

**INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECÍ – CUATRIMENSUAL PORMENORIZADO  
DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 30 NOVIEMBRE DEL AÑO 2015, DE ACUERDO A LA LEY 1474 DE 2011**



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Calle 45 A # 9-46

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

Fax 3487804

www.ssf.gov.co - e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia

**INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO MECÍ – PORMENORIZADO - DE ACUERDO A LA LEY 1474 DE 2011**

Diligenciado por:	<b>LA OFICINA DE CONTROL INTERNO – SSF.</b>
Fecha:	18 de diciembre del 2015.
Periodo Evaluado:	<b>1 DE SEPTIEMBRE AL 30 NOVIEMBRE DEL AÑO 2015</b>

2

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y al Manual Técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se presenta el informe pormenorizado de los avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control: (Módulo de Planeación y Gestión y Módulo de Evaluación y Seguimiento) y el Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno MECÍ, conforme al Decreto 943 de mayo 21 del 2014.



**El Modelo Estándar de Control Interno MECÍ es el siguiente: Dos (2) módulos y (1) Eje Transversal con (9) Componentes:**

## 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

3

### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO:

- 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.
- 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

### 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.
- 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
- 1.2.3 Estructura Organizacional
- 1.2.4 Indicadores de Gestión
- 1.2.5 Políticas de Operación

### 1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

- 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo
- 1.3.2 Identificación del Riesgo
- 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

- 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

### 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA:

- 2.2.1 Auditoría Interna

### 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO:

- 2.3.1 Plan de Mejoramiento

## 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

# 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

## ❖ 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO:

### 1.1.1 PLAN ANUAL DE VACANTES:

#### 1. Incremento de la planta de personal:

La gestión del talento humano en la Superintendencia, ha estado enmarcada en la legislación vigente, aplicando los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y velando siempre por el bienestar, la consolidación y construcción de un clima y cultura organizacional adecuados para el buen ejercicio de las funciones, buscando cumplir en forma eficiente las funciones señaladas en las normas vigentes.

En ese sentido, se distribuyó de manera eficiente el presupuesto asignado, generando el mayor valor agregado posible en cada una de las actividades o temas, que tienen incidencia directa en la planta de personal. La planta de personal de conformidad con los Decretos 2596 de 2012 y 2000 de 2013, está conformada por 149 empleos, distribuidos así:

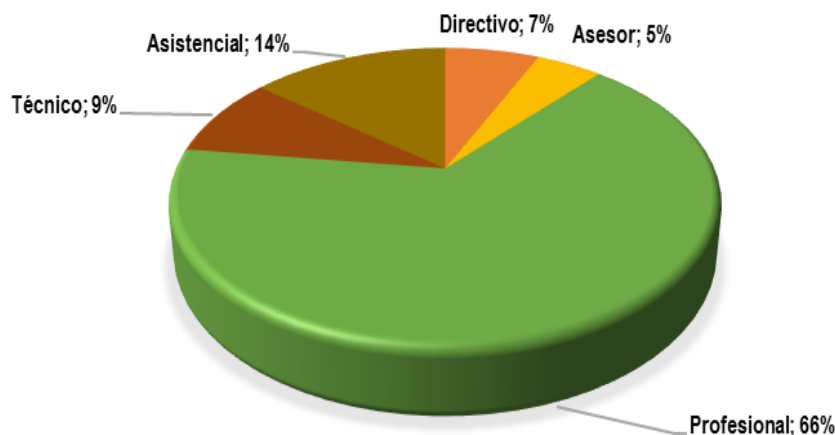
**Cuadro 1. Composición de la planta de cargos por niveles**

Cargos por Nivel	No. de Empleos		Libre Nombramiento y Remoción		Carrera Administrativa	
	Total	%	Total	%	Total	%
Directivo	10	7%	10	7%	0	0%
Asesor	7	5%	7	5%	0	0%
Profesional*	98	66%	3	2%	95	64%
Técnico	13	9%	0	0%	13	9%
Asistencial	21	14%	4	3%	17	11%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>16%</b>	<b>125</b>	<b>84%</b>

\* Despacho Superintendente (1), Profesional con funciones de pagador (1), Profesional con funciones de Almacenista (1)

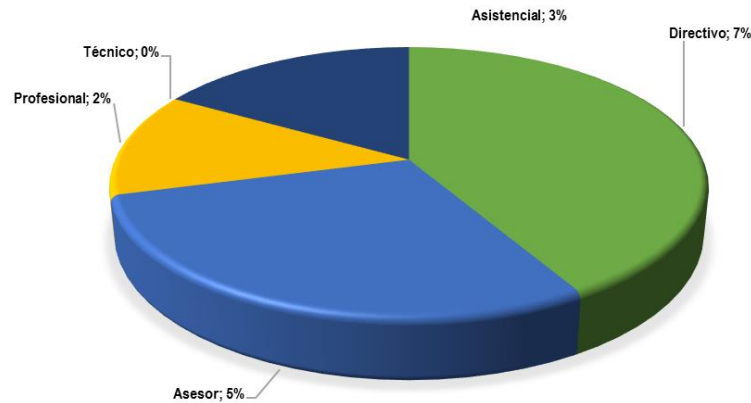
Fuente: Secretaria General – Grupo de Gestión del Talento Humano

**Grafica 1. Distribución de la Planta de empleos por Niveles**



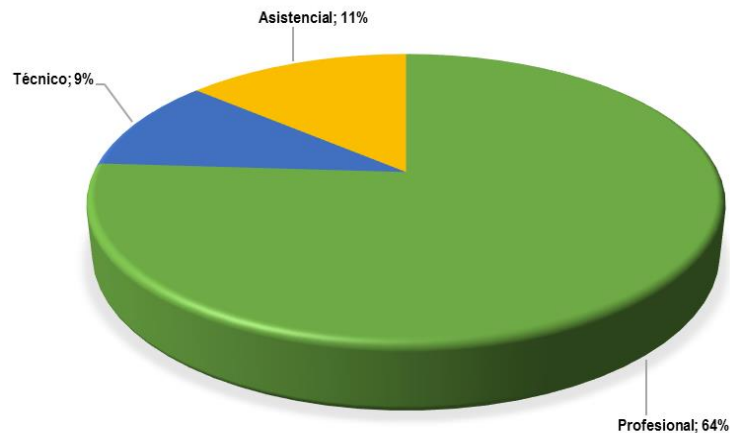
Fuente: Secretaria General – Grupo de Gestión del Talento Humano

**Grafica 2. Porcentaje de empleos de Libre Nombramiento y Remoción frente a la planta**



**Fuente:** Secretaria General – Grupo de Gestión del Talento Humano

**Grafica 3. Porcentaje cargos de carrera frente al total de cargos de planta**



**Fuente:** Secretaria General – Grupo de Gestión del Talento Humano

La planta de personal aprobada es de 149 cargos de los cuales están ocupados 148 y se encuentra una (1) vacante.

Además para continuar con el fortalecimiento de la planta de personal, se formularon los planes de capacitación institucional, teniendo en cuenta el marco legal vigente, las necesidades por parte de los funcionarios de la Superintendencia y los retos que impone la implementación de la reforma de estructura y planta de personal.

Actualmente y derivado de la Sentencia C-471 de 23 de julio de 2013 de la Corte Constitucional, la Superintendencia se encuentra solicitando autorizaciones a la Comisión Nacional del Servicio Civil, para los nombramientos provisionales y de encargos de los funcionarios de Carrera Administrativa, que permitan cubrir la nueva planta y la normalizar el funcionamiento de la entidad.

✓ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

La gestión del área es estuvo dirigida este año a la etapa de ejecución del concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera Administrativa, donde se hace entrega en agosto del presente año la oferta pública a la Comisión Nacional del Servicio Civil y se publica en la página de la CNSC este mismo mes. Se realizó la socialización de la apertura del proceso a través de medios masivos de información, en el mes de Septiembre se realizó la publicación de la inscripción y compra de PIN y demás especificaciones correspondientes. La comisión ya se encuentra en la etapa de Seguimiento donde se adelantó en Octubre y Noviembre la selección de la Institución Educativa en la cual participaron 3 Universidades las cuales son la Universidad Manuela Beltrán, la Universidad de Pamplona y la Universidad de la Sabana y finalmente esta última fue quien en noviembre gano y le fue adjudicado el contrato para que apoye el proceso y nos lleve a cumplir con los términos pactados para el cumplimiento del cronograma en la realización del concurso de méritos.

Por otro lado se ha adelanto el proyecto de reestructuración de la planta global de la Superintendencia, el cual producto de un trabajo conjunto con todas las dependencias se establecieron en cada área nuevos cargos y funciones de acuerdo con las necesidades del servicio. Esta propuesta se encuentra en una etapa de verificación por el Ministerio de Hacienda la cual esperamos termine satisfactoriamente.

En el Programa de Bienestar se fortalecieron las actividades que apunten a la construcción y desarrollo de un buen clima y cultura organizacional, para lo cual se han desarrollado actividades lúdicas y deportivas que motiven e incentiven la pertenencia y compromiso institucional que involucran a todo el personal de la entidad, haciendo especial énfasis en el trabajo en equipo, el liderazgo y comunicación asertiva, para lo cual se realizaron jornadas de talleres y actividades orientadas a intervenir y fortalecer el clima organizacional.

En términos generales se ha continuado con la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades de los Planes: Anual de Vacantes, Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos y los Programas de Inducción y Reinducción y de Salud Ocupacional se realizaron campañas de pausas activas, entre otras actividades y adicionalmente se han construido las políticas de Seguridad y Salud en el trabajo las cuales se socializaran en el 2016 con el apoyo de la ARL Positiva.

En el programa de capacitación se realizó la implementación del plan de desarrollo humano y de capacitación para el personal vinculado a la Superintendencia de subsidio basado en el Plan Institucional de Capacitación desarrollando cursos con la UNAD y capacitaciones de temas misionales entre otros, como el curso de Elearning de Inducción y Re-inducción de los funcionarios, curso de Finanzas personales, Derecho probatorio y atención al usuario desarrollados todos en el último trimestre 2015.

La Administración, en el marco del Decreto 160 del 5 de febrero de 2014, suscribió en abril de 2014 un Acuerdo Colectivo con el Sindicato de Trabajadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar- SINTRASUBFA, a este acuerdo se ha dado cumplimiento en transcurso del año 2015. Por su parte realizaron la reelección de la Junta Directiva.



➤ **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN.**

1. Se inscribió a las funcionarias Gloria Patricia Pacheco y Clara Inés Martínez Bornacelly al congreso de gestión documental 2015 denominado "desafíos electrónicos y de gestión en el año 2015" por un valor \$1.983.600
2. Se enviaron a los funcionarios Carlos Arturo Gaviria y Luz Adriana Sanabria al Congreso Nacional De Contabilidad Pública en Cartagena, inscripción gratuita.
3. Se realizó la gestión con ICETEX y Pontificia Universidad Javeriana en la realización del diplomado en Auditoria forense. Valor \$52.000.000. Inicio el 19 de agosto y termino el 27 de noviembre
4. Se realizó la matricula correspondiente al primer módulo de la Especialización en Auditoria Forense en la Universidad Externado de Colombia de la funcionaria maría del Pilar Rendón por un valor de \$2.903.000.
5. Se realizaron las actividades del contrato No. 071 de 2015 con la UNAD :
  - a. Modulo E-learning de inducción y Reinducción: Se termina el 15 de Diciembre
  - b. Protocolo del Servicio del ciudadano: se realizó del 14 al 20 de octubre
  - c. Administración de Finanzas Personales: Se realizó del 16 de octubre al 17 de noviembre
  - d. Derecho Probatorio: Se realizó el 23, 29 de octubre y 3 de noviembre
  - e. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF: Se realizó 3,4,5 Noviembre
6. ICETEX. Pendiente Condonaciones y pago del diplomado de Auditoria Forense.

7

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR Y CLIMA ORGANIZACIONAL**

Suscripción Contrato de Prestación de Servicios de apoyo a la Gestión No. 022 de 2015 entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, en el cual se lleva a cabo lo siguiente:

1. Cultura y clima Organizacional: Valor \$130.000.000
  - a. Divulgación del clima y cultura y Consolidar a los equipos de trabajo.
  - b. Consolidar a los equipos de trabajo para la toma de acción en cada área - Planes de acción por microclimas. (9 equipos).
  - c. Seguimiento a los procesos de mejoramiento. Revisión de planes de acción. 6 de noviembre 3 reuniones con jefes, coordinadores y gestores.
  - d. Jornada de Talleres y Actividades orientados a intervenir y fortalecer clima organizacional Trabajo en Equipo y Charla conferencista Ricardo Matamala. (Match).
  - e. Desarrollo de competencias y habilidades de equipo para mejorar las relaciones interpersonales. (Interrelaciones secretaria - jefes, fortalecimiento cultura – juegos, día del funcionario, trabajo en equipo – actividad carrera de pistas y de obstáculos).
  - f. Cultura y Clima Organizacional (Mes de convivencia y Calidad): 6, 13, 20 y 25 de noviembre (día de la calidad).

Se realizó adición por un valor de \$77.000.000 al Contrato No. No. 022 de 2015 para gestionar las siguientes actividades:

**1. Garantizar espacios de esparcimiento y recreación de los funcionarios de la entidad que contribuyan con su estabilidad física y social, realización de jornadas de integración entre los funcionarios.**

- 1.1. Garantizar espacios de esparcimiento y recreación de los funcionarios: realizado el 11 de diciembre
- 1.2. Consolidar la estabilidad emocional y social de los funcionarios contribuyendo al fortalecimiento de las competencias tanto individuales como grupales: 17, 18, 23, 24 de noviembre y 4 de diciembre.

8

**1. Jornada de integración entre los funcionarios (Informe de Gestión):** Se llevará a cabo el día 16 de noviembre.

**2. Desvinculación Asistida:** Valor \$25.000.000.

Actividades de prepensionados:

Cumpliendo con lo establecido en el contrato, se llevó a cabo el seminario de preparación a la jubilación a funcionarios prepensionados. Se dictó capacitación en el Hotel Lanceros de Colsubsidio los días 11 y 12 de junio, con la participación de 11 funcionarios.

Homenaje a funcionarios prepensionados de la entidad durante muchos años de labor en la entidad. Realizado en Centro Empresarial el CUBO. Fecha: 19 de Agosto del 2015.

3. Bonos Escolares: Valor \$17.269.000, se entregaron en el mes de febrero 95 bonos para los hijos de los funcionarios en edad escolar.
4. Se realizaron vacaciones recreativas 5, 6 y 7 de octubre con el apoyo de Colsubsidio para 36 hijos de los funcionarios para las edades comprendidas entre 6 y 12 años.
5. Planes de acción, de adquisiciones y de inversión, se realiza informe mensual o semestral.
6. Se llevó a cabo el 30 de octubre (Halloween), en el cual se fomentó el trabajo de equipo en cada una de las áreas fortaleciendo los valores institucionales.

## DESCRIPCION ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL

1. Actividades programada con la ARL: rumba terapia, seguimiento de plan de trabajo, charlas,
2. Exámenes médicos: Se programaron exámenes ocupacionales octubre y noviembre
3. Realización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Se está llevando a cabo con el apoyo de la ARL-.



➤ **CONTRATOS:**

No. DE CONTRATO	FECHA	CONTATISTA	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR	PAGADO	AVANCE
4	27/01/2015	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO	Adquirir por el sistema de bonos escolares implementos educativos para los hijos de los funcionarios en el edad escolar de la Superintendencia del Subsidio Familiar	\$17.269.000,00	\$17.269.000,00	100%
22	21/04/2015	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO	Apoyar en la ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos incluyendo los programas de desvinculación laboral asistida t clima y cultura organizacional dirigidos a los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar	\$155.000.000,00	\$ 114.536.881	74%
32	22/05/2015	CENTRO MEDICO 54 SAS	Prestar los servicios para realizar los exámenes médicos ocupacionales periódicos, de ingreso y de retiro con énfasis osteomuscular y cardiovascular, con exámenes paraclínicos de soporte al examen médico ocupacional de optometría, visimetría, audiometría, perfil lipídico que incluya: colesterol total, colesterol HDL, colesterol LDL, triglicéridos y glicemia para los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	\$8.136.000,00	\$2.000.000,00	25%

❖ **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:**

**1.1.2 PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR:**

El presupuesto apropiación vigente para el año 2015 es de \$21.898.266.367 esto equivalente al 100%, la ejecución comprometida al 30 de noviembre del 2015 fue de \$18.519.693.297, esto equivalente al 84,57%, se observa que su ejecución es buena.

**TOTAL DE FUNCIONAMIENTO:** El valor de apropiación es de \$15.412.890.130 al 30 de noviembre del 2015, se han comprometido \$12.519.375.007, con una ejecución presupuestal del 81,23%, por lo cual se observa una ejecución buena para el trimestre analizado.

**TOTAL DE INVERSIÓN (PROYECTOS):** El valor de apropiación es de \$6.484.967.000, al 30 de noviembre del 2015, se tiene comprometió por valor \$6.000.318.289, con una ejecución presupuestal del 93,04%, excelente para el trimestre analizado:

RUBRO	VALOR APROPIACIÓN	EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	\$ 15.413.890.130	81,23%
INVERSIÓN	\$ 6,484,967,000	93,04%

10

PROYECTOS DE INVERSIÓN	VALOR P.	%
1. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO HUMANO Y DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL VINCULADO A LA SSF.	\$ 327.818.000	95%
2. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES DE LA SSF.	\$ 990.819.700	93,84%
3. IMPLEMENTACIÓN SISTEMA INTEGRAL DE DIFUSIÓN DE LA SSF.	\$ 827.500.000	98,47%
4. MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA GESTION SSF.	\$ 870.829.300	90,36%
5. MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA.	\$ 2.575.000.000	90,71%
6. IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SSF.	\$ 893.000.000	95,99%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.484.967.000</b>	<b>93,04%</b>

### 1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS:

A continuación la oficina Asesora de Planeación realiza un síntesis de las actividades realizadas entre el 1 de septiembre y el 30 de noviembre de 2015.

#### 1. Elaboración de propuesta de restructuración de personal bajo los pactos del Ministerio de trabajo

Con el propósito de fortalecer la labor de inspección, vigilancia y control, levantó un documento con la metodología del DAFP, que contiene el proyecto de Rediseño Institucional.

La propuesta está integrada por una serie de componentes en los que se identifican las necesidades de reforma o mejoras institucionales para el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad, entre estos componentes se encuentran principalmente el análisis de los procesos, la evaluación de la prestación de los servicios y la evaluación de las funciones, los perfiles y las cargas de trabajo de los empleos.

Con base en este estudio se formula una propuesta de modernización de la planta de personal que busca ser adoptada por la autoridad competente, con el fin último de mejorar sustancialmente el desempeño.

11

## 2. Sensibilización y Organización del mes de la Calidad y la Convivencia.

La Oficina Asesora de Planeación con el propósito de sensibilizar y fortalecer el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia el Sistema de Gestión de Calidad mediante la convivencia institucional. diseñó y organizó durante el mes de noviembre el mes de la calidad y la convivencia, esta actividad consistió en realizar semanalmente actividades bajo unos valores que fueron compromiso, trabajo en equipo, calidad y servicio, con el apoyo en logística por el personal de Colsubsidio. Semanalmente se realizó una ambientación por cada uno de los pisos y el día viernes se programaban actividades relacionadas con cada uno de los valores donde permitía involucrar la creatividad de todos los funcionarios.

Esta actividad dejó grandes aportes a la entidad, se evidenció el compromiso de los funcionarios, el trabajo en equipo, la dedicación, la apropiación del Sistema Integrado de Calidad y que adicionalmente permitió abrir un espacio de esparcimiento que fortaleció el clima organizacional.

## 3. Día institucional de la Calidad

Esta actividad se organizó en las instalaciones del Cubo de Colsubsidio, donde se convocó a la totalidad de funcionarios a disfrutar una programación con enfoque del sistema Integrado de calidad de manera lúdica y recreativa, con esta actividad se dio cierre a las actividades que se venían realizando en el mes de la calidad y la convivencia, adicionalmente se realizó la premiación de los concursos de sensibilización que se llevaron a cabo durante el año.

## 4. Consolidación y Elaboración del Informe de rendición de Cuentas

En el mes de octubre se realizó la consolidación de información y elaboración del pre informe de rendición de cuentas. Este informe se realizó de acuerdo a los 5 pactos de trabajo decente dados por el Ministerio de Trabajo, haciendo alusión aquellos que tienen relación con la misión de la entidad.

## 5. Seguimiento a Presupuesto de Funcionamiento.

Se adelantó un seguimiento y monitoreo mensual a la totalidad de los proyectos de inversión. Lo que ha permitido un 93,04% del presupuesto ejecutado a la fecha.

## 6. Informe de Plan de Acción y Plan Anticorrupción

En el mes de septiembre, octubre y noviembre se realizaron los informes de plan de acción y plan anticorrupción de la entidad.

## 7. Acompañamiento a las áreas misionales para alistamiento de auditoria de seguimiento ICONTEC.

Se realizó acompañamiento a las áreas misionales con el propósito de hacer un alistamiento a la auditoria de seguimiento realizada por el ente certificador ICONTEC, los temas tratados en cada uno de los acompañamientos fueron los siguientes:

12

- Manejo del aplicativo
- Manual de Calidad
- Política y Objetivos del Sistema
- Mapa de procesos
- Ficha de Caracterización
- Procedimientos
- Indicadores
- Riesgos
- Manejo de Documentos y Registros
- Oportunidad de mejora
- Servicio No conforme

## 8. Taller de sensibilización formulación plan estratégico.

El pasado 19 de noviembre se realizó en las instalaciones del cubo Colsubsidio un taller con el propósito de realizar el desarrollo de una metodología participativa para la sensibilización de los funcionarios de la SSF en la formulación del plan estratégico, esta actividad contó con la participación de los directivos, jefes de áreas, representantes de cada uno de los procesos y los funcionarios de la oficina de planeación, donde de una manera muy disciplinada y participativa se pudo analizar y realizar aportes para los siguientes temas:

- Misión
- Visión
- Objetivos Estratégicos
- Valores
- Dofa

El gran propósito de esta actividad era lograr que el nuevo plan estratégico vigencia 2015 – 2018, este elaborado con los aportes de todos, que se ajuste a la misión y proyección de la entidad y sea retador para lograr el posicionamiento y reconocimiento

## 9. Construcción de Plan Estratégico.

En el mes de noviembre se inició el trabajo de acompañamiento en cada una de las áreas, con el fin de identificar las fortalezas, debilidades, fortalezas y amenazas que conllevan a formular estrategias, identificar riesgos y formular los indicadores para la formulación del nuevo plan Estratégico.

## 10. Seguimiento al Sistema

Se realizó monitoreo frecuente de los indicadores de gestión, los riesgos del sistema, avances del MECI apoyo a los cambios realizados en los procesos del Sistema, administración del aplicativo ISOLUCION permitiendo un significativo en el alcance de las metas propuestas

## 11. Mapa de Riesgos de Anticorrupción

13

Mediante comunicación de septiembre 16 de 2015, se solicitó a las áreas pertinentes el envío del Reporte de Riesgos de Corrupción, correspondiente al tercer trimestre de 2015, los cuales reposan en la Carpeta física y en la compartida de nuestra Oficina.

Se solicitó a la Oficina de Prensa, mediante comunicación de octubre 28 de 2015 la publicación en el portal corporativo del Reporte de Riesgos de Corrupción, correspondiente al tercer trimestre de 2015.

Es de anotar, que cada periodicidad se publica el Reporte correspondiente en corporativo de la Entidad

## EVIDENCIAS

### TALLER PLAN ESTRATEGICO:











- **MES DE LA CALIDAD Y LA CONVIVENCIA:**

Línea Gratuita Nacional 018000910110  
Calle 45 A No. 9-46  
Bogotá Colombia  
Fax 3487804  
ssf@ssf.gov.co









*En nuestra primer jornada demostramos el compromiso que nos caracteriza, agradecemos inmensamente la participación y disposición presentada.*



- **DIA DE LA CALIDAD**













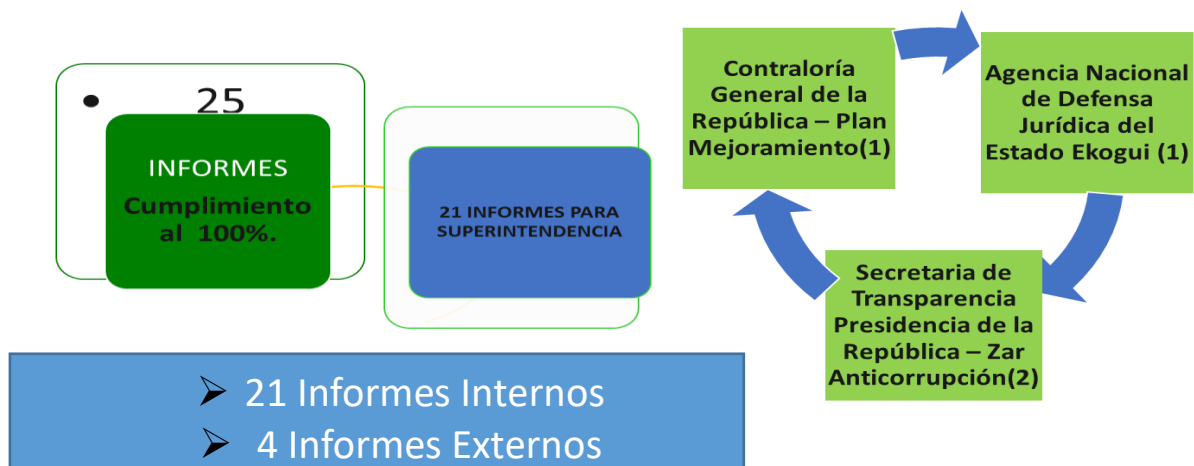
## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTO EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

- La Superintendencia de Subsidio Familiar desarrolla actividades para dar cumplimiento a lo establecido en el marco legal, el plan estratégico, los planes de acción bajo los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECÍ, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental.
- La Oficina de Control Interno hace sensibilización a la cultura del Autocontrol a todos los funcionarios de la entidad, por medio de diapositivas y se envían por el aplicativo de Lotus se socializa.
- La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las acciones preventivas y correctivas en el aplicativo de la herramienta Isolución a los hallazgos y oportunidades que son generados a partir de las auditorías realizadas a los procesos de las SSF.
- De acuerdo al Decreto No. 943 del 21 de mayo del 2014, expedido por la Presidencia de la República y el Manual Técnico Estándar de Control Interno “ MECÍ”, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las actividades propuestas en la actualización MECÍ, de acuerdo a las actividades propuestas para la vigencia del año 2015 y se cumplió con la actualización.

#### 2.1.1 AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN:

- La Oficina de Control Interno realizó en el tercer trimestre del año 2015 los siguientes informes internos y externos, de acuerdo a sus funciones y a lo programado en el plan de trabajo para la vigencia 2015, así:



ENTIDAD	INFORMES EXTERNOS AL 30 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2015
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Informe de Seguimiento Plan Mejoramiento primer semestre del 2015 (2).
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO	Informe de Ekogui del primer semestre de la vigencia del 2015 (1).
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	Informes de Zar Anticorrupción bimestral (2) .
SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	INFORMES INTERNOS AL 30 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2015
REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD	Informes de Austeridad (mensual (3) y (1) trimestral), Informe de Indicadores(1), Informe de Riesgos(1), Informe de Auditorías(1), Informe de Planes de Acción entidad (1), Informe de Ejecución presupuestal(1), Informe de seguimiento a las PQR(1), Informe de seguimiento etapa pos contractual (1), Informe de SIGEP (1) .
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Informe de Ejecución de la Oficina de Control Interno Plan Acción (2), Informe de Riesgos de la Oficina de Control Interno (1), Informe de Indicadores de la Oficina (2).
ASESOR DE COMUNICACIONES	Informe de seguimiento Página web (2), Informe seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (1), e Informe pormenorizado de acuerdo a la Ley 1474/2011 (1).

❖ **2.2 COMPONENTE DE AUDITORÍA INTERNA:**

En el siguiente cuadro se presenta el resultado de las auditorías que se realizaron a los procesos de la entidad, desde el 1 de julio hasta 30 de noviembre del año 2015, así: Proceso de Comunicación, Gestión Jurídica, Interacción con el Ciudadano, Gestión de Sistemas de Información, Gestión, Financiera y Presupuestal, Contratación Administrativa y Direccionamiento Estratégico, originando siete (7) hallazgos y cuatro (4) oportunidades de mejora, los cuales se pueden observar en el aplicativo Isolución, con sus respectivos informes de las auditorías y los planes de mejoramiento elaborados por los dueños de los procesos:



PROCESOS	DEPENDENCIAS	AGO	SEP	NOV
Proceso Gestión de Comunicación	Asesor del Despacho	6		
Proceso Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	4		
Proceso Interacción con el Ciudadano	Oficina Protección y Atención Ciudadana	5		
Proceso Gestión de Sistemas de Información	Oficina Gestión de la Información y las Comunicaciones		3	
Proceso Gestión Financiera y Presupuestal	Grupo Financiero y Presupuestal		2	
Proceso Contratación Administrativa	Grupo de Contratación		1	
Proceso Direccionamiento Estratégico	Dirección			4
Arqueos de Caja Menor	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos			
Arqueos de Caja Menor	Grupo de Gestión de Financiera			

AUDITORÍAS REALIZADAS	DEPENDENCIAS	HALLAZGOS	O. MEJORA
Proceso Gestión de Comunicación	Asesor del Despacho	3	0
Proceso Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	0
Proceso Interacción con el Ciudadano	Oficina Protección y Atención Ciudadana	1	1
Proceso Gestión de Sistemas de Información	Oficina Gestión de la Información y las Comunicaciones	0	1
Proceso Gestión Financiera y Presupuestal	Grupo Financiero y Presupuestal	1	1
Proceso Contratación Administrativa	Grupo de Contratación	1	1
Proceso Direccionamiento Estratégico	Dirección	0	0
Arqueos de Caja Menor	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	0	0
Arqueos de Caja Menor	Grupo de Gestión de Financiera	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>4</b>

### 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO:

La Oficina de Control Interno a través de aplicativo SIRECI envía la suscripción de los planes de mejoramiento de las auditorías practicadas por la Contraloría General de la República y también se realiza el seguimiento a las acciones propuestas de los hallazgos trimestralmente y se hace la validación, trasmisión por el aplicativo SIRECI semestralmente de acuerdo a la Resolución Orgánica 7350 del 29 de noviembre del 2013 expedida por la Contraloría, así:

24

Este es el avance de seguimiento que se tiene con el plan de mejoramiento de la entidad, con corte al 30 de noviembre del año 2015, el cual se transmitió por el aplicativo SIRECI a la Contraloría General de la República:

FECHAS DE SUSCRIPCIÓN C.G.R.	AUDITORÍAS REALIZADAS CGR.	NO. HALLAZGOS	NO. ACTIVIDADES	AVANCE %	CUMP. %
26-jul-13	Auditoría Regular vigencia 2012 a la SSF.	36	72	100%	100%
16-jul-14	Auditoría Especial a las CCF, vigencia 2012.	5	17	60%	94%
29-jul-14	Auditoría Especial a las Políticas Públicas, Subsidio de Vivienda.	4	5	100%	100%
FECHAS DE SUSCRIPCIÓN C.G.R.	AUDITORÍAS REALIZADAS CGR.	NO. HALLAZGOS	NO. ACTIVIDADES	AVANCE %	CUMP. %
24-jun-15	Auditoría Especial a la Caja de Compensación Familiar COMCAJA.	5	5	0%	0%

## 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TICS:

La Superintendencia del Subsidio Familiar dentro de su visión estratégica, ha utilizado la tecnología como el agente y el medio de transformación de la entidad, orientando sus proyectos al cumplimiento de las funciones de la Entidad, Inspección, Vigilancia y Control:

❖ **OFICINA TIC'S:**

- Se desarrolló el documento de diagnóstico y evaluación actual de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la SSF, orientados a los dominios y lineamientos del marco de Arquitectura Empresarial TI de gobierno, dentro del proyecto de gobierno y formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la SSF, conforme al contrato interadministrativo No. 081 de 2015.
- Se definió la visión de tecnología, los lineamientos estratégicos, el modelo estratégico de tecnología y las arquitecturas de TI, para los próximos cuatro años (2016 – 2019), en el marco del Plan Estratégico de la Tecnología y Comunicaciones – PETIC para la Superintendencia de Subsidio Familiar SSF, con orientación en la arquitectura TI del Gobierno.
- Fueron implementados los documentos que soportan las Políticas, Normas y las herramientas del Sistema de Gestión de Seguridad, conjuntamente con capacitación a los usuarios, clientes y funcionarios de la de la SSF.
- Se desarrollaron los documentos de Informe de Riesgos Inherentes y el Plan de Tratamiento de los mismos para la SSF.

**Objeto: Disponer de un sistema de información actualizado que responda a las necesidades de la SSF para el cumplimiento de sus funciones.**

- Se contrató y se viene realizando el mantenimiento y actualización del sistema para la validación, recepción y cargue en línea de los datos reportados por los vigilados - SIREVAC-.
- Se han realizado en total 41 visitas a las Cajas de Compensación Familiar, brindando soporte y asesoría de los sistemas de información (- SIREVAC – SIGER – PQRSD -) que brinda la SSF para llevar a cabo los servicios de inspección, vigilancia y control.
- Contratación e implementación de los nuevos componentes de software que soporta las funciones de la SSF, entre ellos la actualización y depuración con las diferentes dependencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar de la nueva circular que corresponde a las instrucciones generales y remisión de la información para la inspección, vigilancia y control de las Cajas de Compensación Familiar. Igualmente se realizó en conjunto con la Delegada de Estudios y Proyectos Especiales del seminario taller “Importancia de la Información y la Calidad de los Datos” al cual asistieron representantes de la totalidad de las Cajas de Compensación.
- Se avanzó en la contratación del diseño y desarrollo del módulo de Gestión de Visitas, con el cual se espera administrar la preparación, ejecución y seguimiento de las diferentes auditorías que realiza la Superintendencia del Subsidio Familiar. Este módulo estará articulado al sistema de gestión de trámites de tal forma que se contará con un

<p>sistema de información de la entidad cada vez más integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De otro lado, se contrató el desarrollo de una aplicación móvil (APP) que tiene como objeto suministrar un servicio de consulta, a la ciudadanía, en línea de los datos de infraestructura y servicios de recreación con servicios de geolocalización.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se contrató el mantenimiento preventivo y correctivo de la Infraestructura Central de Computo de la SSF, junto con los servicios de carga eléctrica como UPS y suministro de baterías y se realizó la adecuación del cuarto de comunicaciones y ampliación del Circuito Cerrado de Televisión para la Superintendencia del Subsidio Familiar. Con ello se mejora sustancialmente los niveles de disponibilidad de los servicios de TIC y se minimizan los riesgos inherentes a las fallas de esa infraestructura.</li> <li>➤ Se realizó la adquisición de equipos y soluciones multimedia, proyección y teleconferencia, con los cuales se garantiza una eficiente comunicación entre la sede actual de la Superintendencia del Subsidio Familiar y la sede alterna que entra en operación en el mes de diciembre</li> <li>➤ Se incrementó la capacidad de almacenamiento con la ampliación de la infraestructura actual. Con ello se garantiza la disponibilidad de los aplicativos actuales y se prevé un crecimiento ordenado y confiable en esa capacidad.</li> </ul>

❖ **LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (PQR):**

En aras de administrar eficientemente los canales de atención con los que cuenta actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar para atención a la ciudadanía a nivel nacional, además de velar por la defensa y protección de los derechos de los usuarios del sistema de subsidio familiar así como de los ciudadanos en general; realizar el seguimiento y diagnóstico de los requerimientos de la población, así:

- **Informe mensual de las PQRSF recibidas sobre las PQRSF tramitadas**
- **Septiembre: 1101 PQRSF Recibidas / 36 fuera de termino.**

CANALES ATENCION MES SEPTIEMBRE	CANTIDAD	%
<b>Aplicativo PQRSF Iniciadas</b>	441	40%
<b>Atención Telefónica</b>	411	37%
<b>Chat</b>	239	22%
<b>Atención Personalizada</b>	10	1%
	<b>1101</b>	<b>100%</b>
<b>Correo Físico (contadas en aplicativo PQRs)</b>	<b>127</b>	

De las PQRSF que aparecen en proceso y no trabajadas, solo 36 radicaciones se encuentran fuera de los términos de ley. Es importante aclarar, que se siguen presentando inconvenientes con el aplicativo Esigna: en la radicación de las respuestas por parte de la cajas de



compensación, ya que los días en términos de ley no son 5 días como dice la norma y por otro lado, todavía la mayoría de cajas de compensación no suben a la plataforma la respuesta al requerimiento, creando un proceso más dispendioso en la búsqueda de respuestas al correo de proteccionalusuraio@ssf.gov.co al cual envían los correos. Así mismo, al descargar los informes mensuales se presentan inconvenientes porque algunos no descargan y cuando se logran descargar no coinciden los valores totales de expedientes comparándolos entre sí.

- **Octubre: 830 PQRSF Recibidas / 39 fuera de termino.**

CANALES ATENCION MES OCTUBRE	CANTIDAD	%
<b>Aplicativo PQRSF Iniciadas</b>	334	40%
<b>Atención Telefónica</b>	322	39%
<b>Chat</b>	167	20%
<b>Atención Personalizada</b>	7	1%
	<b>830</b>	<b>100%</b>
<b>Correo Físico (contadas en aplicativo PQRs)</b>		
	<b>145</b>	

De las PQRSF que aparecen en proceso y no trabajadas, solo 39 radicaciones se encuentra fuera de los términos de ley. De esta manera damos un cumplimiento del 97% en el plan de acción con las PQRSF en el mes de octubre.

- **Noviembre: 823 PQRS Recibidas / 21 fuera de termino.**

CANALES ATENCION MES NOVIEMBRE	CANTIDAD	%
<b>Aplicativo PQRSF Iniciadas</b>	324	39%
<b>Atención Telefónica</b>	332	40%
<b>Chat</b>	161	20%
<b>Atención Personalizada</b>	6	1%
	<b>823</b>	<b>100%</b>
<b>Correo Físico (contadas en aplicativo PQRs)</b>		
	<b>101</b>	

De las PQRSF que aparecen en proceso y no trabajadas, solo 78 radicaciones se encuentran fuera de los términos de ley. De esta manera, damos un cumplimiento del 98% en el plan de acción con las PQRSF en el mes de noviembre de 2015.

Es importante aclarar, que se siguen presentando inconvenientes con el aplicativo GTSS, en la radicación de las respuestas por parte de las cajas de compensación y en la generación de reportes.

- **Entregar un informe trimestral sobre el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 y mapa de riesgos Anticorrupción.**

INFORMES DE SEGUIMIENTO ENTREGADOS/ INFORMES DE SEGUIMIENTO PROGRAMADOS.

1/1 Avances Plan Anticorrupción OPU Informe III Trimestre Año 2015 – (correspondiente julio, agosto y septiembre), los meses de octubre y noviembre serán reportados en el informe de siguiente trimestre.)

1/1 Reporte Matriz de riesgo Plan anticorrupción III trimestre (octubre y noviembre se reportaran en el siguiente informe).

➤ **Llevar un control de satisfacción del servicio**

28

**Septiembre:**

+ Cantidad Aplicación encuesta: 10

+ Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio:

CONCEPTO SATISFACCION DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y OPORTUNA	10	0	0	0
EL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO FUE AMABLE	10	0	0	0
LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO RESPONDIERON SU CONSULTA	10	0	0	0
SATISFACCION EN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	10	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio:**

CONCEPTO SATISFACCION DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y OPORTUNA	10	0	0	0
EL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO FUE AMABLE	10	0	0	0
LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO RESPONDIERON SU CONSULTA	10	0	0	0
SATISFACCION EN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	10	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Octubre:**

+ Cantidad Aplicación encuesta: 7

+ Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio:

CONCEPTO ATRIBUTOS DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ATENCION EN LA RECEPCION DE LA SUPERINTENDENCIA	6	1	0	0
PRESENTACION PERSONAL DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO	6	1	0	0
AMABILIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO EN EL GRUPO DE ATENCION CON EL CIUDADANO	7	0	0	0
TIEMPO DE LA ATENCION	6	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio:**

CONCEPTO SATISFACCION DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y OPORTUNA	5	2	0	0
EL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO FUE AMABLE	7	0	0	0
LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO RESPONDIERON SU CONSULTA	6	1	0	0
SATISFACCION EN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	6	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Noviembre:**

**Cantidad Aplicación encuesta: 6**

**Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio:**

CONCEPTO ATRIBUTOS DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
ATENCION EN LA RECEPCION DE LA SUPERINTENDENCIA	4	2	0	0
PRESENTACION PERSONAL DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO	4	2	0	0
AMABILIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO EN EL GRUPO DE ATENCION CON EL CIUDADANO	4	2	0	0
TIEMPO DE LA ATENCION	4	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio:**

CONCEPTO SATISFACCION DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA INFORMACION SUMINISTRADA FUE CLARA Y OPORTUNA	6	0	0	0
EL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO FUE AMABLE	6	0	0	0
LOS CONOCIMIENTOS DEL FUNCIONARIO RESPONDIERON SU CONSULTA	6	0	0	0
SATISFACCION EN GENERAL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	5	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

30

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
<b>ENERO</b>	84%	16%	0%	0%
<b>FEBRERO</b>	88%	12%	0%	0%
<b>MARZO</b>	89%	11%	0%	0%
<b>ABRIL</b>	60%	40%	1%	0%
<b>MAYO</b>	79%	21%	0%	0%
<b>JUNIO</b>	93%	6%	1%	0%
<b>JULIO</b>	97%	3%	0%	0%
<b>AGOSTO</b>	98%	2%	0%	0%
<b>SEPTIEMBRE</b>	98%	2%	0%	0%
<b>OCTUBRE</b>	88%	12%	0%	0%
<b>NOVIEMBRE</b>	82%	18%	0%	0%

ATENCION PERSONALIZADA CONSOLIDADO 2015		
ENERO DE 2015	8	6%
FEBRERO DE 2015	22	17%
MARZO DE 2015	18	14%
ABRIL DE 2015	13	10%
MAYO DE 2015	12	9%
JUNIO DE 2015	9	7%
JULIO DE 2015	9	7%
AGOSTO DE 2015	15	12%
SEPTIEMBRE DE 2015	10	8%
OCTUBRE DE 2015	7	5%
NOVIEMBRE DE 2015	6	5%
<b>TOTAL ATENDIDAS</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

- Realiza un informe de gestión y análisis estadístico de los canales de atención manejados por la Oficina, a fin de conocer los requerimientos presentados por la ciudadanía, generando las respectivas alertas y/o recomendaciones a que dé lugar.

3 Informes mensuales, 1 Consolidado del tercer trimestre.

- Participar en las ferias y/o eventos a nivel nacional del Servicio al Ciudadano atendiendo oportunamente a la ciudadanía dando a conocer los servicios de la entidad.

La Oficina de Protección al Usuario participó en Ferias y eventos organizados por el Departamento de Planeación Nacional DNP, así mismo en las jornadas de oportunidades convocadas por el Ministerio de trabajo, Presidencia de la Republica gremios económicos y sectoriales, así:

#### Septiembre:

- ✚ **Acacias, Meta:** 25 y 26 septiembre de 2015, informe según Memorando 2601/2015/MEM, participaron los funcionarios Alberto Labarrera, Lina Cuadros y Marta Acuña.
- ✚ **“XXXII FERIA DEL HOGAR – CORFERIAS 2015”:** en la ciudad de Bogotá D.C del 03 al 20 de septiembre de 2015, Participaron todas las dependencia de la entidad.
- ✚ **“CONGRESO ANUAL DE LA CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CAMARAS DE COMERCIO 2015 – CONFECAMARAS”**, en la ciudad de Cartagena de Indias, Hotel Hilton, los días 23, 24 y 25 de septiembre de 2015, participaron los funcionarios: Diana Karime Vélez, Diana Marcela Ospina y Andrés Felipe García.

#### Octubre:

- ✚ **“XXVII Congreso Nacional de la Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar, ASOCAJAS”:** 29 y 30 octubre de 2015, participaron las funcionarias Nancy Liliana Niño y Gloria Inés Ruiz.
- ✚ **LA CONVENCION COLOMBIANA DE SUPERMERCADOS, AUTOSERVICIOS Y PROVEEDORES DEL SECTOR – GÓNDOLA**, que se llevó a cabo los días 21, 22 y 23 de octubre en la ciudad de Cartagena de Indias, Centro de Convenciones, participaron los funcionarios: Diana Karime Vélez, Lina Jimena Cuadros y Alberto Mario Labarrera.
- ✚ **DÍA MUNDIAL DEL TRABAJO DECENTE:** Corferias. Bogotá D.C, Participación masiva de funcionarios de la SSF, Funcionarios participantes de la OPU en el stand: Omar cárdenas, Liza Rojas, Yudirney Motta y Alberto Labarrera, 07 de octubre de 2015.

#### Noviembre:

- ✚ **Arjona, Bolívar:** 28 de noviembre de 2015, participaron los funcionarios Liza Virginia Rojas, Lina Jimena Cuadros y Juan David Zuluaga.

#### Otras actividades:

- ❖ Los funcionarios de la Oficina participaron en la capacitación: *“Protocolos de Atención al Ciudadano”*, realizada por la UNAD.
- ❖ Se realizó la revisión y actualización de los Protocolos de Atención de la entidad, actividad que se ha venido trabajando desde el mes de septiembre, con el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Tics y el Grupo de Gestión Administrativa y Documental en cuatro reuniones.

## RECOMENDACIONES PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

32

- La Oficina de Control Interno recomienda realizar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento como resultado de las auditorías internas a los procesos y procedimientos de la entidad y cumplir con las actividades propuestas en las fechas pactadas.
- Se recomienda gestionar las actividades propuestas en los hallazgos del plan de mejoramiento de la Superintendencia suscrito con la Contraloría General de la República, de acuerdo a las fechas establecidas.
- Se recomienda a los líderes de los procesos, realizar una buena planeación para así poder cumplir con las actividades propuestas en los planes de acción.
- Se recomienda a todas las dependencias seguir diseñando controles efectivos que impidan la materialización de los riesgos y verificar su pertinencia de manera periódica por parte de los responsables del proceso, así como su debida actualización, esto con el fin de dar cumplimiento al Decreto 2482 del 2012 y al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano según la Ley 1474/2011.
- Se recomienda con respecto de las metas que no se cumplieron de acuerdo a lo programado, que los responsables de los procesos analicen los resultados obtenidos y puedan usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora con el fin de garantizar su adecuada operación y mejoramiento del proceso. También revisar las metas, niveles de tolerancia y tendencias de los indicadores en los que se observaron debilidades.
- Se recomienda continuar con el autocontrol por parte de cada funcionario para así poder cumplir con las funciones asignadas y metas propuestas.

Atentamente,

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**  
Jefe de la Oficina de Control Interno