
6.2.1	Análisis de los grupos de valor y de interés involucrados.....	13
6.2.2	Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas	14
6.2.3	Recolección de información	16
6.2.4	Sistematización y preparación de información	17
6.2.5	Capacitación.....	18
6.2.6	Fortalecimiento de la petición de cuentas	18
6.2.7	Convocatoria	19
6.3	Ejecución	19
7.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	24
8.	AGRADECIMIENTO	30
9.	CONCLUSIONES	31

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Índice de Imágenes

IMAGEN 1 – ENCUESTA PARA PROPONER NOMBRE DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
IMAGEN 2 – ENCUESTA SELECCIÓN DEL NOMBRE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
IMAGEN 3 – RESULTADO NOMBRE ESCOGIDO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
IMAGEN 4 – PROMOCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS PÁGINA WEB.....	10
IMAGEN 5 – PROMOCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS PÁGINA WEB.....	11
IMAGEN 6 – PROMOCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS INSTAGRAM.....	11
IMAGEN 7 – PROMOCIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS TWITTER.....	12
IMAGEN 8 – GRUPOS DE VALOR SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.....	12
IMAGEN 9 – INVITACIÓN A PARTICIPAR EN LA ENCUESTA DE TEMAS DE INTERÉS.....	14
IMAGEN 10 – CORREO INSTITUCIONAL DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN A TODAS LAS ÁREAS DE LA SSF.....	16
IMAGEN 11 – PUBLICACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN – 2023 – 1.....	17
IMAGEN 12 – CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
IMAGEN 13 – TRANSMISIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN FACEBOOK.....	20
IMAGEN 14 – TRANSMISIÓN AUDIENCIA POR YOUTUBE.....	21
IMAGEN 15 – PARTICIPACIÓN DE LOS DELEGADOS, DIRECTOS Y JEFES DE OFICINAS DE LA SSF.....	23
IMAGEN 16 – PARTICIPACIÓN DE LOS DELEGADOS, DIRECTOS Y JEFES DE OFICINAS DE LA SSF.....	23
IMAGEN 17 – DIÁLOGO DEL SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR CON DIRECTORES DE LAS CCF.....	24
IMAGEN 18. ENCUESTA DE EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
IMAGEN 19 – AGRADECIMIENTO ASISTENCIA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	31

Índice de Gráficas

GRÁFICA 1 - ¿QUÉ ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS?.....	7
GRÁFICA 2 – ÉTAPAS RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
GRÁFICA 3 – CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR.....	13
GRÁFICA 4 – RESULTADO PREGUNTA NO. 1, ENCUESTA DE TEMAS PARA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
GRÁFICA 5 – RESULTADO PREGUNTA NO. 2, ENCUESTA DE TEMAS PARA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
GRÁFICA 6 – DISTRIBUCIÓN DE LAS FUENTES DE DIVULGACIÓN DE LA AUDIENCIA.....	25
GRÁFICA 7 – CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DE LA AUDIENCIA.....	26
GRÁFICA 8 – COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS A LA PREGUNTA ¿CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS LA INFORMACIÓN PRESENTADA?.....	26
GRÁFICA 9 – ¿SE DIERON A CONOCER LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA SSF?.....	27
GRÁFICA 10 – COMENTARIOS DE LOS ENCUESTADOS A LA PREGUNTA ¿SE DIERON A CONOCER LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LA SSF?.....	28
GRÁFICA 11 – ¿CONSULTÓ EL INFORME DE GESTIÓN ANTES DE LA AUDIENCIA?.....	28
GRÁFICA 12 – TIEMPO DE DURACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	29

Índice de Tablas

TABLA 2 – CANALES DE ATENCIÓN OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.....	19
TABLA 3 – TEMAS PROPUESTOS POR LOS ENCUESTADOS PARA LA PRÓXIMA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	29

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

1.1 Audiencia de Rendición

Lugar: Cafam Floresta, Salón Dorado – 5to piso.

Ciudad: Bogotá, D.C.

Fecha: 12 de Julio del año 2023

Hora de Inicio: 9:00 A.M.

Hora de Terminación: 12:00 M

Trasmitida por: Facebook Live y Youtube

2. INTRODUCCIÓN

En el 2023, la Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF ha continuado ejerciendo sus funciones de inspección, vigilancia y control de los recursos parafiscales del subsidio familiar, con una gestión enfocada en la modernización de los procesos y procedimientos, la actualización jurídica y las nuevas tecnologías.

En busca de los objetivos que se han venido trazando desde la Constitución de 1991 para lograr una democracia más incluyente, participativa y efectiva; y observando los parámetros de la Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011 y Ley 1757 de 2015, así como los lineamientos metodológicos consagrados en el Manual Único de Rendición de Cuentas que para el efecto expidió el Departamento Administrativo de la Función Pública, el pasado 12 de julio de 2023, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, “Supersubsidio Somos todos”, donde participaron indistintamente, Grupos de Valor y de Interés de la entidad, entre ellos Representantes de las Cajas de Compensación Familiar, Agremiaciones, Organismos de Control y ciudadanía en general.

En la presente Audiencia se evidenciaron los avances y resultados de la gestión, logros, retos y sus dinámicas particulares, dirigidas a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de valor de la SSF.

3. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación sobre la preparación, desarrollo, cumplimiento normativo y resultados, de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, “Supersubsidio Somos todos” 1 Semestre 2023, llevada a cabo el pasado 12 de julio de 2023.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Así mismo, verificar el cumplimiento de lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, la ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991	Adoptó la democracia participativa, la participación (artículos 2,3 y 103), acceso a la información (artículos 20,23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 de 2011, artículo 78	Democratización de la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 1083 del 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1499 de 2017, artículo 2.2.22.2.1.	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
Versión 2, Febrero de 2019	Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

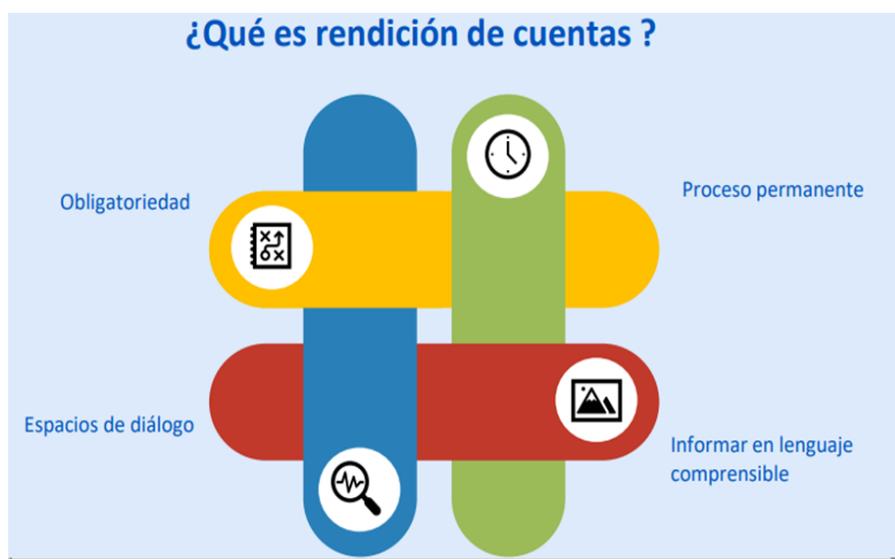


5. MARCO CONCEPTUAL

5.1 ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una **obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva** y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la **Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz** a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos¹.

Gráfica 1 - ¿Qué es la rendición de cuentas?



Fuente: Directrices rendición de Cuentas 2022

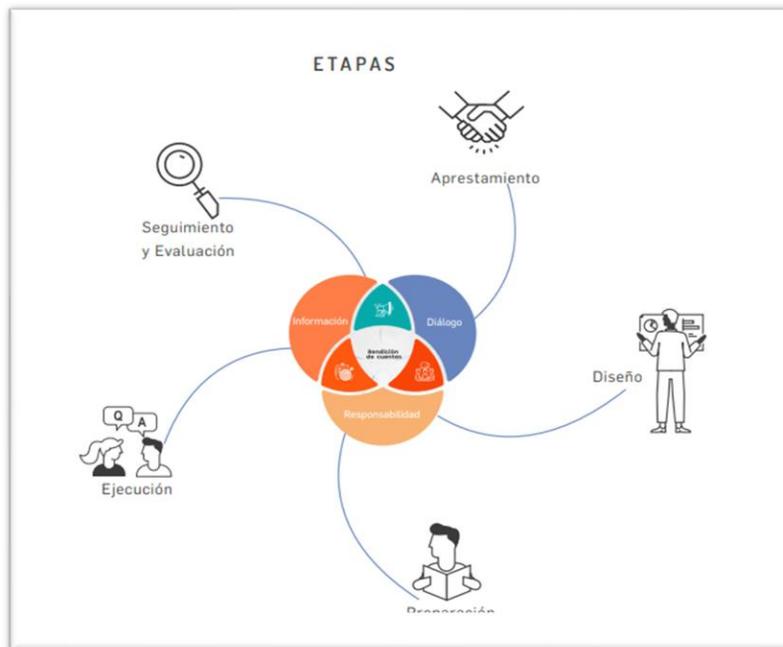
6. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la definición de la estrategia de rendición de cuentas realizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se llevaron a cabo las siguientes etapas.

¹ Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-es-rendir-cuentas-1>



Gráfica 2 – Etapas Rendición de Cuentas



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas – DAFFP pág. 14

El proceso de Rendición de Cuentas fue planeado adecuadamente por parte de los servidores de esta entidad. Se inició con reuniones de trabajo lideradas por la **Oficina Asesora de Planeación**, en la que se estructuró la estrategia, como se describe a continuación:

6.1 El Aprestamiento y diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Esta etapa, fue desarrollada por la Oficina Asesora de Planeación, para lo cual se adelantaron reuniones frecuentes, involucrando a Comunicaciones y a los asesores del despacho del Superintendente de Subsidio Familiar y se ejecutaron las siguientes actividades:

- En reunión de fecha 14 de Abril de 2023, se conformó el equipo Líder de preparación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el cual quedó conformado por la Oficina Asesora de Planeación encabezado por la Dra. Tania Vargas y el proceso de Comunicación Pública encabezado por la Dra. Camila Jiménez, Asesora de Comunicaciones y el Dr. Jhon Gaviria estableciéndose como fecha para la realización de la misma el día 12 de Julio 2023.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

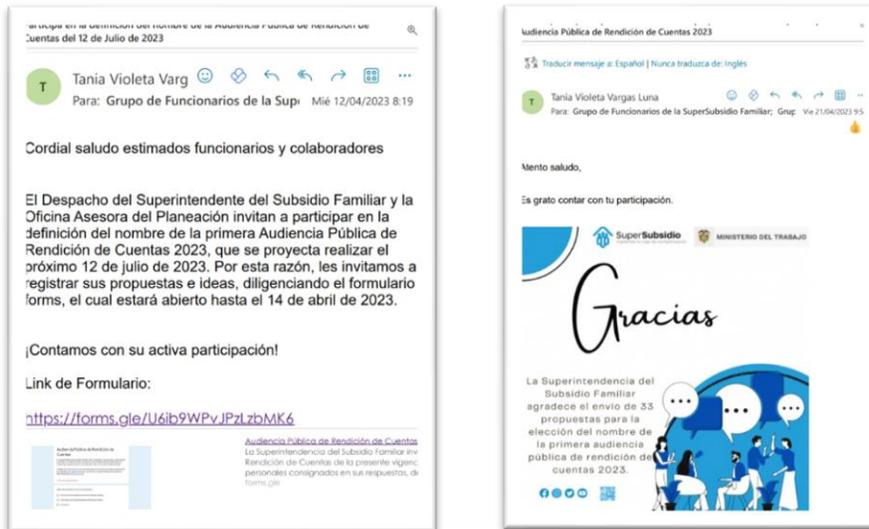
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Se realizó encuesta para que la ciudadanía en general y grupos de valor de la Entidad, propusieran el nombre de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas a llevar a cabo el 12 de Julio de 2023, a través de correo electrónico de la Entidad y en la Página web.

Imagen 1 – Encuesta para proponer nombre de Audiencia Pública de Rendición de cuentas.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- Se realizó encuesta para que la ciudadanía en general y grupos de valor de la Entidad, participaran en la elección del nombre de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, 1 Semestre 2023, obteniendo como nombre escogido: “**SUPERSUBSIDIO SOMOS TODOS**”. En esta actividad se contó con la participación de 51 funcionarios y contratista y 52 ciudadanos.

Imagen 2 – Encuesta selección del nombre Audiencia Pública de Rendición de cuentas.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación



Imagen 3 – Resultado nombre escogido Audiencia Pública de Rendición de cuentas.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- Se promocionó a través de los diversos medios de comunicación de la SSF la “cultura” de Rendición de Cuentas.

Imagen 4 – Promoción Rendición de Cuentas página Web



Fuente: Pagina web de la SSF - <https://www.ssf.gov.co/>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX :+57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
 @Supersubsidio



Imagen 5 – Promoción Rendición de Cuentas página Web



Fuente: Pagina web de la SSF - <https://www.ssf.gov.co/>

Imagen 6 – Promoción Rendición de Cuentas Instagram



Fuente: Instagram -

https://www.instagram.com/p/CuVFbMuXAB/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX :+57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
 @Supersubsidio



Imagen 7 – Promoción Rendición de Cuentas Twitter



Fuente: [Twitter.com/Supersubsidio](https://twitter.com/Supersubsidio)

- Se identificaron los Grupos de Valor y de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Imagen 8 – Grupos de Valor Superintendencia de Subsidio Familiar



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX : +57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
 @Supersubsidio



- Se construyó y organizó el plan de trabajo, siendo distribuido entre el equipo líder, funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora de Planeación.
- Se Desarrolló la estructura y contenido del informe de Gestión de la audiencia y se solicitó a la alta dirección la aprobación del mismo, para ser utilizado como insumo en la Audiencia, evidenciándose el compromiso general de las áreas para incentivar el acercamiento con la ciudadanía, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar y que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad.

6.2 Preparación

Para el desarrollo de esta etapa se llevaron a cabo las siguientes actividades:

6.2.1 Análisis de los grupos de valor y de interés involucrados.

Los grupos de valor y de interés involucrados en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 1 semestre 2023, son los externos e internos a la entidad, identificando a nivel general los siguientes:

Gráfica 3 – Caracterización de grupos de valor.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Para su caracterización, la oficina asesora de planeación utilizó la metodología planteada en el documento de caracterización de grupos de valor y de interés de 2023, siendo el principal cambio respecto a la metodología del anterior ejercicio de caracterización llevado a cabo en el año 2021, la articulación de todos los procesos de la entidad en torno a una única lista de grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con los cuales los procesos podrían o no relacionarse de acuerdo a los requerimientos o interacciones que se dieron durante la vigencia pasada – 2022 y el primer trimestre del año en curso – 2023.²

6.2.2 Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas

Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SSF 1 Semestre 2023, se llevó a cabo una encuesta dirigida a la ciudadanía en general para que pudieran seleccionar los temas que más les interesaría conocer sobre la oferta institucional, la cual fue difundida a través de las redes sociales y página WEB de la entidad.

Imagen 9 – Invitación a participar en la encuesta de temas de interés



Fuente: oficina Asesora de Planeación.

De la realización de esta encuesta, se obtuvo como respuesta a las preguntas realizadas las que se detallan en las siguientes gráficas:

² Documento de la SSF, Caracterización de grupos de valor y de interés 2023

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

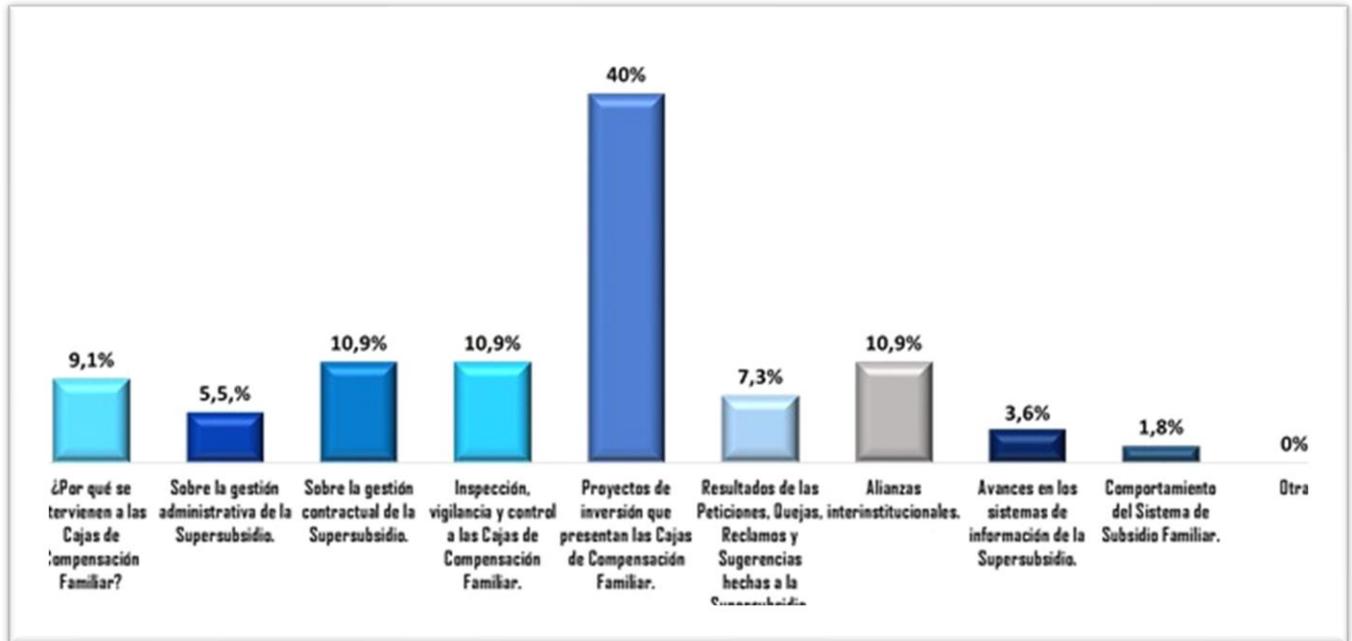
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

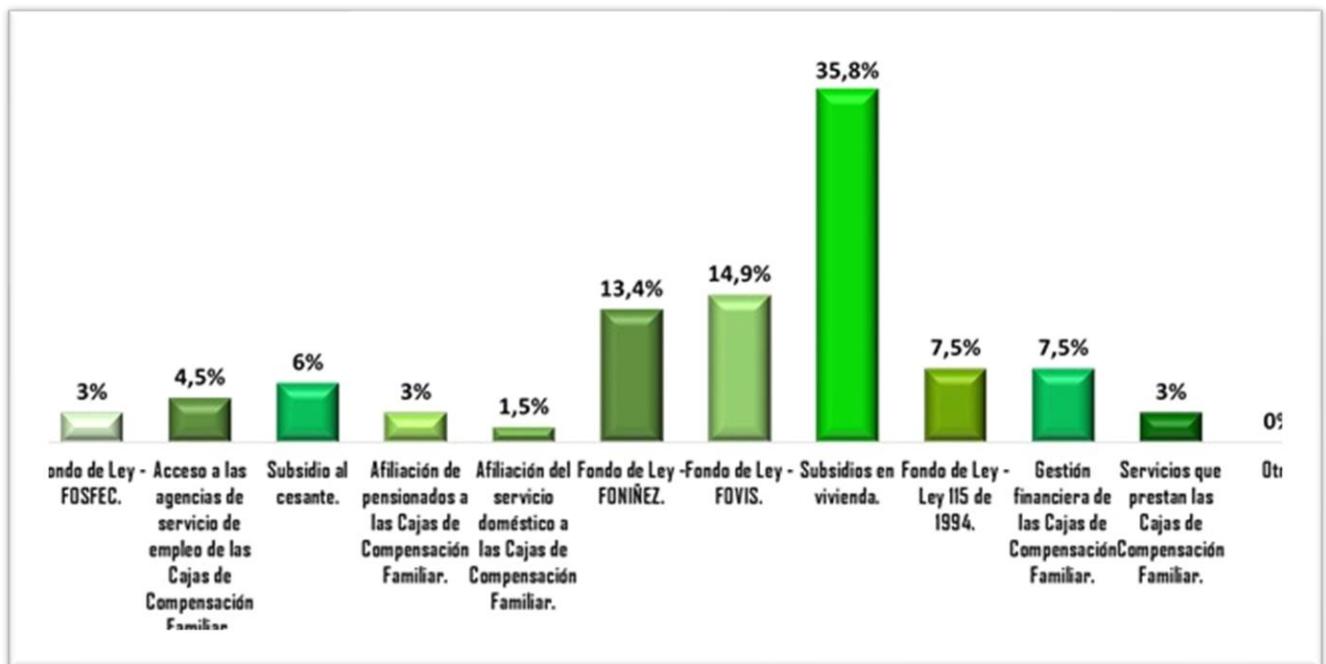


Gráfica 4 – Resultado pregunta No. 1, encuesta de temas para Audiencia Pública de Rendición de cuentas.



Fuente: Informe de encuesta - Oficina Asesora de Planeación

Gráfica 5 – Resultado pregunta No. 2, encuesta de temas para Audiencia Pública de Rendición de cuentas.



Fuente: Informe de encuesta - Oficina Asesora de Planeación

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX : +57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
 @Supersubsidio

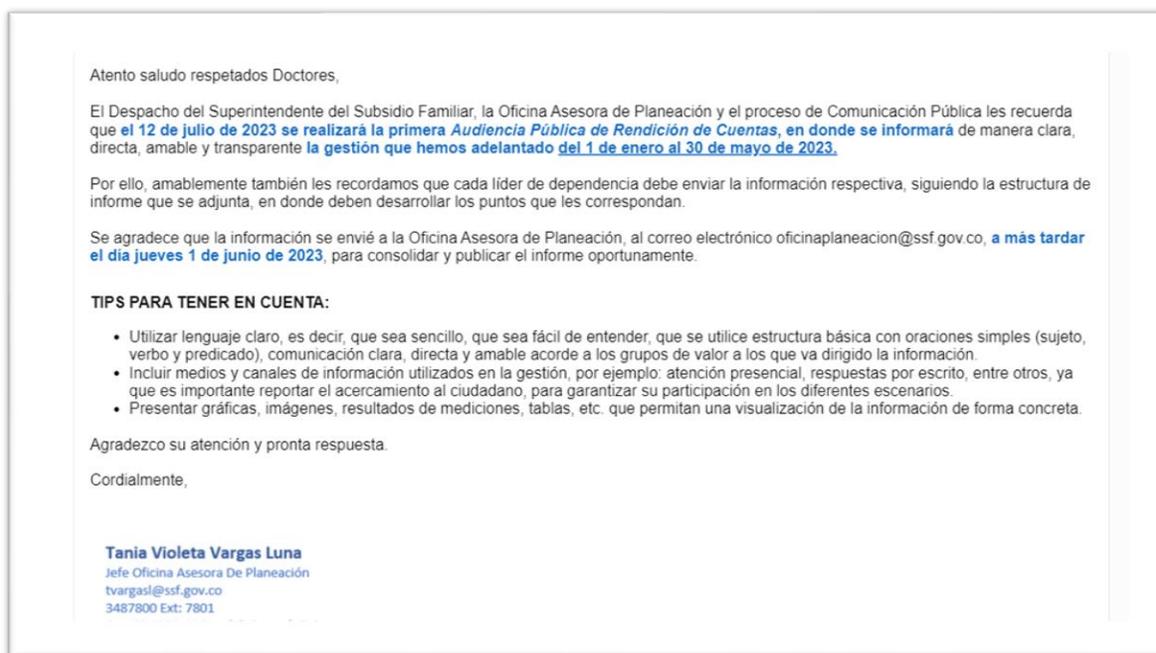


En conclusión, las principales preocupaciones de la ciudadanía giran alrededor de los proyectos de inversión ejecutados por las Cajas de Compensación Familiar, la gestión sobre la inspección, vigilancia y control realizada por la Superintendencia del Subsidio Familiar a las mismas, y el tema de acceso a los subsidios de vivienda.

6.2.3 Recolección de información

En el mes de mayo de 2023, se envió un Correo institucional a las diferentes dependencias de la SSF, con la estructura y lineamientos del contenido del Informe de Gestión para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 1 Semestre 2023, que sería el insumo final para la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Imagen 10 – Correo institucional de solicitud de información a todas las áreas de la SSF.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Como resultado de la labor anterior se obtuvo en forma oportuna, la información de cada área y grupos de trabajo de la SSF, información que fue consolidada por la oficina Asesora de Planeación y luego suministrada a la Oficina de Comunicaciones, quien realizó la diagramación final del informe de gestión.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



6.2.4 Sistematización y preparación de información

Teniendo en cuenta la información recopilada y validada en las actividades anteriores, la Oficina de Comunicaciones, elaboró el material de apoyo y audiovisual para brindar información a los ciudadanos sobre los resultados y avances de la gestión en lenguaje claro y de acuerdo con las características socioculturales de las personas convocadas a la Audiencia.

Asimismo, con el propósito de garantizar el acceso y disponibilidad para los grupos de valor y de interés, se publicó el Informe de Gestión de la entidad en la página WEB, donde estuvo disponible para consulta de la ciudadanía en general.

URL para consulta:

<https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/estrategia-de-rendicion-de-cuentas/estrategia-de-rendicion-de-cuentas>.

Imagen 11 – publicación de Informe de Gestión – 2023 – 1.



The screenshot shows the website interface for the SSF (SuperSubsidio). At the top left is the logo 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA'. To the right, it says 'Actualizado: Martes 25 Julio 2023' and has a search bar with the text 'Buscar' and a 'Buscar' button. Below the logo is a navigation menu with items: Inicio, Quiénes Somos, Sala de Prensa, Atención al ciudadano, Participa, Normatividad, and Catalogo de Servicios. The main heading is 'Estrategia de rendición de cuentas'. Below that is a breadcrumb trail: Inicio / Transparencia / 6. Planeación / 6.1 Políticas, Planes, Estrategias, Manuales y Guías / Estrategia de rendición de cuentas / Estrategia de. The year '2023' is prominently displayed. At the bottom, there is a table with two columns: 'Descripción' and 'Enlace'. The row contains 'INFORME DE GESTION RENDICIÓN DE CUENTAS SEMESTRE I – 2023' and 'Enlace Documento' respectively.

Descripción	Enlace
INFORME DE GESTION RENDICIÓN DE CUENTAS SEMESTRE I – 2023	Enlace Documento

Fuente: Página web SSF



6.2.5 Capacitación

La SSF, mantiene dispuesta y abierta la inscripción permanente al curso virtual de Subsidio Familiar y Participación Ciudadana a través de su página WEB.

Imagen 12 – Curso de Capacitación en el sistema del Subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana.

The image shows a screenshot of the SuperSubsidio website. On the left, there is a promotional banner for a virtual course titled 'CURSO VIRTUAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA'. The banner includes the SuperSubsidio logo, the text '¿Sabes qué es el Sistema de Subsidio Familiar en Colombia?', and a call to action 'INSCRÍBETE AQUÍ'. On the right, there is a table listing the course topics:

1. Familiar y la participación ciudadana
2. Publicación y Notificación respuestas PQRS bajo la modalidad Anónimo
3. Denuncias por Corrupción
4. Notificaciones Cobro Coactivo
5. Publicaciones y Notificaciones Superintendencia Delegada
6. Preguntas y respuestas frecuentes
7. Cápsulas ciudadanas
8. Derechos y Deberes del Ciudadano
9. Canales de atención
10. Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano
11. PQRS
12. Encuestas
13. Blog
14. Información en Lenguaje Étnico

Below the table, there is a 'Chat' button with a user profile picture and a speech bubble icon.

Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/curso-virtual-del-sistema-de-subsidio-familiar-y-la-participacion-ciudadana>

6.2.6 Fortalecimiento de la petición de cuentas

Los canales para la petición de cuentas de los ciudadanos se encuentran permanentemente disponible a través de la página WEB de la SSF, e igualmente es posible acceder en forma presencial en las instalaciones de la entidad.

Al respecto, el informe consolidado de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF (OPU) destaca que con corte al 31 de Diciembre de 2022, se atendieron, por los diferentes canales de atención puestos a disposición para la ciudadanía por parte de la Supersubsidio, un total de 46.737 ciudadanos, desagregados de la siguiente manera:



Tabla 1 – Canales de Atención Oficina de Protección al Usuario

	Canales de Atención / mes	Vigencia 2022												Total Acumulado
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
3	Aplicativo PQRSF	539	574	637	492	555	601	568	788	677	557	582	573	7143
4	Atn. personalizada	0	0	0	0	0	0	0	4	7	7	8	10	36
5	Atn. telefónica	1387	1561	1741	1101	1152	997	1030	1243	1029	1087	1108	1195	14631
6	Chat	570	557	452	311	329	322	310	385	243	203	149	96	3927
7	Buzones	194	170	216	355	459	761	388	305	0	0	0	0	2848
8	Ferías y eventos	0	0	0	481	131	0	322	0	728	22	267	0	1951
9	Curso virtual	149	118	45	63	253	301	262	1440	1827	1572	320	141	6491
10	Chat Lupita	1108	635	572	416	427	542	432	644	479	428	404	576	6663
11	Educación informal	0	0	0	0	131	230	50	0	50	165	1613	0	2239
12	Redes sociales	0	0	10	18	29	23	19	43	39	22	42	563	808
	Total	3947	3615	3673	3237	3466	3.777	3381	4852	5079	4063	4493	3154	46737

Fuente: Oficina de Protección al Usuario – Datos año 2022

Siendo el canal telefónico el servicio más utilizado por los ciudadanos con 14.631 atenciones, es decir, un 31.3% de total de atenciones por los diferentes canales disponibles a la ciudadanía y en segundo lugar se encuentra la atención realizada a través de la gestión de PQRSF, con 7.143, con un 15.2% respecto al total de atenciones realizadas en el año 2022.

6.2.7 Convocatoria

La convocatoria para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 1 Semestre 2023 “Supersubsidio Somos todos”, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, fue efectuada a partir del mes de mayo de 2023 y se publicó con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones la Invitación a participar en dicha Audiencia de Rendición de Cuentas, en los siguientes medios:

- Twitter (@supersubsidio)
- Facebook (Supersubsidio)
- Instagram (@supersubsidio)
- Página WEB (ww.ssf.gov.co)

Igualmente, se remitieron 62 invitaciones directas a los Grupos de Valor e Interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

6.3 Ejecución

El proceso de ejecución de la Audiencia de Rendición de Cuentas “Supersubsidio Somos todos”, se llevó a cabo presencialmente el 12 de junio de la presente anualidad, en el Salón Dorado – 5to piso de Cafam Floresta, de la ciudad de Bogotá,

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

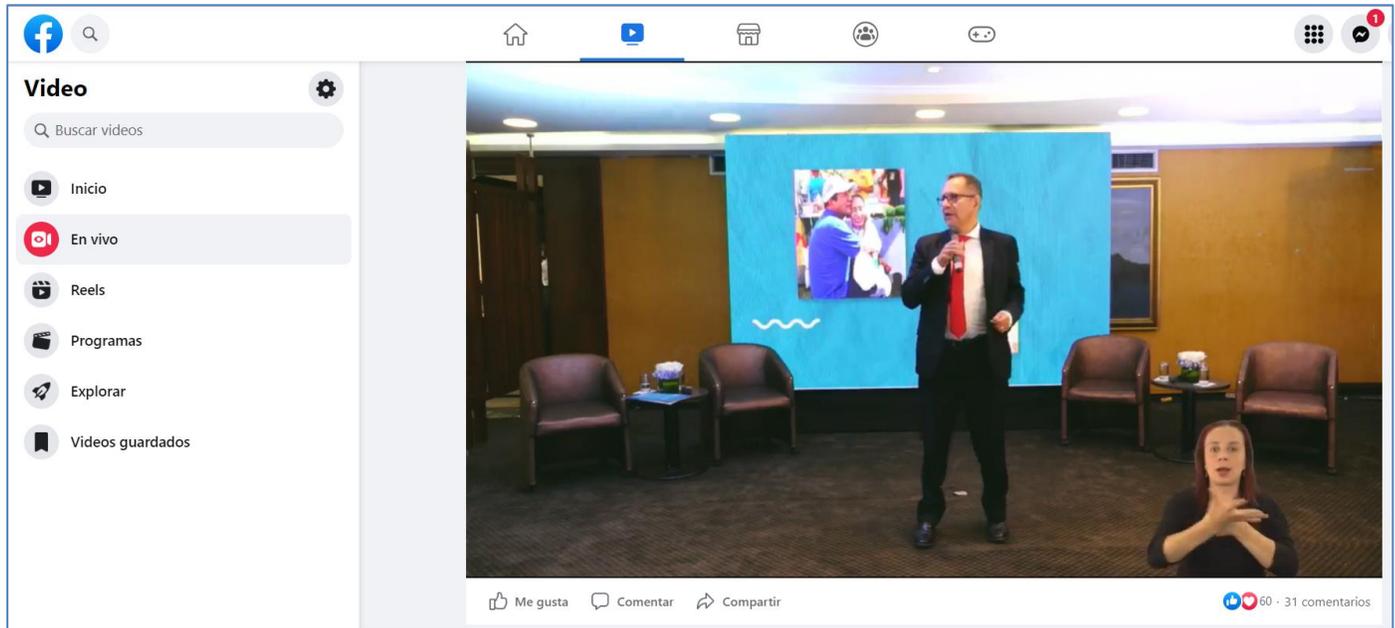
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



con la participación presencial de 71 personas (soporte listado de asistencia) y transmitida virtualmente por Facebook Live y YouTube, transmisión de la cual se dejan las siguientes evidencias:

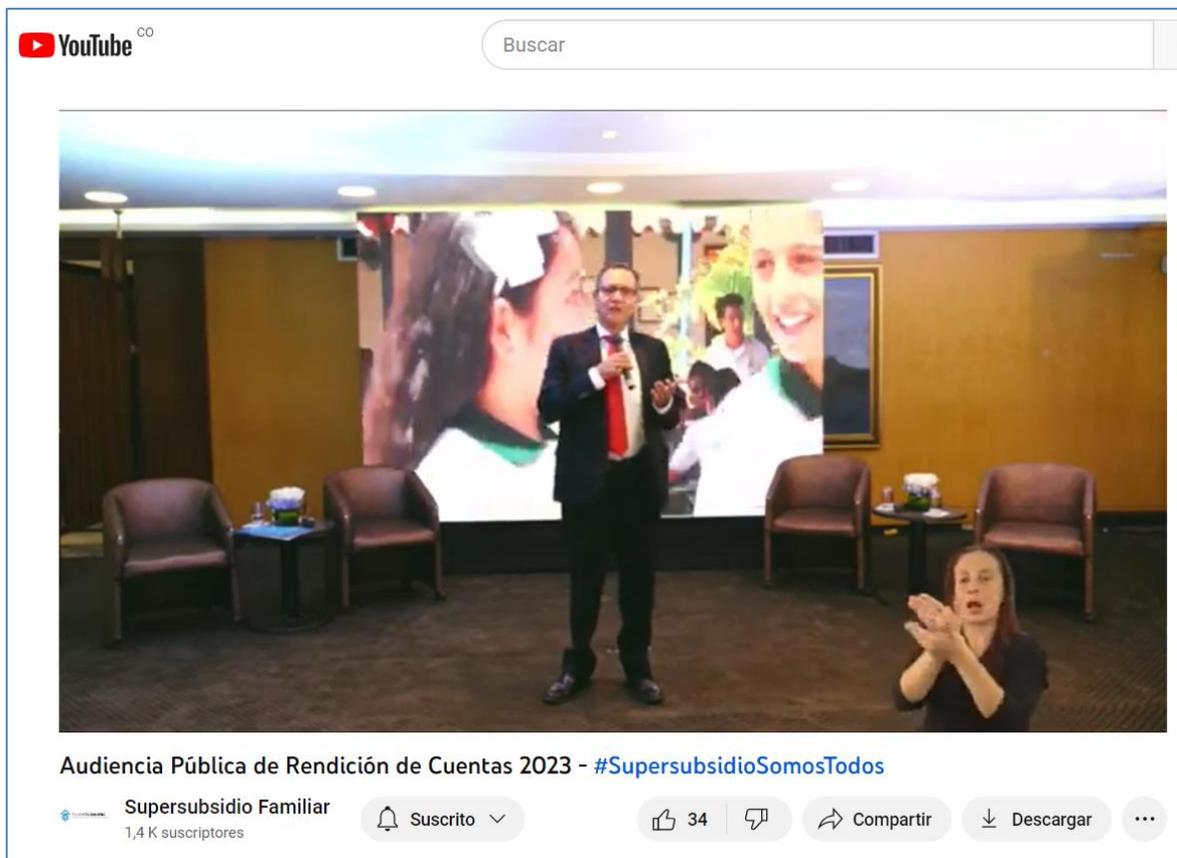
Imagen 13 – Transmisión Audiencia de Rendición de cuentas en Facebook



Fuente: <https://fb.watch/ISB9oLb5q8/>



Imagen 14 – Transmisión Audiencia por YouTube



Fuente: <https://youtu.be/oPMF8sU3rwk>

En el desarrollo de la Audiencia, antes de la intervención de nuestro Superintendente del Subsidio familiar, Dr. Luis Guillermo Pérez Casa, se informó inicialmente a los presentes y a toda la ciudadanía conectada a nuestra transmisión, los diversos canales oficiales dispuestos por la Entidad para atender todas las inquietudes de la ciudadanía y para que todos los colombianos conozcan el trabajo que viene realizando la SSF, durante este año 2023.

Igualmente se señaló que la transmisión contaba con lenguaje de señas para la inclusión de todas aquellas personas que pueden seguirnos en nuestra Audiencia de Rendición de cuentas, a través del lenguaje de señas.

Dentro de su intervención, destacó el señor Superintendente lo siguiente:

- El reconocimiento a las Cajas de Compensación Familiar en Colombia, por el enorme trabajo que vienen realizando y que ha generado bienestar social a los colombianos con las jornadas escolares complementarias, con los adultos de la tercera edad, con las personas con discapacidad, con las escuelas deportivas entre otros escenarios.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- El propósito que tiene el Dr. Luis Guillermo Pérez Casa, que el sistema sea aún más consolidado y conocido por todos los colombianos y la riqueza que hay en él, para materializar las políticas sociales del Gobierno Nacional y contribuir a ayudar a transformar la sociedad colombiana, en convenios con las CCF.
- La invitación a realizar un proceso participativo, escuchando a la ciudadanía y la pluralidad de las ideas, conocedores que, dentro de ellas, está la riqueza de una sociedad y las posibilidades de su crecimiento, manteniendo diálogo con delegados sindicales, los empresarios, directores de las cajas de compensación familiar y también se creó el comité de política pública del sistema.
- La necesidad de construir un código de Política Pública del Sistema del Subsidio Familiar, que en lo posible será consensuado con los directores de las CCF, para su contribución en la redacción del mismo.
- Se refirió también a las iniciativas respaldadas voluntariamente por las Cajas de Compensación Familiar, como las **Canastas de paz** y el aporte y contribución que estas han realizado a la consecución de la paz total en Colombia; **El Pacto por la primera infancia y la adolescencia** que tienen el enorme reto para que la jornada escolar complementaria dure todo el año; **El pacto por la ética y la transparencia**, para que las veedurías puedan realizar su labor de control social y valorar el impacto social real del sistema en la población colombiana.
- Realizó la invitación a los Directores de las Cajas de Compensación familiar, para estudiar la posibilidad generar viviendas de interés social, para los trabajadores y sus familias con ingresos entre 1 y 2 SMMV.
- Se brindó la oportunidad a los Superintendentes Delegados, Directores y Jefes de Oficina, de mencionar la gestión, logros y retos de su gestión al frente de la SSF.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Imagen 15 – Participación de los Delegados, Directos y Jefes de Oficinas de la SSF.



Fuente: <https://youtu.be/oPMF8sU3rwk>

Imagen 16 – Participación de los Delegados, Directos y Jefes de Oficinas de la SSF



Fuente: <https://youtu.be/oPMF8sU3rwk>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
PBX :+57 (601) 348 78 00
Portal Institucional www.ssf.gov.co
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1
@Supersubsidio



- Finalmente, nuestro Superintendente del Subsidio Familiar entabló diálogo abierto y directo con todos los Directores de las Cajas de Compensación Familiar asistentes.

Imagen 17 – Diálogo del Superintendente del Subsidio Familiar con Directores de las CCF.



Fuente: <https://twitter.com/Supersubsidio>

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el objetivo de conocer la percepción de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y proponer mejoras para los próximos eventos que realice la Superintendencia de Subsidio Familiar, se aplicó la encuesta de evaluación, de manera física diligenciada por 28 participantes y digital por 60 participantes; encuesta que estuvo disponible en la página Web de la entidad, una vez terminada nuestra Audiencia Pública de Rendición de cuentas, 1 Semestre 2023.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Imagen 18. Encuesta de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



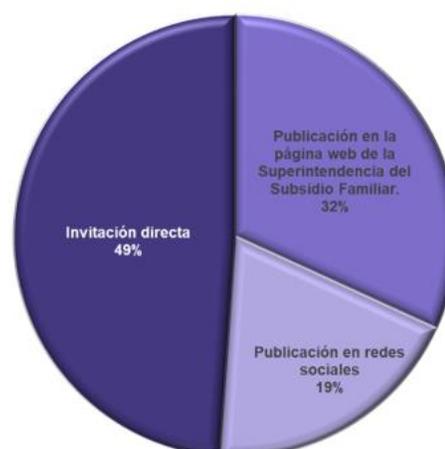
Fuente: página Web ssf.gov.co

A continuación, compartimos los resultados de la evaluación:

- ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

De un total de 88 encuestados, el 49% de los participantes indicó que se enteró a través de Invitación Directa, el 32% se enteró a través de la Publicación en la Página Web y un 19% se enteró por otro medio, como las redes sociales.

Gráfica 6 – Distribución De las fuentes de divulgación de la Audiencia.



Fuente: Informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

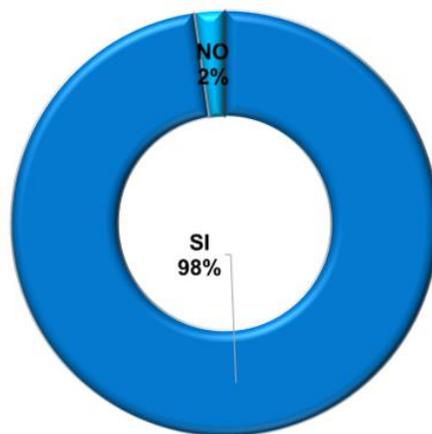
@Supersubsidio



➤ ¿La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas cumplió con sus expectativas?

De un total de 88 encuestados, el 98% de los participantes señaló que la información presentada cumplió con sus expectativas, por el contrario, el 2% de los encuestados señalaron no a la pregunta.

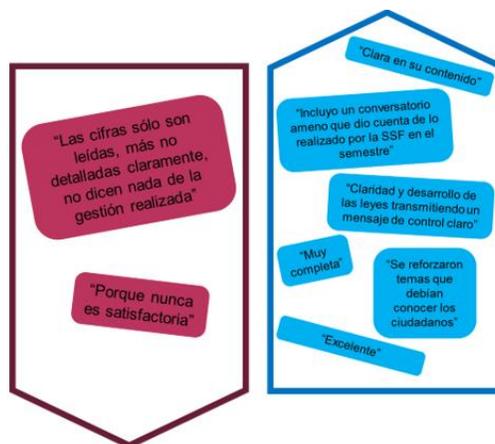
Gráfica 7 – Cumplimiento de expectativas de la Audiencia.



Fuente: Informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

Esta pregunta tenía la opción de comentar “¿Por qué?”, brindando la opción a los encuestados de añadir comentarios a sus respuestas, en ese orden de ideas, encontramos las siguientes retroalimentaciones:

Gráfica 8 – Comentarios de los encuestados a la pregunta ¿Cumplió con sus expectativas la información presentada?



Fuente: Informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



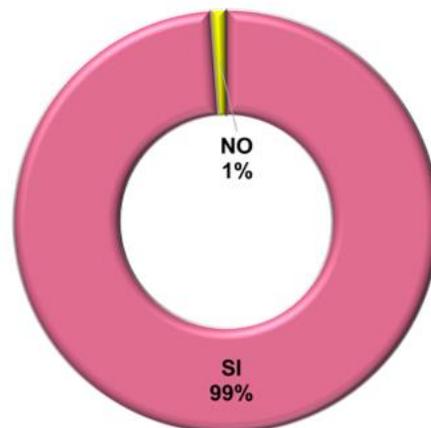
Los comentarios dados por el 2% de encuestados que no encontraron satisfactoria la Rendición de Cuentas son:

- “Las cifras sólo son leídas, más no detalladas claramente, no dicen nada de la gestión realizada.”
- “Porque nunca es satisfactoria.”

➤ *¿En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se dieron a conocer los resultados de la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar?*

De un total de 88 encuestados, el 99% de los participantes señaló que, durante la audiencia de rendición de cuentas, sí se dieron a conocer los resultados de la gestión de la SSF y el 1% señaló que éstos no fueron expuestos.

Gráfica 9 – ¿Se dieron a conocer los resultados de la gestión de la SSF?

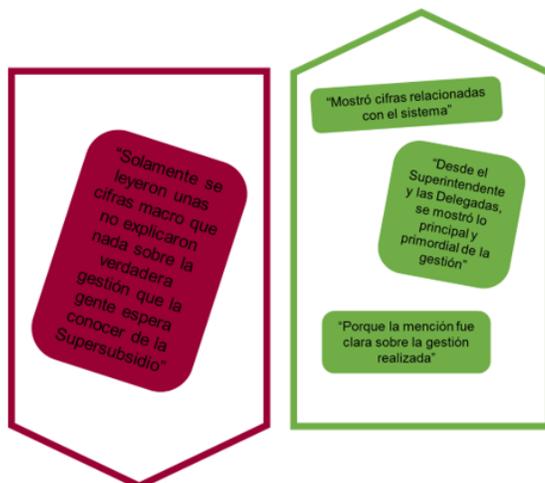


Fuente: Informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

Esta pregunta tenía la opción de comentar “¿Por qué?”, brindando la opción a los encuestados de añadir comentarios a sus respuestas, en ese orden de ideas, encontramos las siguientes retroalimentaciones:



Gráfica 10 – Comentarios de los encuestados a la pregunta ¿Se dieron a conocer los resultados de la gestión de la SSF?

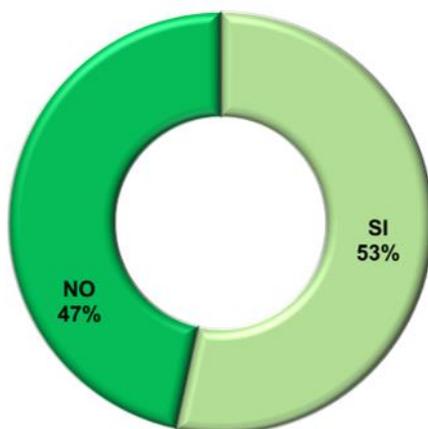


Fuente: Informe de informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

➤ ¿Consultó el Informe de Gestión Publicado en la página Web de la entidad, antes de la Audiencia Pública?

De un total de 88 encuestados, el 53% de los participantes señaló que sí consultó el informe de gestión publicado en la página web antes de la audiencia de Rendición de cuentas y el 47% manifestó no haber consultado con anterioridad dicho informe.

Gráfica 11 – ¿Consultó el Informe de Gestión antes de la Audiencia?



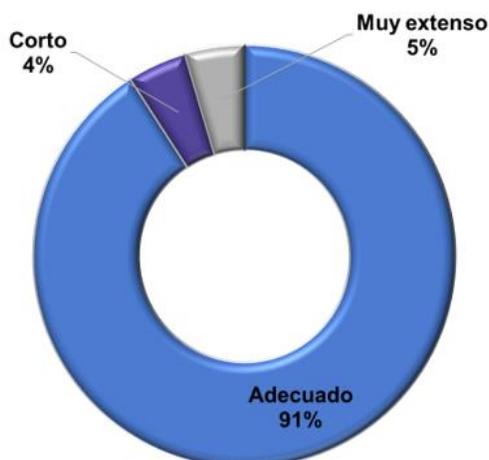
Fuente: Informe de informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023



➤ ¿El tiempo de duración de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas fué?

De un total de 88 encuestados, el 91% de los participantes consideró que el tiempo de duración de la Audiencia fue adecuado, el 5% manifestó que fue muy extenso y el 4% que fue corto.

Gráfica 12 – Tiempo de duración de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas



Fuente: Informe de encuesta: evaluación de audiencia pública de Rendición de cuentas - 1 semestre 2023

➤ ¿Qué temas considera que deberíamos tratar en una próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

De un total de 88 encuestados, se relacionan a continuación los temas propuestos:

Tabla 2 – Temas Propuestos por los encuestados para la Próxima Audiencia Pública de Rendición de cuentas.

Temas propuestos para la próxima Audiencia de Rendición de Cuentas	
Ampliar el tiempo de rendición de las Superintendencias Delegadas.	Cómo acceder a Subsidios de vivienda para persona sola o soltera y sin hijos
Canastas de paz	El papel de las CCF en cuanto a prestadores de servicios de Salud.
Llevar invitados para conocer a primera vista testimonios de beneficiarios del Subsidio Familiar.	Mecanismos para darle mayor visibilidad a los colombianos sobre la importante gestión de la SSF.
Mayor profundización en temas de interés ciudadano.	Temas concretos sobre realidades de la gestión con énfasis en el beneficio ciudadano.
Ampliar el tema de los Servicios de las Cajas apoyados en la IVC.	Estados financieros Cajas de Compensación.
Informar por la administración, manejo y resultados en el cumplimiento de las funciones atribuidas.	Más a fondo la incrementación laboral.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Temas propuestos para la próxima Audiencia de Rendición de Cuentas	
Recursos del Sistema de Subsidio Familiar que se destinan para apalancar al Sistema de Seguridad Social en Salud.	Ampliar la labor de la SSF de cara a la ciudadanía.
Formalización del empleo.	Conflicto de intereses.
Subsidio prescrito.	Gestión judicial de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
Impacto de la función de la Supersubsidio en el fortalecimiento del sistema del subsidio familiar y la población afiliada.	Consolidado de Responsabilidad social.
Subsidios existentes.	Avances en cuanto al plan estratégico de la entidad.
Avances de las Cajas de Compensación Familiar.	Que cambios se han implementado para ampliar la cobertura del servicio a trabajadores no formales.
Sistema integrado del subsidio familiar.	Enfocarse a la función de Inspección Vigilancia y Control, como apoyo al cumplimiento de los objetivos del actual Gobierno.
Tarifas.	Mostrar los proyectos que aún no se han culminado pero que están en proceso.
Actuaciones ambientales	Herramienta BPM.
Iniciativas para nuevos subsidios.	

Fuente: Creación propia.

8. AGRADECIMIENTO

El señor Superintendente del Subsidio Familiar, Dr. Luis Guillermo Pérez Casa, agradeció a todos los participantes presentes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, y a los que nos siguieron a través de nuestros canales digitales, publicando para el efecto el mensaje en la página Web de la Superintendencia del Subsidio Familiar y enviándose por correo institucional.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

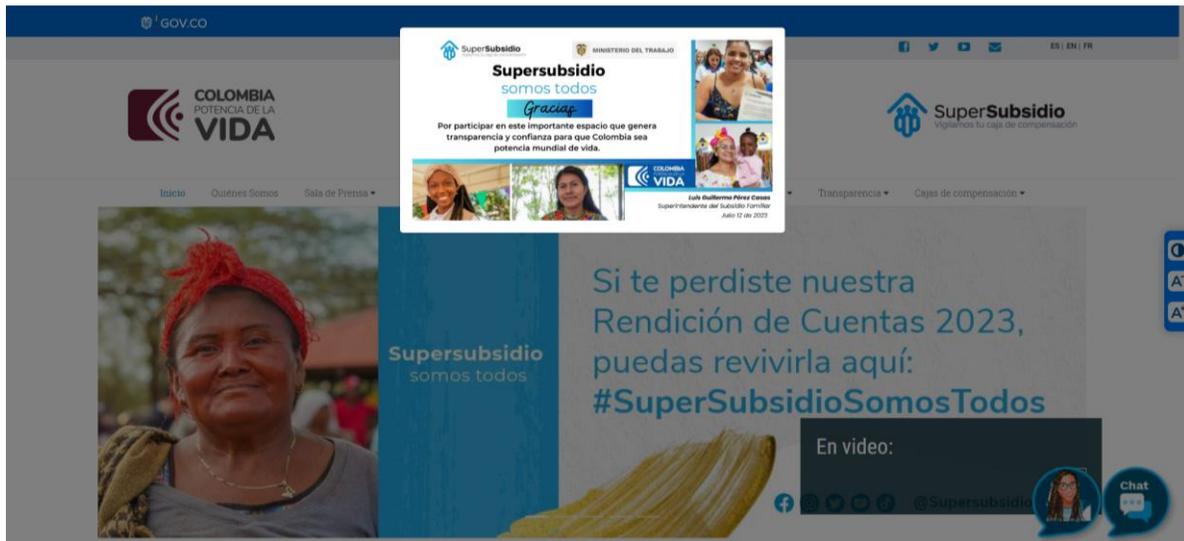
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Imagen 19 – Agradecimiento asistencia Audiencia de Rendición de Cuentas



Fuente: página Web ssf.gov.co

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la encuesta de evaluación realizada por la Oficina Asesora de Planeación, y lo acontecido durante el desarrollo de la audiencia, se concluyó lo siguiente:

- Manifestó nuestro Superintendente Dr. Luis Guillermo Pérez Casa, que lo que no se comunica no existe, de allí la importancia y la voluntad de que el sistema se fortalezca a través de la comunicación, con los usuarios y los que construyen las políticas públicas en el país, para proyectar con más fortaleza los beneficios del Sistema del Subsidio Familiar.
- Adicionalmente, concluyó que como se evidenció en lo expuesto durante el desarrollo de la Audiencia, desde la SSF seguimos trabajando con amor social, con amor por la entidad, por el país y por la sociedad.
- La Audiencia Pública contó con la transmisión completa a través de nuestros canales de Facebook y YouTube, que garantizó la participación de todos los grupos de valor y de interés de la SSF, con mensajes de participación e invitación a la rendición de cuentas “SUPERSUBSIDIO SOMOS TODOS” 1 Semestre 2023, y con la traducción permanente en lenguaje de señas.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Se evidenció que el proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue planeado con anticipación y se desarrolló de acuerdo a lo planeado, en el tiempo estipulado.
- Se realizó una encuesta dirigida a la ciudadanía para que pudieran seleccionar los temas que más les interesaría conocer sobre la oferta institucional, la cual fue difundida a través de la página web.
- La audiencia Pública fue convocada a través de varios medios, como página web de la entidad, correo electrónico institucional, Facebook, YouTube, y Twitter.
- El total de las encuestas diligenciadas para la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, fue en total 88 encuestas (entre físicas y digitales).
- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se enfocó en presentar la gestión, avances y logros alcanzados por la entidad durante el 1 Semestre de 2023, así como también los retos a alcanzar durante el 2 Semestre 2023, información que estuvo acompañada por videos y testimonios de nuestros grupos de interés.
- La Audiencia se planeó, desarrolló y evaluó con los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANEXOS:

1. Informe de Evaluación de la Encuesta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 1 semestre 2023, con encuestas (Física y virtual).
2. Directorio consolidado de invitados a la Audiencia de Rendición de Cuentas.
3. Listado de los asistentes a la Audiencia Rendición de Cuentas.

Elaboró: Celia Margarita Coneo Ramírez – Contratista Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Javier Enrique Ruiz Peñalosa – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Tania Violeta Vargas Luna – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

