



**Supersubsidio**



# **Informe MIPG 2024: oficina de comunicaciones Superintendencia del Subsidio Familiar**

**Realizó:** Jhoan Estiven Sánchez

**Revisó y aprobó:** John Gaviria Marín

## **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

## Contenido

Introducción .....	4
Dimensiones que conforman MIPG .....	4
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos	5
Índice de desempeño institucional .....	5
FURAG .....	5
Análisis resultados FURAG 2022.....	6
Resultados medición año 2022 .....	8
Dimensión Información y Comunicación .....	9
Alcance .....	9
Resultados de la dimensión de Información y Comunicación .....	10
Análisis de las causas del puntaje obtenido en la medición del año 2022 .....	11
Presentación de los resultados vigencia 2023 .....	15
Encuesta de percepción sobre los medios de comunicación interna de la SuperSubsidio.....	17
Alcance	18
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos	19
Presentación de los resultados de la encuesta.....	19
Evaluación general	20
Frecuencia y oportunidad de la comunicación	22
Canales de comunicación	23
Accesibilidad y utilidad de la información	25
Inducción y reinducción a contratistas .....	27
Programa de inducción	27
Programa de reinducción	28
Estrategia de inducción a contratistas	29
Conclusión .....	30
Recomendaciones.....	30
Acciones de mejora.....	31

---

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

### Imágenes

Imagen 1. Resultados generales del índice de desempeño institucional .....	7
Imagen 2. Resultados del sector trabajo.....	8
Imagen 3 Resultados índice de desempeño institucional.....	9
Imagen 4 Resultado Dimensión de Información y Comunicación .....	11
Imagen 5: resultado medición 2023.....	16
Imagen 6: índice de desempeño institucional .....	16

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

## **Introducción**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Es por esto, que la Superintendencia del Subsidio Familiar acogió los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, con el objetivo de realizar calificación trimestral a cada una de las siete dimensiones y las 19 políticas que contempla MIPG.

Con la calificación que se realiza, se busca evidenciar cuales son las áreas en las que se deben mejorar los procesos que se desarrollan, además, tiene como objetivo implementar actividades que permita aumentar la efectividad de la gestión y de esta forma, poder mejorar la calificación cada trimestre.

El documento presenta un análisis realizado a partir de la calificación emitida en el año 2022, debido a que la calificación correspondiente al año 2023, será emitida en el mes de julio del 2024, asimismo, el estudio está enfocado principalmente a la dimensión de Información y Comunicación.

En este sentido, desde la oficina de comunicaciones se busca desarrollar actividades que permitan fortalecer los puntos más débiles del área y con menor calificación en la evaluación del plan de trabajo MIPG-comunicaciones.

## **Dimensiones que conforman MIPG**

El Modelo de Planeación y Gestión está compuesto por siete dimensiones las cuales se dividen en:

- ✓ Talento humano
- ✓ Direccionamiento Estratégico y Planeación

---

## **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

- ✓ Gestión con valores para resultados
- ✓ Evaluación de resultados
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Gestión del conocimiento y la innovación
- ✓ Control interno

### **Objetivo General**

Verificar el avance y cumplimiento de las actividades que el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar debe desarrollar de acuerdo con cada una de las políticas establecidas por el Modelo Integral de Planeación y Gestión.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar estrategias que permitan visibilizar la oficina de comunicaciones y, a su vez, mantener una cooperación e integración con las demás áreas de la entidad.
- Realizar una encuesta de percepción con el propósito de conocer como está posicionada la oficina y el rol que desempeña a nivel interno.

### **Índice de desempeño institucional**

Es una operación estadística que mide anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, bajo los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- esta medición se registra a través del FURAG (instrumento empleado en recolectar información para la medición del desempeño institucional).

El objetivo del índice de desempeño institucional es medir de forma anual la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial en el marco de los criterios y estructura temática, tanto de MIPG como de MECI.

### **FURAG**

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

El Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión, es una herramienta por la cual se captura, monitorea y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

### **Análisis resultados FURAG 2022**

En el año 2022 se realizó evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en donde se puede evidenciar cómo se encuentra actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar, es importante mencionar que para en ese año se evaluaron un total de 152 entidades del sector nación, las cuales obtuvieron un promedio de 81,4%, en donde la entidad con menor puntuación registró un 33,3% mientras que el 96,4% fue la máxima puntuación, con éste contexto y según los resultados del Índice de desempeño Institucional a nivel general la Superintendencia del Subsidio Familiar obtuvo una puntuación 91,00%, ubicándola con un porcentaje de 5,4 por debajo de la máxima puntuación, asimismo, se evidencia que obtuvo 57,7% más puntos que la menor medición, por lo cual es importante mencionar que la entidad es una de las pocas que presentó un buen desempeño en dicho año. (ver imagen 1)

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



*Imagen 1. Resultados generales del índice de desempeño institucional*

Por otro lado, realizando un análisis del sector trabajo, al cual pertenece la SuperSubsidio, se pudo constatar que registra un puntaje promedio 88.34%. Es decir, que la Superintendencia del Subsidio Familiar se encuentra con 2,66 puntos por encima del promedio del Sector, lo cual permite establecer que es una de las entidades mejor calificadas. Asimismo, es importante mencionar que el sector Trabajo fue el que obtuvo la puntuación más alta de Medición del Índice de Desempeño Institucional, ubicándose un 15,6% por encima del Sector más bajo que fue el de Transporte. La Superintendencia el Subsidio Familiar se ubicó en el tercer lugar del Sector, quedando a un 2,9% debajo del SENA quien ocupó el primer lugar, siendo esto para la entidad un gran reto de tener una mejora continua en cada de las áreas que intervienen en la medición. (ver imagen 2).

---

### **SuperSubsidio**

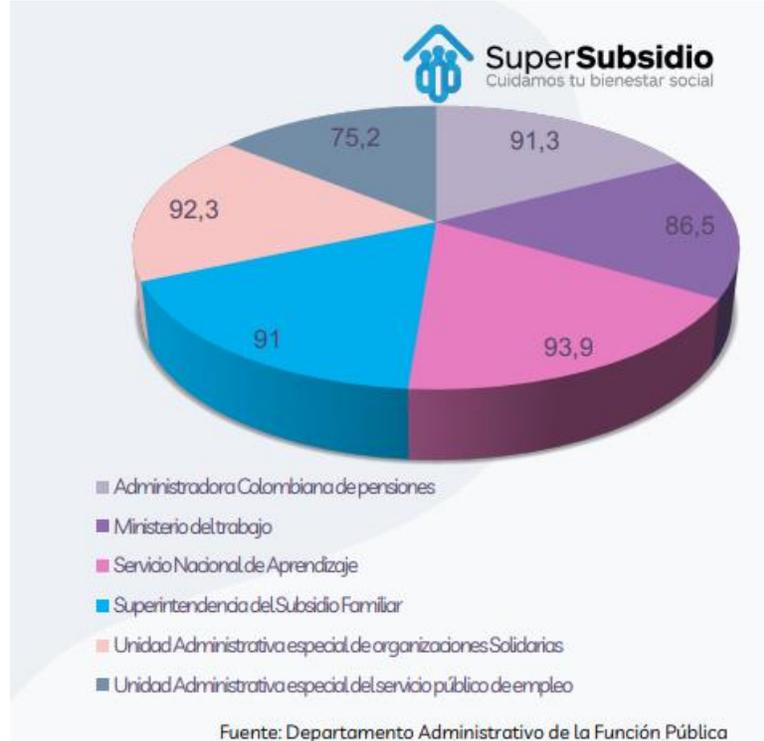
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



*Imagen 2. Resultados del sector trabajo*

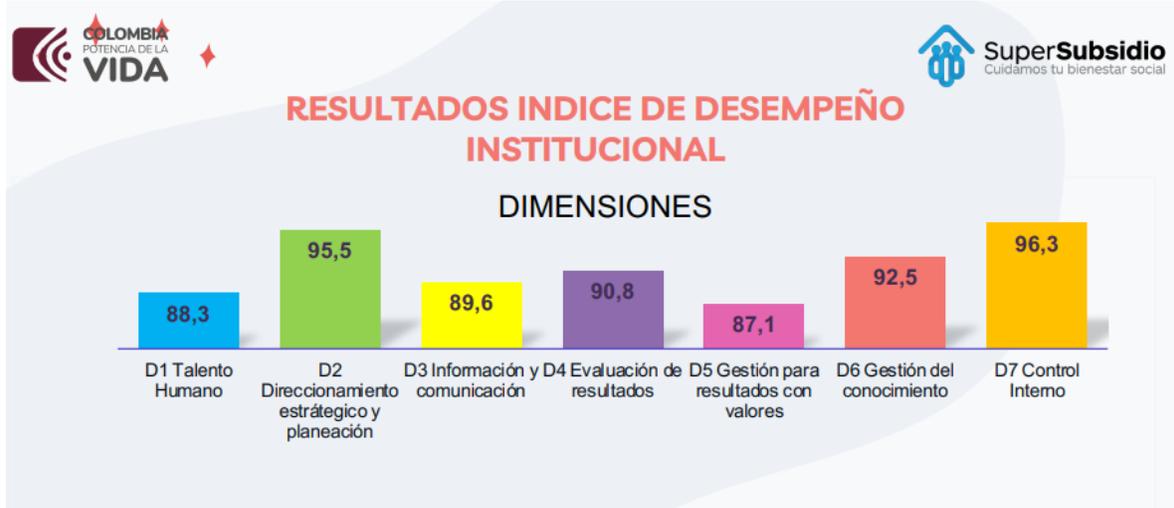
### Resultados medición año 2022

En este aspecto se realizó una evaluación en la Superintendencia del Subsidio Familiar, de cada una de las siete dimensiones que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es así como la séptima dimensión (control interno) obtuvo el máximo puntaje con 96,3, seguido por direccionamiento estratégico y planeación con 95,5, por su parte gestión del conocimiento obtuvo 92,5 puntos y evaluación de resultados 90,8. De esta forma, estas fueron las áreas mejor calificadas durante el proceso, mientras que las tres con menos puntaje fueron en su orden fueron la dimensión de información y comunicación con 89,6, talento humano 88,3 y gestión para resultado de valores con 87,1. (ver imagen 3)

---

### SuperSubsidio

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



*Imagen 3 Resultados índice de desempeño institucional.*

Imagen 3

### **Dimensión Información y Comunicación**

Esta es una dimensión que se encarga de articular el Modelo y permite a la entidad vincularse con su entorno y le facilita la ejecución de sus operaciones internas. Es así como se hace énfasis en el enfoque transversal de la Información y la comunicación frente a los demás componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, debido a que permite ampliar y profundizar en el uso y aprovechamiento de la información para los procesos internos de la entidad (toma de decisiones, elaboración de política pública, entre otros), así como la interacción con los ciudadanos.

### **Alcance**

La dimensión de Información y Comunicación, tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información a nivel interno, es decir aquella que permite al área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar diseñar y establecer una adecuada comunicación al interior de la entidad, evitando fragmentación en la misma. Así

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

como de la información externa, permitiendo de esta forma que la ciudadanía pueda visualizar la labor desarrollada por la SuperSubsidio; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

### **Resultados de la dimensión de Información y Comunicación**

Es así como se evidencia una gran oportunidad para cada una de las dimensiones, lo cual les permite implementar acciones concretas de mejora en las áreas en que tienen impacto al interior de la entidad. En este sentido, es importante mencionar que en lo relacionado con la dimensión de información y comunicación el puntaje obtenido, deja en evidencia que la estrategia de divulgación tanto a nivel interno como externo de los procesos que se desarrollan en la Superintendencia del Subsidio Familiar, no estaba impactando de forma adecuada el público objetivo. Por lo que se realizaron una serie de recomendaciones enfocadas a mejorar las comunicaciones tanto de forma interna como externa tales como:

- Mayor utilización de medios digitales para interactuar con sus grupos de valor e interés (ciudadanía, sociedad civil, academia, sector privado y sector público).
- Enviar comunicaciones o repuestas a los grupos de valor en un formato que garantice su preservación digital a largo plazo y que a su vez sea accesible.
- Implementar en el menú participa de la sede electrónica información actualizada sobre la Participación para el diagnóstico e identificación de problemas y control social.

---

#### **SuperSubsidio**

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

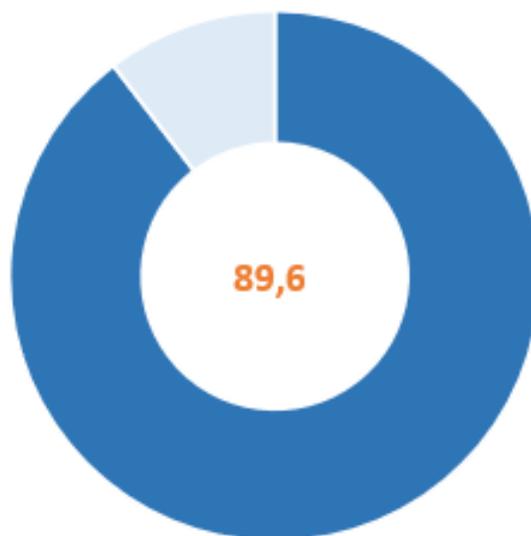
Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

## D5 INFORMACION Y COMUNICACION



*Imagen 4 Resultado Dimensión de Información y Comunicación*

### **Análisis de las causas del puntaje obtenido en la medición del año 2022**

Es importante mencionar que, para realizar el análisis del puntaje obtenido en la medición del año 2022, se parte de la encuesta que realizó la oficina de comunicaciones en el año 2023, ya que no se cuenta con información precisa que permita identificar con exactitud el por qué se obtuvo dicho resultado. Es a partir de lo anterior que se toma como referencia dicha encuesta, y se presentan los siguientes resultados:

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

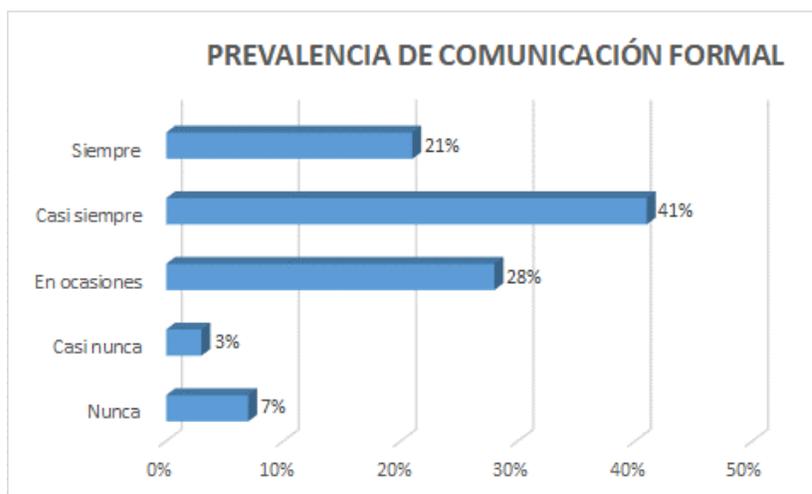
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



Las respuestas muestran que casi un 47% (29 personas) considera que la comunicación al interior de la SSF es informal; sin embargo, 18 de estas personas respondieron que siempre se enteran de los procedimientos a través de canales formales.



El 62% de los encuestados manifiesta que la comunicación casi siempre o siempre es formal; el 28% considera que, en ocasiones, y el 10% cree que casi nunca o nunca es formal. Este es un punto que se debe trabajar para mejorar la percepción.

---

### **SuperSubsidio**

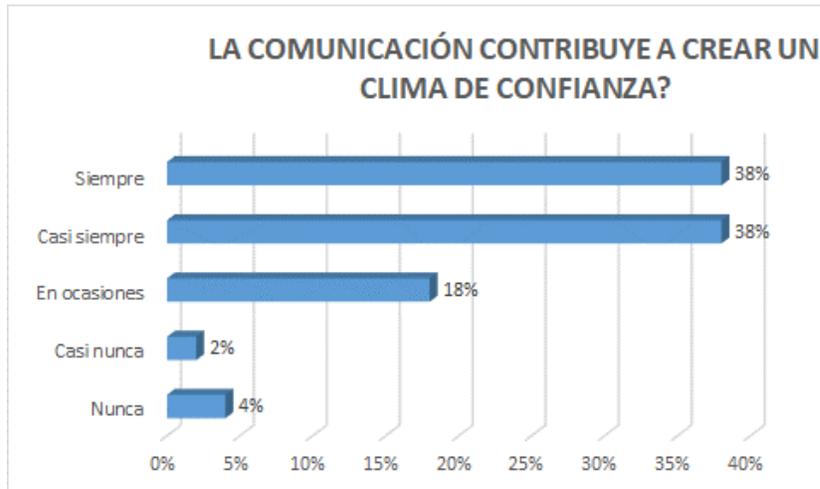
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

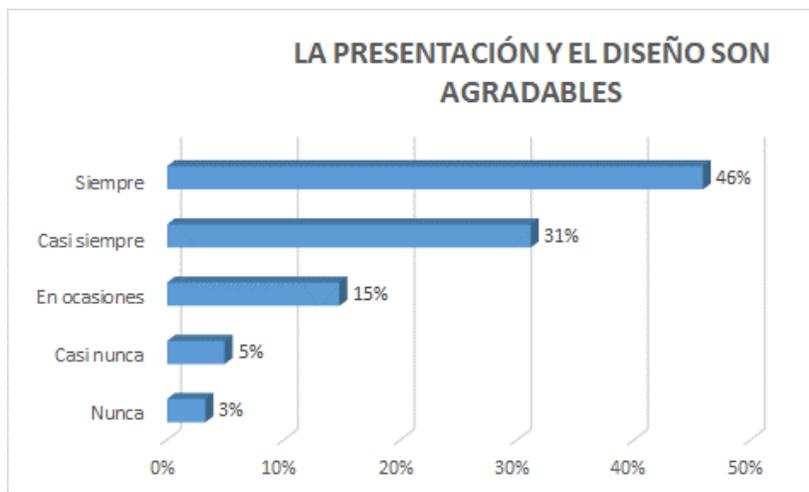
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



El 76% de los encuestados opinan que la comunicación casi siempre o siempre, crea un clima de confianza con información oportuna y usando canales formales. El 6% considera que casi nunca o nunca contribuye a crear confianza.



El 77% de los encuestados respondió que la presentación y el diseño siempre o casi siempre son agradables. El 15% respondió que en ocasiones y el 8% respondió que nunca o casi nunca.

---

### **SuperSubsidio**

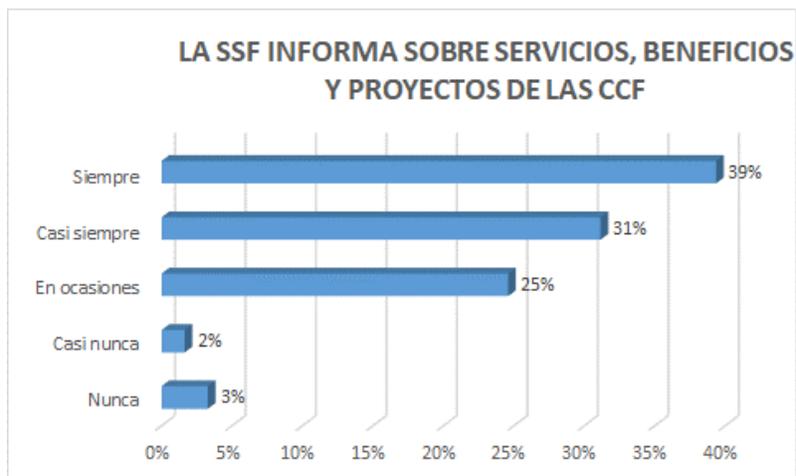
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

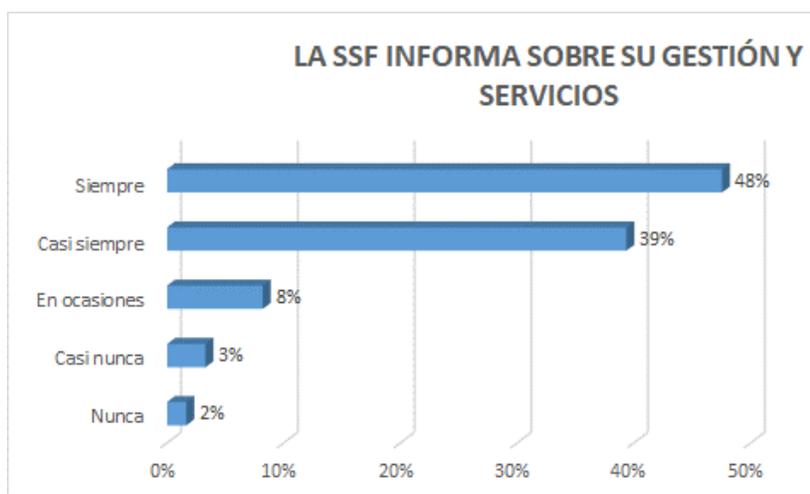
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



El 5% de los encuestados (3 personas) respondió que la SSF nunca o casi nunca informa al público sobre su propia gestión y servicios. El 80% considera que casi siempre o siempre informa. Y el 25% considera que informa en ocasiones.



El 5% de los encuestados (3 personas) respondió que la SSF nunca o casi nunca informa al público sobre su propia gestión y servicios. Estas personas consultan las redes Instagram (1) y Facebook (2) de la SSF. El 87% considera que casi siempre o siempre informa. Y de las cinco personas que respondieron que sólo en ocasiones la SSF informa al público sobre su

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

propia gestión y servicios, las redes que consultan son: Facebook, Tik Tok, Ninguna, Facebook y X.

A modo de conclusión se estableció que es importante fortalecer la comunicación interna, actualizando carpeta institucional, carteleras físicas informativas, teniendo en cuenta lo requerido desde el FURAG, generalmente solo se reciben comunicaciones que se originan por solicitud de otras dependencias, más no se evidencia que exista un direccionamiento claro de comunicaciones para la socialización de acciones internas, implementar la Intranet, si ya existe socializar el acceso, información disponible.

### **Presentación de los resultados vigencia 2023**

En el mes de julio, Función Pública publicó los resultados de la medición correspondiente a la vigencia 2023 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en donde en general el sector trabajo obtuvo un crecimiento de un punto porcentual comparado con la vigencia 2022, de esta forma se logró un resultado de 89,4% en el 2023 frente a un 88,3% en el 2022. Es así como según la medición realizada, este sector ocupó el sexto lugar entre todos los sectores que se evaluaron a nivel nacional, lo cual indica que es pertinente, continuar realizando acciones que permitan mejorar los resultados en la medición del año 2025. (ver imagen: Índice de desempeño institucional).

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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



Imagen 5: resultado medición 2023

Fuente: función pública (2024)

Por otro lado, es importante mencionar que una de las entidades que alcanzó buenos resultados fue la Superintendencia del Subsidio Familiar, ubicándose en el segundo lugar en el sector trabajo, la cual a nivel global creció 1% frente a los resultados obtenidos el año anterior, de esta forma, se puede evidenciar que pasó de 91% a un 92%, lo cual demuestra que si bien existen aspectos por mejorar para poder alcanzar un mejor puntaje, las cosas se han venido realizando de la mejor forma, ya que no hay retroceso en la gestión.

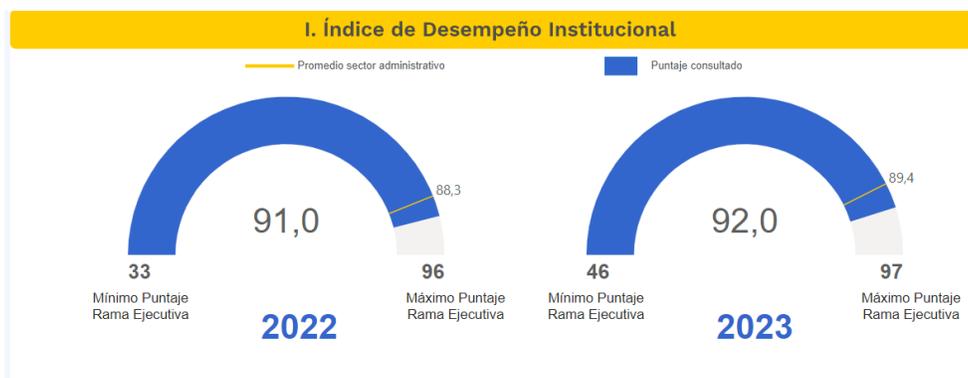


Imagen 6: índice de desempeño institucional

En relación a los resultados logrados por cada una de las dimensiones, se destaca la dimensión de información y comunicaciones, ya que el crecimiento en las últimas

### SuperSubsidio

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

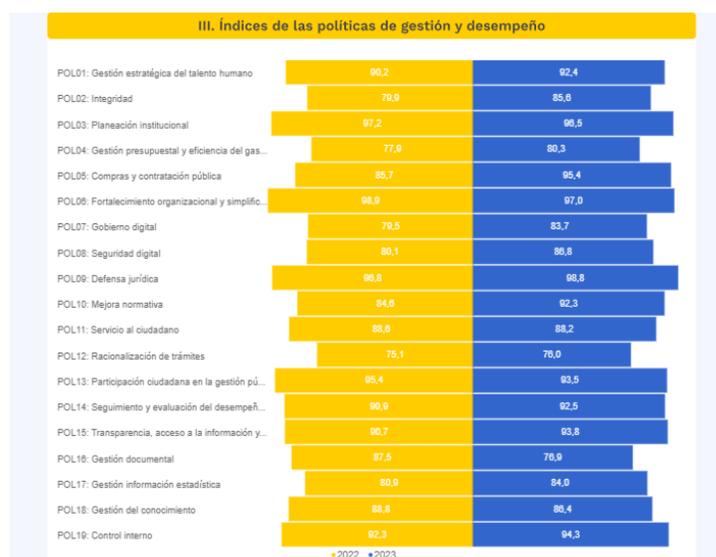
Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

mediciones es de resaltar, porque, por primera vez, sobrepasó el 90%, dicho crecimiento se ha visto jalonado gracias al trabajo desarrollado para proyectar la imagen y las publicaciones en cada una de las redes sociales con que se cuenta. De esta forma, en lo corrido del año, un ejemplo claro del crecimiento es que en Instagram se pasó de tener en el mes de enero 3 mil seguidores a 3.255 en el mes de marzo, otra de las redes que más creció y en donde más se tuvo un impacto positivo es X (antes Twitter), la cual pasó de más de 13 mil seguidores a un poco más de 14 mil, de esta manera, la oficina de comunicaciones de la SuperSubsidio se consolida como área comprometida con visibilizar cada una de las acciones que se realizan desde la Superintendencia tanto a nivel interno como externo.



En relación a las políticas de gestión y desempeño, los resultados muestran un crecimiento positivo, ya que, en términos generales, casi todas las políticas evaluadas tuvieron un buen resultado.

### **Encuesta de percepción sobre los medios de comunicación interna de la SuperSubsidio**

La comunicación interna es un proceso y una serie de medios que se utilizan al interior de una organización o entidad para transmitir información, compartir ideas, coordinar

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

actividades y fomentar el trabajo en equipo entre cada uno de los miembros. Es fundamental para lograr buen funcionamiento y buena coordinación al interior de la misma, ya que facilita la colaboración, la toma de decisiones y la alineación con los objetivos estratégicos de la entidad. Por esto, una comunicación interna, que se maneje de forma efectiva, contribuye a crear un ambiente laboral positivo, aumentando la motivación, la productividad y la satisfacción de los colaboradores. Permitiendo que los mensajes clave, como la visión, misión y valores de la empresa, lleguen a todos los niveles, asegurando que todos comprendan los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

De esta forma, se realizó la encuesta sobre la comunicación interna de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual se aplicó con el propósito de medir la percepción que tienen los colaboradores de las distintas áreas de la Superintendencia sobre la comunicación interna en la entidad y que, a su vez, brinden ideas que permitan mejorar algunos aspectos que están afectando el buen funcionamiento de la misma, así como también, las propuestas permitan mejorar los canales de comunicación con los que se cuenta.

### **Alcance**

El alcance de la encuesta se enfoca en evaluar la percepción que tienen los colaboradores sobre la comunicación interna, en especial sobre los canales que se utilizan para esta labor, de esta forma se evaluaron los siguientes aspectos:

Evaluación General: en esta sección la idea es obtener una visión amplia y global sobre la satisfacción, percepción o experiencia de los colaboradores encuestados con relación a la comunicación interna en la entidad.

- ✓ Frecuencia y Oportunidad de la Comunicación: este punto está diseñado para realizar una evaluación sobre qué tan adecuadamente se están llevando a cabo las comunicaciones, tanto en términos de cuántas veces ocurren como en el momento

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

en que se realizan. Esta sección es fundamental para medir la eficacia de la comunicación al interior de la superintendencia.

- ✓ Canales de Comunicación: se realizó esta medición para verificar la efectividad que tiene cada uno de los canales de comunicación para entender cuáles son más efectivos, cuáles prefieren los encuestados, y si hay necesidad de mejorar o diversificar las opciones.
- ✓ Accesibilidad y Utilidad de la Información: este aspecto es crucial para entender si los
- ✓ colaboradores están recibiendo la información adecuada de manera eficiente y si les resulta valiosa para sus necesidades o propósitos.
- ✓ Satisfacción General: Gracias a las respuestas brindada por cada uno de los encuestados, se logra entender la percepción y el nivel satisfacción que tienen sobre la comunicación al interior de la entidad.

El alcance de esta encuesta brinda una visión clara y detallada sobre los diversos aspectos relacionados con la comunicación interna en la SuperSubsidio, permitiendo realizar procesos de mejora en los diferentes puntos en los que se esté fallando.

### **Objetivo general**

Medir la percepción que tienen los colaboradores de las distintas áreas de la Superintendencia sobre la comunicación interna en la entidad.

### **Objetivos específicos**

Conocer qué tan efectivos son los canales de comunicación interna con los que cuenta la SuperSubsidio.

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores con la comunicación interna en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### **Presentación de los resultados de la encuesta**

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

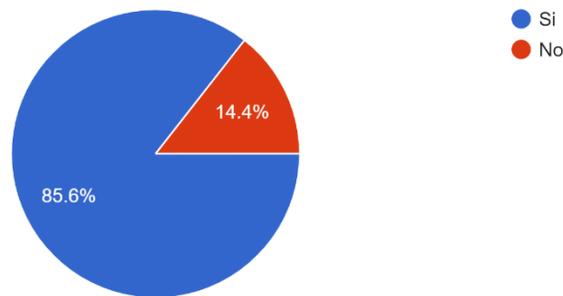
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta que se llevó a cabo durante dos semanas.

### Evaluación general

¿Conoce usted los canales de comunicación interna que existen en la Superintendencia?

104 respuestas



En la tabla anterior se puede evidenciar que la gran mayoría de los encuestados, el 85.6%, indicó que conoce los canales de comunicación interna que existen en la Superintendencia. Mientras que un 14.4% de los encuestados mencionó que no conoce estos canales de comunicación interna. Aunque es una minoría, representa una oportunidad para mejorar la difusión y la accesibilidad a estos canales, asegurándose de que todos los empleados estén informados y tengan acceso a ellos. En este sentido se puede mencionar que la percepción sobre el conocimiento de los canales de comunicación interna es positiva. No obstante, se recomienda realizar esfuerzos adicionales para alcanzar al grupo que no está familiarizado con estos canales.

---

### SuperSubsidio

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

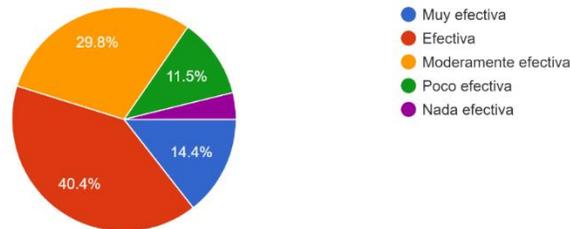
Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

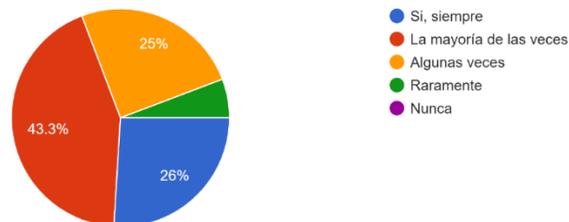
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación interna en la Superintendencia?  
104 respuestas



En el gráfico se pueden observar los resultados sobre cómo califican los empleados de la superintendencia la efectividad de la comunicación interna en la entidad. De esta forma, aunque la mayoría de los encuestados creen que la comunicación interna es al menos moderadamente efectiva, más del 50% sienten que la comunicación podría mejorarse considerablemente.

¿Cree usted que la información proporcionada por la entidad mediante los diferentes canales de comunicación es clara y comprensible?  
104 respuestas



En el gráfico se pueden observar los resultados de la pregunta enfocada a conocer si la información que se brinda mediante los distintos canales de comunicación interna es o no clara y comprensible. Es así que la mayoría de los encuestados, sumando el 69.3% entre "Sí, siempre" y "La mayoría de las veces", percibe la información como clara y comprensible. Sin embargo, hay un 25% que tiene dudas ocasionales, lo que podría señalar áreas de mejora en la claridad y la consistencia de la comunicación.

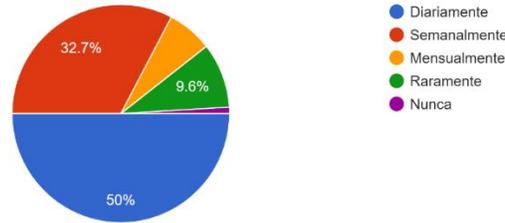
---

### SuperSubsidio

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

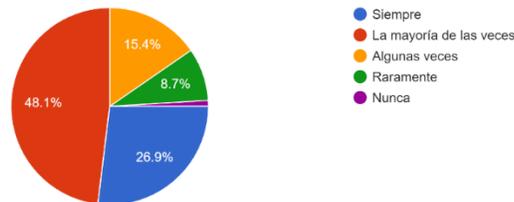
## Frecuencia y oportunidad de la comunicación

¿Con qué frecuencia recibe comunicaciones importantes de la Superintendencia?  
104 respuestas



La grafica anterior se relaciona con la frecuencia que los colaboradores de la entidad reciben comunicaciones importantes es por ello que, partiendo de lo evidenciado en el gráfico, se puede ver que la mayoría de los encuestados (82.7%) recibe comunicaciones importantes de la Superintendencia con una frecuencia diaria o semanal, lo que indica una comunicación regular y consistente con los destinatarios. Sin embargo, un pequeño grupo (9.6%) solo recibe comunicaciones mensualmente y un 7.7% raramente, lo que podría indicar una posible área de mejora en la segmentación o en la frecuencia de las comunicaciones dirigidas a estos grupos.

¿Considera usted que la información le llega a tiempo?  
104 respuestas



Para este grafico se les consultó a los colaboradores si la información que se les envía les llega a tiempo, de esta forma se pudo evidenciar que, en general, la mayoría de los encuestados (74.0%) considera que la información les llega a tiempo siempre o la mayoría

---

### SuperSubsidio

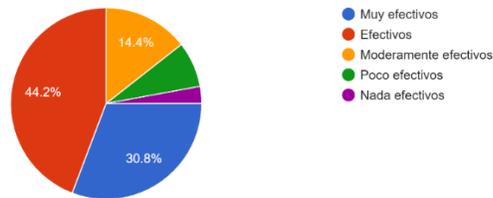
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7  
Edificio World Business Port  
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00  
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110  
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

de las veces, lo cual es positivo. Sin embargo, existe un 24.1% que percibe que la información llega solo algunas veces o raramente, lo que señala que podría haber mejoras en la forma en que se distribuye la información para garantizar que más personas la reciban puntualmente.

## Canales de comunicación

### Correo electrónico

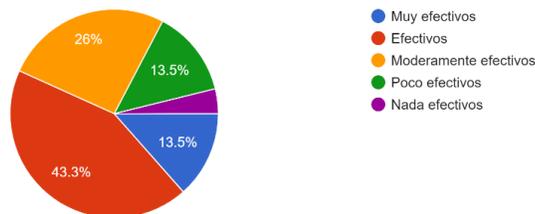
¿Qué tan efectivos considera los siguientes canales de comunicación? Correos electrónicos  
104 respuestas



El gráfico muestra las respuestas sobre la efectividad del correo electrónico como canal de comunicación en la SuperSubsidio. Por lo cual, la mayoría de los encuestados considera que el correo electrónico es un canal de comunicación efectivo, aunque existen opiniones variadas que van desde muy efectivos hasta nada efectivos.

### Boletines internos

Boletines internos  
104 respuestas




---

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

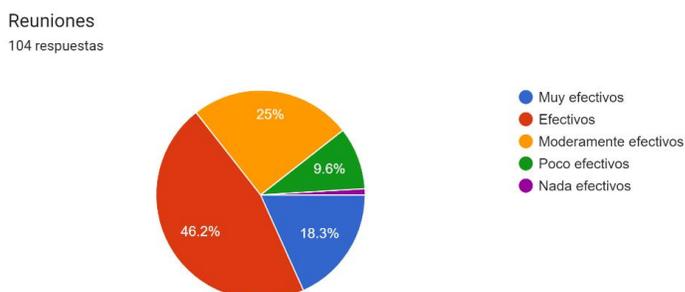
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

Lo anterior deja en evidencia que, aunque los boletines internos son considerados efectivos por la mayoría de los encuestados, la efectividad de este canal no es unánimemente alta, y existe una división en la percepción de su utilidad. El canal parece ser útil, pero podría beneficiarse de mejoras o ser complementado con otros métodos de comunicación.

### Reuniones



En el gráfico anterior se pueden observar los resultados, sobre la pregunta relacionada con la efectividad de las reuniones como canal de comunicación, es por ello que se podría decir que, según estos resultados, las reuniones son vistas como un canal de comunicación efectivo por la mayoría de los encuestados, pero existe una proporción significativa que las ve como solo moderadamente efectivas o incluso poco útiles. Esto sugiere que, aunque las reuniones son generalmente valoradas, podría haber margen para optimizar su formato o frecuencia para hacerlas más eficientes.

### Cartelera

---

#### SuperSubsidio

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

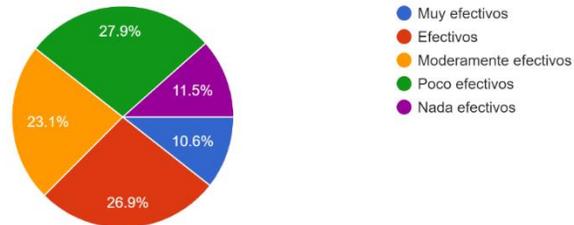
Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

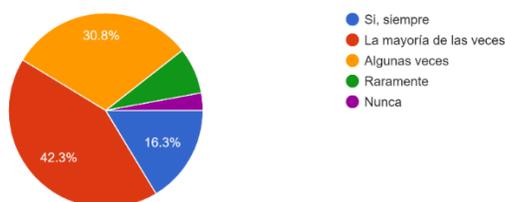
Cartelera  
104 respuestas



En el gráfico se puede observar que el grupo más grande de respuestas corresponde a aquellos que consideran la cartelera "Poco efectiva", con un 27.9%. Esto sugiere que una porción significativa de los encuestados cree que la cartelera no cumple su propósito de manera satisfactoria. Según los resultados expuestos en promedio un 39.4% de las personas encuestadas creen que la cartelera tiene una baja efectividad. Esto significa que aproximadamente 4 de cada 10 colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar no están satisfechas con su efectividad. Por lo cual, la efectividad de la cartelera es vista de manera muy diversa, con opiniones polarizadas entre aquellos que la consideran útil y aquellos que no, sugiriendo la necesidad de realizar mejoras para aumentar su eficacia.

### Accesibilidad y utilidad de la información

¿Cree usted que es fácil acceder a la información que necesita y en el momento en que lo necesita?  
104 respuestas




---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

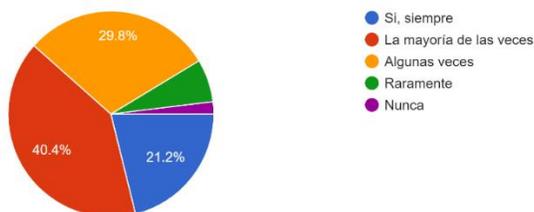
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

La mayoría de las personas tiene una percepción positiva sobre el acceso a la información. De esta forma el 42.3% de los encuestados indica que puede acceder a la información "La mayoría de las veces", y un 16.3% adicional dice que "Siempre" puede hacerlo. En conjunto, el 58.6% de los encuestados considera que la información está disponible con bastante facilidad. Sin embargo, un 30.8% de los encuestados indica que solo puede acceder a la información "Algunas veces". Esto sugiere que, aunque en ocasiones logran acceder a la información, hay situaciones en las que encuentran dificultades. Por otra parte, un 10.5% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre el acceso a la información. De estos, el 6.7% indica que raramente tiene acceso a la información cuando la necesita, mientras que un 3.8% afirma que "Nunca" puede acceder a ella.

Aunque más de la mitad de los encuestados considera que el acceso a la información es adecuado, un porcentaje significativo de personas tiene dificultades, ya sea ocasionalmente o con mayor frecuencia.

¿La información que recibe le resulta útil para su trabajo diario?  
104 respuestas



Con base en lo anterior se puede afirmar que la mayoría de los encuestados (40.4%) encuentra la información útil la mayor parte del tiempo, pero hay un porcentaje significativo (29.8%) que solo la considera útil algunas veces. Un grupo más pequeño encuentra la información útil rara vez o nunca, lo que podría ser una indicación de áreas donde se podría mejorar la relevancia de la información compartida.

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

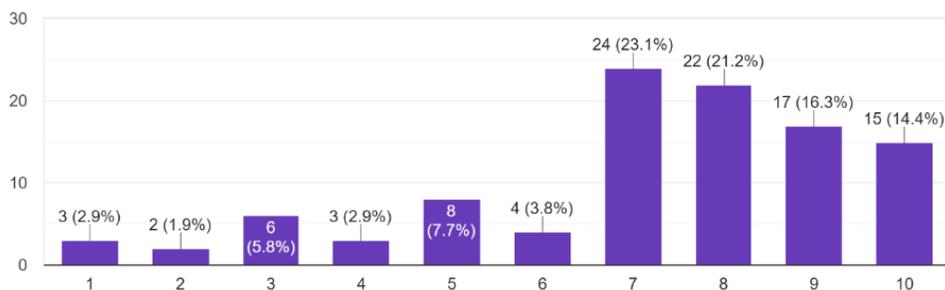
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

En una escala del 1 al 10, ¿cuán satisfecho está con la comunicación interna de la Superintendencia? Siendo 1 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho

104 respuestas



La tabla muestra los niveles de satisfacción de los encuestados con la comunicación interna de la Superintendencia, en una escala del 1 al 10, donde 1 representa "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho". De esta forma, la mayoría de los encuestados se encuentran en niveles de satisfacción moderados a altos (entre 7 y 10), lo que sugiere una percepción general positiva sobre la comunicación interna. Sin embargo, existe un porcentaje de personas que están insatisfechas, lo que podría indicar áreas de mejora en la comunicación interna.

### **Inducción y reinducción a contratistas**

#### **Programa de inducción**

El programa de inducción de la Superintendencia del Subsidio Familiar busca instruir a los funcionarios recién vinculados a la entidad, con el objetivo que se familiaricen con la cultura organizacional de la SuperSubsidio, inculcando el sistema de valores de la entidad, e ilustrándolos acerca de la misión de la institución y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, deberes, derechos como servidores públicos y fortaleciendo el sentido de pertenencia hacia la SSF.

Las inducciones se llevan a cabo la tercera semana de cada mes o bimensual, realizando invitación a todos los funcionarios que hayan ingresado a la entidad, en caso de que por

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

situaciones administrativas no le sea posible asistir tendrá un máximo de tres (3) meses para cumplir con el procedimiento.

Es importante señalar que el programa de inducción es impartido por personal de planta asignados al Grupo de Gestión de Talento Humano.

### **Programa de reinducción**

El programa busca reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos específicos. Los programas de reinducción son impartidos a todos los empleados (funcionarios de planta) por lo menos cada dos (2) años, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualizaciones acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa, cumpliendo con las estrategias y objetivos propuestos, así como los lineamientos generales de la Entidad. (Ley 1567 de 1998. CAP II).

El Decreto 1567 de 1998, en su artículo 7 establece los objetivos del Programa:

- ✓ Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del estado y de sus funciones.
- ✓ Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
- ✓ Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
- ✓ Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.
- ✓ A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los empleados las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

- ✓ Informar a los empleados acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos.

### **Estrategia de inducción a contratistas**

Si bien las normas laborales en Colombia no establecen parámetros para que las entidades públicas brinden procesos de inducción y reinducción a personas contratadas como prestadores de servicios, es importante que en entidades como la SuperSubsidio (la cual cuenta con un gran personal con contratos de este tipo), al momento de ingresar a desarrollar diferentes labores se les brinde un proceso de inducción relacionado con las funciones que deben desempeñar a lo largo de la duración de su contrato.

Es por ello, que la estrategia consiste en que, cada una de las áreas, asigne personal que, por lo menos, una vez al año brinde capacitaciones sobre las funciones que se cumplen en cada oficina, la misionalidad y los objetivos trazados de esta forma, los nuevos colaboradores pueden desarrollar de forma idónea sus funciones con herramientas que se les brinde previamente.

Este proceso debe ser llevado a cabo en cada una de las áreas por un personal capacitado para desarrollar dicha labor

La estrategia consiste en:

- **Dinámicas de Grupo:** realizar actividades que promuevan la integración de los contratistas con el equipo de trabajo, fomentando la colaboración y el compañerismo.
- **Networking:** crear espacios para que los contratistas puedan conocer a otros profesionales de la Superintendencia, facilitando la creación de redes de apoyo internas.

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

- **Asesoría y Soporte:** informar a los contratistas sobre a quién acudir en caso de dudas o problemas, proporcionando los contactos de los responsables de recursos humanos o de su supervisor directo.
- **Valores y Principios:** reforzar los valores institucionales como la transparencia, el servicio a la ciudadanía y el compromiso social.

### **Conclusión**

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha mostrado avances significativos en su comunicación interna y externa, como se evidencia en el crecimiento de seguidores en redes sociales y el incremento de la percepción positiva de la efectividad de algunos canales de comunicación. No obstante, se identifican áreas de mejora, especialmente en la formalidad de la comunicación interna, el uso eficiente de medios físicos como las carteleras, y la necesidad de implementar herramientas digitales que mejoren el acceso y la distribución de la información. Las recomendaciones y acciones planteadas contribuirán a fortalecer la cultura organizacional, mejorar la percepción de los colaboradores y continuar proyectando una imagen positiva y profesional de la entidad ante la ciudadanía. Además, se debe continuar fortaleciendo aspectos como la comunicación interna, para de esta forma, mejorar en futuras calificaciones que realice Función Pública en relación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### **Recomendaciones**

#### **Capacitación e inducción:**

- ❖ Crear una estrategia que permita brindar procesos de inducción enfocados a contratistas, actualizando los contenidos regularmente y asegurando que aborden no solo funciones, sino también cultura organizacional, ética y transparencia.

#### **Uso de Medios Digitales:**

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

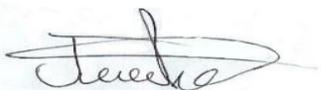
- ❖ Mantener el uso de medios digitales y redes sociales para divulgar las actividades de la Superintendencia, tanto a nivel interno como externo, lo cual ya ha mostrado resultados positivos en la percepción pública.

#### **Mejorar la Comunicación Interna:**

- ❖ Implementar una intranet robusta para que los colaboradores puedan acceder fácilmente a información oficial, novedades y documentos importantes.
- ❖ Fortalecer los canales formales de comunicación, asegurando que toda la información relevante sea distribuida a tiempo.

#### **Acciones de mejora**

- ✓ **Desarrollo de un Plan Integral de Comunicación:** crear un plan que integre todos los canales de comunicación internos y externos, con indicadores claros para medir su impacto.
- ✓ **Automatización de Procesos Informativos:** implementar sistemas que permitan la automatización de la distribución de información importante, como recordatorios y avisos institucionales.
- ✓ **Refuerzo en la Capacitación Digital:** capacitar a los empleados y contratistas en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas que la Superintendencia adopte para mejorar la comunicación y el acceso a la información.
- ✓ **Evaluación Constante:** realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción y la efectividad de los canales de comunicación interna, con el fin de ajustar las estrategias conforme a las necesidades de los colaboradores.



**Realizó:** Jhoan Estiven Sánchez

**Revisó y aprobó:** John Gaviria Marín

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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