

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro es de todos  
DNP  
Departamento Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446  
**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

<b>Horizonte</b>	2019 - 2022	<b>Clasificación Plan Nacional del Desarrollo - Pacto Por Colombia, Pacto por la Equidad (2019-2022)</b>
<b>Sector</b>	TRABAJO	<b>Pacto</b>
<b>Entidad Responsable</b>	360107-MINISTERIO DEL TRABAJO - SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	11061 - III. Pacto por la equidad: política social moderna centrada en la familia, eficiente, de calidad y conectada a mercados
<b>Programa</b>	3699-FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR TRABAJO	<b>Línea</b>
<b>SubPrograma</b>	1300-INTERSUBSECTORIAL TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL	12050 - 6.Trabajo decente, acceso a mercados e ingresos dignos: acelerando la inclusión productiva
		<b>Programa</b>
		3699 - fortalecimiento de la gestión y dirección del sector trabajo

**ESTADO DE LA FICHA**

<b>Estado</b>	Registrado Actualizado
<b>Usuario Formulador</b>	Arias Ramirez Paola Andrea
<b>Fecha del Estado Actual</b>	2020-12-29 12:12:22
<b>Fecha Control Posterior</b>	2020-12-29 12:12:22
<b>Solicitud de Formulación</b>	632166 - Sin trámites presupuestales
<b>Vigencia Seleccionada</b>	2021
<b>Fecha Creación del Turno</b>	N/A
<b>Turno de trámite</b>	N/A

**IMAGEN DEL PROYECTO**



**INFORMACIÓN BÁSICA**

**Objetivo**

Mejorar el proceso de interacción con el ciudadano en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**Problema**

Inadecuado proceso de interacción con el ciudadano en la Superintendencia del Subsidio Familiar

**Descripción**

Con la intervención al proceso de interacción con el ciudadano mediante la disposición de call center, buzones virtuales y atención en eventos masivos con estrategias pedagógicas actualizadas y novedosas, además de la promoción a dichas actividades se espera ofrecer un servicio descentralizado con oportunidad y calidad. Se espera que por call center se atiendan un promedio de 1500 ciudadanos trimestralmente, 200 usuarios mensualmente en cada buzón virtual y unos 100 usuarios en eventos masivos.

**BENEFICIARIOS Y LOCALIZACIÓN**

**Tipo**

Tipo	Vigencia	Cantidad
------	----------	----------

**Localización**

Región	Departamento	Municipio	Localización Específica
NACIONAL	NACIONAL		

**CADENA DE VALOR**

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro es de todos

DNP  
Departamento Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446

**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**Objetivo Especifico:** Fortalecer la comunicación y promoción de los procesos de interacción de la entidad con el ciudadano.

Productos	Actividad	Ruta Crítica	Fecha Inicial	Fecha Final
Servicio de Educación informal para la gestión Administrativa <b>Unidad:</b> Número de personas <b>Meta Total:</b> 500.0000	Comunicar a través de procesos de educación informal en eventos de asistencia masiva los canales y servicios habilitados para los ciudadanos y/o usuarios <b>Etapas:</b> Operación	S	2019-Jan-01	2022-Dec-31
	Crear material de comunicación audiovisual para carteleras digitales a reproducir en las áreas de atención al usuario en las CCF. <b>Etapas:</b> Operación	N	2019-Jan-18	2022-Dec-31
	Promover a través de campañas masivas la utilización de los canales de atención al usuario <b>Etapas:</b> Operación	N	2019-Jan-01	2022-Dec-31
	Realizar actividades de educación informal a los trabajadores afiliados a las CCF a fin de consolidar una red de seguimiento y veedurías ciudadanas. <b>Etapas:</b> Operación	N	2019-Jan-18	2022-Dec-31

**Objetivo Especifico:** Reforzar la capacidad instalada de la Oficina de Protección al Usuario de la entidad en la atención a los requerimientos de los usuarios del sistema del subsidio familiar.

Productos	Actividad	Ruta Crítica	Fecha Inicial	Fecha Final
Servicio de implementación sistemas de gestión <b>Unidad:</b> Número de sistemas <b>Meta Total:</b> 1.0000	Actualizar los 5 buzones con plataforma digital que posee Supersubsidio y adquirir 5 nuevos buzones en el año 2019, 2020 y 2021 con plataforma digital para ser instalados en sedes de las Cajas de Compensación Familiar descentralizando los servicios de la Oficina de Protección al Usuario <b>Etapas:</b> Inversión	N	2019-Jan-01	2019-Apr-05
	Apoyar a la Supersubsidio para el posicionamiento y uso de las sedes con plataforma digital instalas en las CCF <b>Etapas:</b> Operación	N	2019-Jan-01	2022-Dec-31
	Mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF para beneficiar la población <b>Etapas:</b> Inversión	S	2019-Jan-01	2022-Dec-31
	Realizar un seminario para el cumplimiento de las normas, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las CCF <b>Etapas:</b> Inversión	N	2019-Jan-01	2022-Dec-31

**ESQUEMA FINANCIERO EN PESOS CORRIENTES**

**Recursos por Fuentes de Financiación en la Vigencia 2021**

Tipo Entidad	Entidad	Tipo Recurso	Valor Solicitado	Valor Vigente
Entidades Presupuesto Nacional - PGN	360107-MINISTERIO DEL TRABAJO - SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	Nación	900,586,143.00	900,586,143.00

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446

**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**Resumen Financiero PGN**

Vigencia	Recursos Solicitados			Recursos Asignados* (Fuente de información del SUIF)	
	Recursos Solicitados	Otros Recursos	Total	Inicial	Vigente
2019	608,888,814.00	0.00	608,888,814.00	328,888,815.00	328,888,815.00
2020	750,755,478.00	0.00	750,755,478.00	685,755,478.00	685,755,478.00
2021	900,586,143.00	0.00	900,586,143.00	900,586,143.00	900,586,143.00
2022	927,603,728.00	0.00	927,603,728.00	0.00	0.00

\*Fuente de información del SUIF - Sistema Integrado de Información Financiera de MinHacienda

**Detalle de Costos en Pesos Corrientes 2021**

**Objetivo:** Reforzar la capacidad instalada de la Oficina de Protección al Usuario de la entidad en la atención a los requerimientos de los usuarios del sistema del subsidio familiar.

Productos	Actividad	Solicitado	Inicial	Vigente
Servicio de implementación sistemas de gestión <b>Unidad:</b> Número de sistemas <b>Meta Horizonte:</b> 1.0000	Actualizar los 5 buzones con plataforma digital que posee Supersubsidio y adquirir 5 nuevos buzones en el año 2019, 2020 y 2021 con plataforma digital para ser instalados en sedes de las Cajas de Compensación Familiar descentralizando los servicios de la Oficina de Protección al Usuario	0.00	0.00	0.00
	Apoyar a la Supersubsidio para el posicionamiento y uso de las sedes con plataforma digital instalas en las CCF	85,206,644.00	85,206,644.00	85,206,644.00
	Mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF para beneficiar la población	700,975,932.00	700,975,932.00	700,975,932.00
	Realizar un seminario para el cumplimiento de las normas, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las CCF	56,384,713.00	56,384,713.00	56,384,713.00
	<b>Total</b>	<b>842,567,289.00</b>	<b>842,567,289.00</b>	<b>842,567,289.00</b>

**Objetivo:** Fortalecer la comunicación y promoción de los procesos de interacción de la entidad con el ciudadano.

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446

**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

Productos	Actividad	Solicitado	Inicial	Vigente
Servicio de Educación informal para la gestión Administrativa <b>Unidad:</b> Número de personas <b>Meta Horizonte:</b> 500.0000	Promover a través de campañas masivas la utilización de los canales de atención al usuario	0.00	0.00	0.00
	Realizar actividades de educación informal a los trabajadores afiliados a las CCF a fin de consolidar una red de seguimiento y veedurías ciudadanas.	18,396,879.00	18,396,879.00	18,396,879.00
	Comunicar a través de procesos de educación informal en eventos de asistencia masiva los canales y servicios habilitados para los ciudadanos y/o usuarios	0.00	0.00	0.00
	Crear material de comunicación audiovisual para carteleras digitales a reproducir en las áreas de atención al usuario en las CCF.	39,621,975.00	39,621,975.00	39,621,975.00
	<b>Total</b>	<b>58,018,854.00</b>	<b>58,018,854.00</b>	<b>58,018,854.00</b>

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446

**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**Regionalización de Recursos en la Vigencia 2021**

Departamento	Solicitado			Inicial			Vigente		
	Nación	Propios	Otras Fuentes	Nación	Propios	Otras Fuentes	Nación	Propios	Otras Fuentes
NO REGIONALIZABLE	900,586,143.00	0.00	0.00	900,586,143.00	0.00	0.00	900,586,143.00	0.00	0.00
<b>Total</b>	<b>900,586,143.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>900,586,143.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>900,586,143.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**Focalización de Recursos en la Vigencia 2021**

Tipo	Categoría	Valor Solicitado	Valor Inicial	Valor Vigente
Tecnologías de información y comunicaciones	INFRAESTRUCTURA/HARDWARE	130,216,667.00	130,216,667.00	130,216,667.00
	<b>Total</b>	<b>130,216,667.00</b>	<b>130,216,667.00</b>	<b>130,216,667.00</b>

**INDICADORES**

**Ponderación de Indicadores Gestión Vs Productos para la Vigencia: 2021**

	Ponderación
Indicadores de Producto	80.00 %
Indicadores de Gestión	20.00 %
<b>Total</b>	<b>100.00 %</b>

**Indicadores de Gestión - Meta Vigente**

Indicador	2019	2020	2021	2022
1300G061 - Eventos con participación de la entidad Unidad de Medida: Número	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000

**Indicadores de Producto - Meta Vigente**

**Indicadores de Producto Cadena de Valor - Meta Vigente**

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Código Bpin:** 2018011000446

**Nombre del Proyecto:** MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**Objetivo Especifico:** Fortalecer la comunicación y promoción de los procesos de interacción de la entidad con el ciudadano.

Producto	Indicador	2019	2020	2021	2022
Servicio de Educación informal para la gestión Administrativa	369905800 - Personas capacitadas <b>Tipo indicador:</b> Indicador de Programa <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 500.0000	100.0000	500.0000	120.0000	500.0000
	369905801 - Capacitaciones realizadas <b>Tipo indicador:</b> Indicador de Programa <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 5.0000	5.0000	5.0000	3.0000	5.0000

**Objetivo Especifico:** Reforzar la capacidad instalada de la Oficina de Protección al Usuario de la entidad en la atención a los requerimientos de los usuarios del sistema del subsidio familiar.

Producto	Indicador	2019	2020	2021	2022
Servicio de implementación sistemas de gestión	369906000 - Sistema de gestión implementado <b>Tipo indicador:</b> Indicador de Programa <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
	369906002 - Informe final de implementación <b>Tipo indicador:</b> Indicador de Programa <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

**Indicadores de producto de programa**

Indicador	Vigencia	Meta Vigente	Principal	Acumulativo
Capacitaciones realizadas <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 5.0000	2019	5.0000	No	No
	2020	5.0000	No	No
	2021	3.0000	No	No
	2022	5.0000	No	No
Informe final de implementación <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 1.0000	2019	1.0000	No	No
	2020	1.0000	No	No
	2021	1.0000	No	No
	2022	1.0000	No	No
Personas capacitadas <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 500.0000	2019	100.0000	Si	No
	2020	500.0000	Si	No
	2021	120.0000	Si	No
	2022	500.0000	Si	No
Sistema de gestión implementado <b>Unidad de Medida:</b> Número <b>Meta Total:</b> 1.0000	2019	1.0000	Si	No
	2020	1.0000	Si	No
	2021	1.0000	Si	No
	2022	1.0000	Si	No

**Regionalización de Indicadores de Producto para la Vigencia: 2021**

**FICHA EBI**  
**SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS - SUIFP**



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**Código Bpin:**

2018011000446

**Nombre del Proyecto:**

MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL

**POLÍTICAS TRANSVERSALES**

**Información de Políticas Transversales para la Vigencia: 2021**

**Política**

Tecnologías de información y comunicaciones

**CAMBIOS REALIZADOS**

Grupo	Valor Actual	Valor Anterior