

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE GESTIÓN A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR 2023.

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



1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que la opinión de la ciudadanía en general, de nuestros grupos de valor, de nuestros funcionarios y contratistas, es una materia prima muy valiosa para detectar oportunidades de mejora al interior de nuestra Entidad y de nuestro servicio de atención al ciudadano; la Superintendencia del Subsidio Familiar - SSF, a través de este documento de lineamientos técnicos para el diseño e implementación de encuestas en la entidad, busca brindar a nuestros funcionarios una orientación práctica en el diseño y aplicación de ejercicios de medición.

2. ALCANCE

Los presentes lineamientos técnicos, contienen una metodología propuesta que oriente el paso a paso en el diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de medición implementados en la Superintendencia de Subsidio Familiar - SSF, para la participación ciudadana y la promoción del control social en la entidad, dirigido a los grupos de valor de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para la implementación de estos mecanismos de medición desde cada proceso de la SSF.



3. OBJETIVO GENERAL

Medir la percepción y satisfacción de Las Cajas de Compensación Familiar frente a la prestación de los servicios y actividades realizadas por la Superintendencia Delegada para la Gestión que permitan identificar debilidades y fortalezas en la implementación de planes de mejora, dentro del marco de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) y hacer los procesos de la dependencia más eficientes.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1.1. Identificar las fortalezas o debilidades en la gestión de IVC de la Superintendencia Delegada para la Gestión frente a las Cajas de Compensación Familiar.
- 3.1.2. Conocer el nivel de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) frente a la gestión institucional de la Superintendencia Delegada para la Gestión.
- 3.1.3. Conocer la experiencia de las Cajas de Compensación Familiar, respecto de las actividades realizadas por la Superintendencia Delegada para la Gestión.
- 3.1.4. Implementar las acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta.



4. METODOLOGÍA PROPUESTA

La Norma técnica de calidad en la Gestión Pública (NTCGP: 1000:2009) que pasó a ser parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, señalaba que las entidades deben implementar los procesos de medición, análisis, y seguimiento necesarios para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su sistema de gestión; y deben realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto al cumplimiento de la entidad

Actualmente, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, la calidad es el estándar que deben incluir las entidades en su gestión diaria, pasando a ser una condición permanente y una característica esencial del actuar institucional. En ese orden de ideas, es importante para la Superintendencia Delegada para la Gestión, contar con un documento que contenga los lineamientos técnicos y prácticos que indique la metodología para el diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de medición al interior de la entidad.

Teniendo en cuenta los posibles temas a evaluar y los tipos de investigación a realizar, se ha considerado que la metodología más apropiada para aplicar en la Superintendencia del Subsidio Familiar es la metodología cualitativa, por cuanto utiliza cuestionarios que pueden ser medibles o no, y se enfoca en obtener información de experiencias y/o percepciones de la población de interés; lo que finalmente permite indagar y recolectar información útil para posibles acciones a ejecutar.



Cómo lo haremos?



5. OBSERVACIONES DEL INSTRUMENTO

Cerrado el proceso de recolección de información se evidenció que, nueve (9) de las 42 Cajas de Compensación Familiar, no diligenciaron la encuesta a 31 de octubre de 2023, fecha máxima indicada para realizar el diligenciamiento de la información. Debido a lo mencionado anteriormente, se procedió a comunicarse telefónicamente con cada una de estas Cajas, las cuales solicitaron se les habilitara nuevamente el enlace de la encuesta para diligenciarla, por lo tanto, se amplió el plazo de cierre al 3 de noviembre de 2023 a la media noche.

Pendientes por diligenciar

Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR CARTAGENA BOLÍVAR
Caja de Compensación Familiar de Fenalco ANDI COMFENALCO CARTAGENA
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

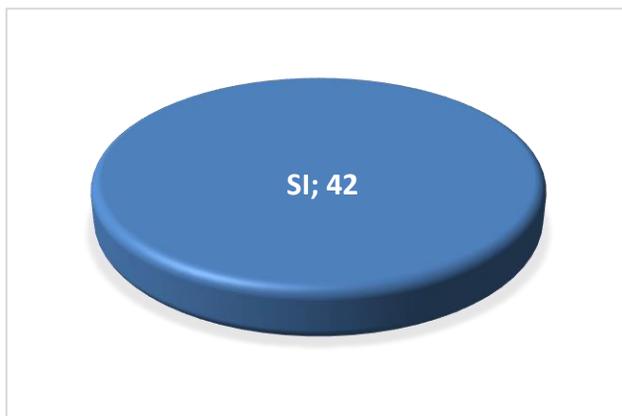


6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN

La Superintendencia Delegada para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar, tiene la función de dirigir y orientar la vigilancia e inspección de los aspectos normativos, administrativos, financieros, contables, de inversión, de riesgos, de solvencia, así como los de funcionamiento y operativos de las Cajas de Compensación Familiar, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.

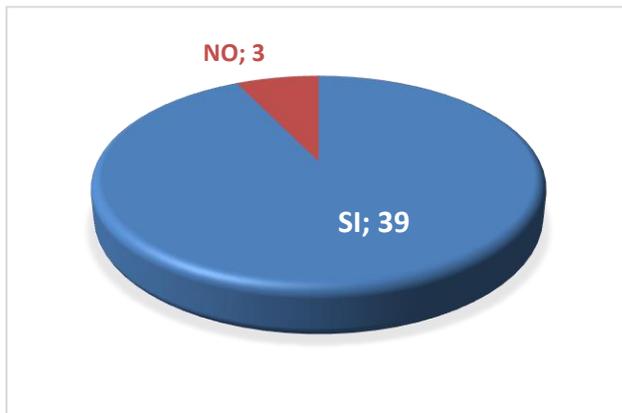
1. De acuerdo con las funciones de la Superintendencia Delegada para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar, esta ¿ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar?



Las 42 Cajas de Compensación Familiar manifiestan que han recibido seguimiento y acompañamiento periódico durante esta vigencia, por parte de la Delegada para la Gestión de las CCF.



2. ¿La Caja de Compensación Familiar ha sido objeto de visita ordinaria por parte de la Superintendencia Delegada para la Gestión en la última vigencia?



De las 42 Cajas de Compensación Familiar, sólo 3 Cajas: Cafam, Comfenalco Bolívar y Comfamiliar Cartagena y Bolívar, que representan el 27% del total de las Cajas, no han recibido visita ordinaria por parte de la Superintendencia Delegada para la Gestión, durante la vigencia tomada en referencia en la encuesta aplicada.

3. ¿Se ha dado cumplimiento a los tiempos establecidos para la realización de las visitas ordinarias o mesas de trabajo?



El 100% de las Cajas de Compensación Familiar manifiestan que se han cumplido a conformidad los tiempos establecidos para realizar visitas ordinarias realizadas; se debe tener en cuenta que, conforme a la pregunta anterior, 3 Cajas de Compensación Familiar no habían sido objeto de visita ordinaria.

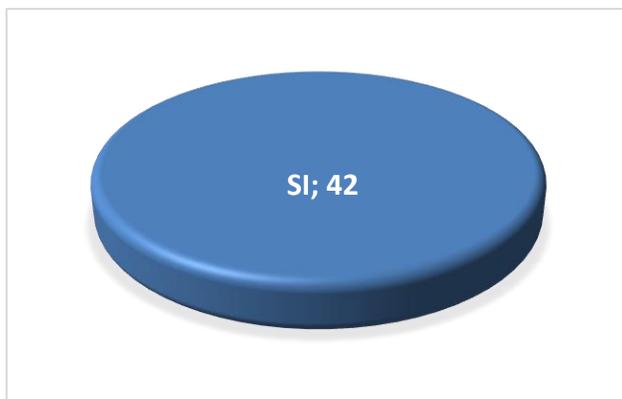
4. ¿Ha existido objetividad e imparcialidad en el contenido de los informes de visita generados desde la Superintendencia Delegada para la Gestión de Cajas de Compensación Familiar?



Las 42 Cajas de Compensación Familiar, manifiestan que en los informes de visitas ordinarias generados desde la Superintendencia Delegada para la Gestión ha existido objetividad e imparcialidad en el contenido de dichos informes.

5. ¿La Caja de Compensación Familiar ha tenido oportunidad de ejercer el derecho de contradicción sobre los aspectos contenidos en el informe preliminar y sus observaciones y/o recomendaciones realizadas desde la Superintendencia?





Las 42 Cajas de Compensación Familiar consideran haber ejercido el derecho de contradicción sobre los aspectos contenidos en informes preliminares, con respecto a las observaciones y/o recomendaciones realizadas desde la Superintendencia

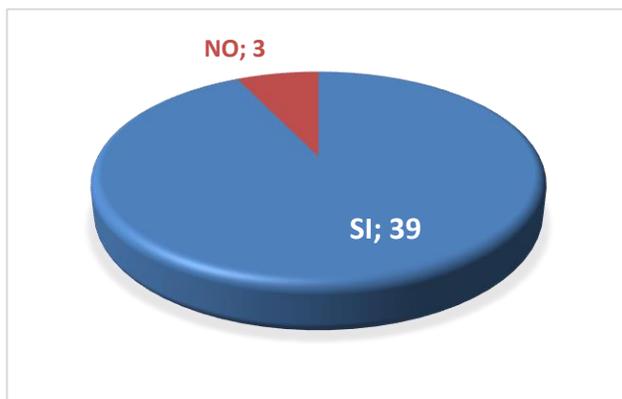
6. **¿Considera que los informes de visita y los planes de mejoramiento suscritos y aprobados por la Superintendencia Delegada para la Gestión, han coadyuvado en los procesos de su Corporación?**



El 100% de las Cajas de Compensación Familiar consideran que tanto los informes de visita como los planes de mejoramiento que han suscrito y han sido aprobados por la Superintendencia Delegada para la Gestión, han coadyuvado en sus procesos.

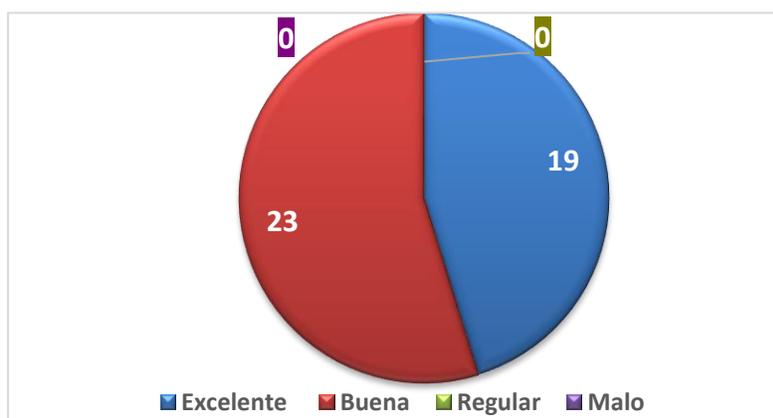


7. **¿Los Informes semestrales de Análisis Financieros y de Gestión realizados desde la Superintendencia, han contribuido en la generación de acciones de mejora en su Corporación?**



Solo 3 Cajas de Compensación Familiar manifiestan que los informes semestrales de Análisis Financieros y de Gestión realizados no han contribuido en generar acciones de mejora en su corporación: Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE, Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR y Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA, las 39 Cajas restantes han implementado acciones de mejora a partir de los informes mencionados.

8. **¿Cómo calificaría la información y respuesta a las solicitudes realizadas por su Corporación?**



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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

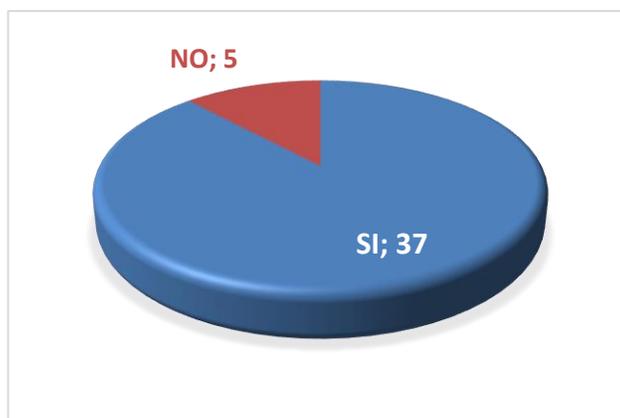
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



El 54% equivalente a 23 Cajas de Compensación Familiar, califican como bueno el suministro de información y respuesta a las solicitudes realizadas a la Superintendencia Delegada para la Gestión y el 45%, es decir 19 Cajas de Compensación la califican como excelente. Se debe trabajar en la próxima vigencia en mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de información que alleguen a la Delegada y evitar el vencimiento de términos.

9. ¿Se siente satisfecho con los seminarios, capacitaciones y eventos que realiza la Superintendencia Delegada para la Gestión?



El 64% de las 42 cajas de Compensación Familiar, se sienten satisfechas con los seminarios, capacitaciones y eventos que ha realizado la Superintendencia Delegada para la Gestión, sólo 6 Cajas de Compensación Familiar manifiestan no estar satisfechas, las cuales relacionan a continuación:

- Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO,
- Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR,
- Caja de Compensación Familiar COFREM,
- Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE,
- Caja de Compensación Familiar CAFAM y
- Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR



10. ¿En qué temas considera que la Superintendencia Delegada para la Gestión, debería capacitar a la Corporación?

El 28%, es decir 12 de las 42 Cajas de Compensación Familiar, determinan que el tema de mayor importancia para recibir capacitación por parte de la Delegada para la Gestión es el componente de normatividad vigente y actualización de la misma, seguida con un 21% correspondiente a 9 Cajas que relacionan el tema de reportes, microdato, formatos, estadísticas como el segundo componente sobre el cual consideran se debe recibir capacitación. Así mismo sobre Fondos de ley, mejores prácticas efectuadas al sistema, programa de transparencia y ética empresarial entre otros, como se relaciona en la siguiente tabla:

TEMAS CAPACITACIÓN	RESPUESTAS	%
NORMATIVIDAD VIGENTE Y ACTUALIZACIÓN	12	28%
NO REGISTRAN INFORMACIÓN EN LA DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	9	21%
REPORTES, MICRODATO, FORMATOS, ESTADÍSTICAS	5	11%
FONDOS DE LEY	4	9%
MEJORES PRACTICAS EFECTUADAS EN EL SISTEMA.	2	4%
PROGRAMA TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL – PTEE.	2	4%
CAPACITACIONES	2	4%
UNIFICACION DE CONCEPTOS	1	2%
PLANES DE MEJORAMIENTO	1	2%
TRAMITES EN PLATAFORMA	1	2%
PROYECTOS	1	2%
VISITAS	1	2%
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LOS EFECTOS EN EL SUBSIDIO FAMILIAR.	1	2%

El 22% de las Cajas de Compensación es decir 9 de ellas no relacionan información sobre los temas considerados para recibir capacitación por parte de la Delegada de Gestión, estas son:

- Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
- Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA
- Caja de Compensación Familiar de Nariño
- Caja de Compensación Familiar del Choco
- Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
- Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO
- Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ

Se considera importante obtener información de las 9 Cajas de Compensación Familiar relacionadas que no suministraron información al respecto, para tener un insumo más representativo en lo que corresponde a los temas en los que la Superintendencia Delegada debe capacitar a las Cajas de Compensación para la próxima vigencia.

- 11. Califique de 1 a 5, el nivel de satisfacción con relación a los servicios que presta por la Delegada para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.**



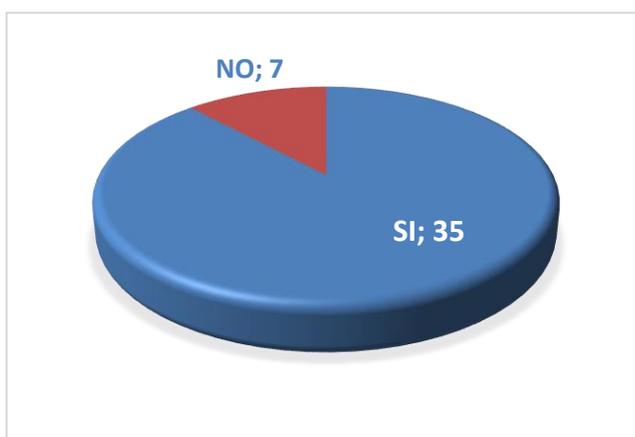
El nivel de satisfacción que tienen las 42 Cajas de Compensación Familiar frente a los servicios que presta la Delegada para la Gestión de CCF, es del 4,71%, lo que representa nivel de satisfacción alto, teniendo en cuenta que la calificación más alta es de 5.



DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Encargada de realizar la inspección y vigilancia de los aspectos administrativos, de funcionamiento y operativos de las Cajas de Compensación Familiar, así como de los planes, programas y servicios sociales que prestan.

12. ¿Es efectiva la comunicación enviada por la Dirección para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar a las empresas morosas?



35 de las 42 Cajas de Compensación manifiestan que el oficio o comunicación que envía la Dirección para la Gestión de Cajas de Compensación a las empresas morosas de sus corporaciones es efectiva frente a la gestión del cobro.

Para las siguientes 7 Cajas de Compensación Familiar no es efectiva la comunicación enviada:

- Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR
- Caja de Compensación Familiar COFREM
- Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
- Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE DELAGENTE
- Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA
- Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

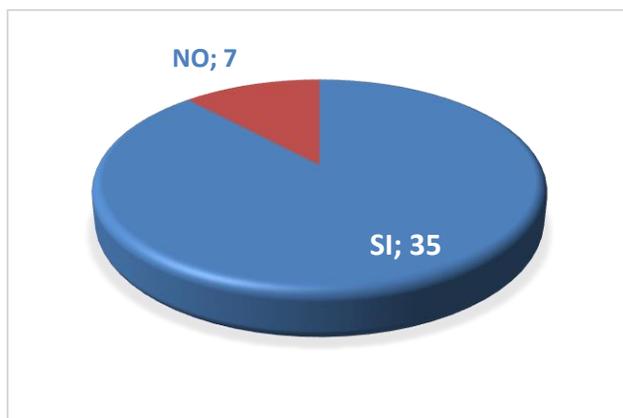
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Es importante tener en cuenta que se debe indagar con las CCF la razón por la cual no ha sido efectiva la comunicación que se remite a las empresas morosas.

13. ¿Se ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar?



El 83%, de las Cajas de Compensación Familiar, han manifestado que la Dirección para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar, ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar, las siguientes 7 Cajas de Compensación indicaron que no:

- Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA
- Caja de Compensación Familiar COFREM
- Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
- Caja de Compensación Familiar CAFAM
- Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE DELAGENTE
- Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA

Es necesario realizar la verificación con cada una de estas Cajas, para determinar el motivo por el cual manifiestan no sentirse acompañadas.



14. Sobre su respuesta a la pregunta anterior indique ¿por qué?

3 de las 7 Cajas de Compensación Familiar, del total de ellas (42), que respondieron “NO” a la pregunta anterior, no relacionaron información del porqué la Dirección para la Gestión de Cajas de Compensación no ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	RESPUESTA
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	N/A
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	N/A
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	N/A

Y las 4 Cajas de Compensación Familiar restantes manifiestan lo siguiente:

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	RESPUESTA
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	No se evidencia acompañamiento por parte del ente.
Caja de Compensación Familiar COFREM	No se ha tenido interacción con esa dependencia.
Caja de Compensación Familiar CAFAM	No se han presentado inconvenientes con morosas, y no hemos recibido ninguna comunicación al respecto.
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE DELAGENTE	Los comunicados de cobro persuasivo no son expedidos en los términos de tiempo señalados por la entidad, imposibilitando realizar un cobro efectivo y constaste a los empleadores morosos; por el ejemplo, para nuestra Corporación no se expiden desde agosto de 2022

Se requiere generar una comunicación con las CCF mediante la cual se realice la validación del porqué indican no sentirse acompañadas o por qué no ha sido efectiva la comunicación enviada a las empresas morosas.

Las 35 Cajas de Compensación restantes, que manifestaron que la Dirección para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico, oportuno, efectivo, a la Caja de Compensación Familiar, éstas indican:

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	RESPUESTA
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	COMCAJA es una CCF intervenida hace 18 años, el acompañamiento de la SSF es permanente en todas las situaciones.
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	De acuerdo a los lineamientos internos, si se efectúan mediante diversos puntos de control
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR	El acompañamiento a la Caja es constante por la medida de intervención administrativa total
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	El acompañamiento ha sido efectivo.
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	El acompañamiento ha sido oportuno
Caja de Compensación Familiar de Nariño	El acompañamiento ha sido oportuno.
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	El envío de información ha sido de manera oportuna.
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	El sistema correo es eficiente
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCO	Emiten oficios sobre el seguimiento a los Fondos, informes de gestión y financieros.
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	En el proceso de estructuración de PDM
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – COMFENALCO TOLIMA	En la evaluación de los informes de gestión en la revisión del numeral relacionado con Cumplimiento reporte circular externa 011 de la Superintendencia del Subsidio Familiar - plan verificación anual de nómina.
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	En las visitas ordinarias de la SSF a la Caja de Compensación se han recibido seguimiento y acompañamiento en lo relacionado con planes, programas y servicios sociales.
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	En las visitas ordinarias que nos realizan.
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFANDI	Estadísticas
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	Ha habido claridad sobre aspectos administrativos y de funcionamiento en la prestación de los servicios de la caja
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	Han dado respuesta oportuna a los requerimientos de la Corporación
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	Hemos tenido reuniones y conversaciones en temas específicos.
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	Las solicitudes enviadas por parte la Caja de Compensación han sido de manera clara y oportuna.
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	Porque fortalece el proceso de cobro y el pago oportuno.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	Porque están atentos al seguimiento y a las respuestas en general.
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	Porque se ha recibido acompañamiento por parte de la SSF y ha contribuido a la gestión con las empresas que presentan mora
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	Retroalimentación constante, se hace seguimiento a través del análisis de los informes de gestión
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	Revisiones informes, recomendaciones, análisis de información
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	Se ha realizado seguimiento a través de las visitas ordinarias, sin embargo, se deberían mejorar los procesos de acompañamiento.
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	Se realizado el seguimiento y acompañamiento a la Caja en la vigencia actual.
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	Se recibe periódicamente el análisis y evaluación a la gestión de la Caja, igualmente se recibió la retroalimentación a las respuestas dadas por la Caja. También se cuenta con la asesoría cuando se realiza contacto telefónico o vía correo electrónico
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	Se reciben los informes de manera oportuna
Caja de Compensación Familiar CAFAM	No se han presentado inconvenientes con morosos, y no hemos recibido ninguna comunicación al respecto.
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO	Seguimiento a la Caja.
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	Visita ordinaria
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	Visitas de inspección ordinarias y especiales, igualmente seguimiento a los planes de acción.
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	Ya que por parte del ente de control se ha realizado acompañamiento
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca – COMFENALCO VALLE DELAGENTE	Los comunicados de cobro persuasivo no son expedidos en los términos de tiempo señalados por la entidad, imposibilitando realizar un cobro efectivo y constaste a los empleadores morosos; por el ejemplo, para nuestra Corporación no se expiden desde agosto de 2022
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	No se evidencia acompañamiento por parte del ente.
Caja de Compensación Familiar COFREM	No se ha tenido interacción con esa dependencia.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

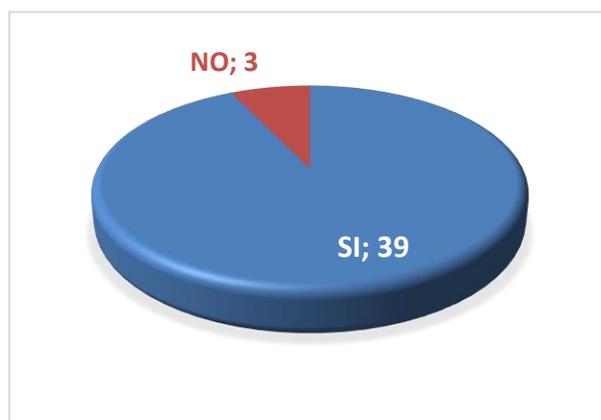
@Supersubsidio



Las Cajas de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI y Caja de Compensación Familiar COFREM, manifiestan no haber tenido acompañamiento, ni interacción con la Dirección de Gestión para las CCF.

Es necesario verificar si en estos territorios no se cuenta con proyectos de inversión social por parte de las CCF.

15. ¿La respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley?



39 Cajas de Compensación Familiar manifiestan que la respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley, solo las siguientes 3 Cajas de Compensación indican que no: Caja de Compensación Familiar COFREM, Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA y Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA.



16. Califique de 1 a 5, el nivel de satisfacción con relación a los servicios que presta por la Dirección para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.



El nivel de satisfacción que tienen las Cajas de Compensación Familiar con relación a los servicios que se presta en la Dirección de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar es calificada en el 4,55% que representa un nivel satisfactorio, se debe trabajar en la generación de acciones que permitan mejorar el nivel de satisfacción de las siguientes Cajas que han calificado en un nivel bajo:

- Caja de Compensación Familiar COFREM
- Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
- Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

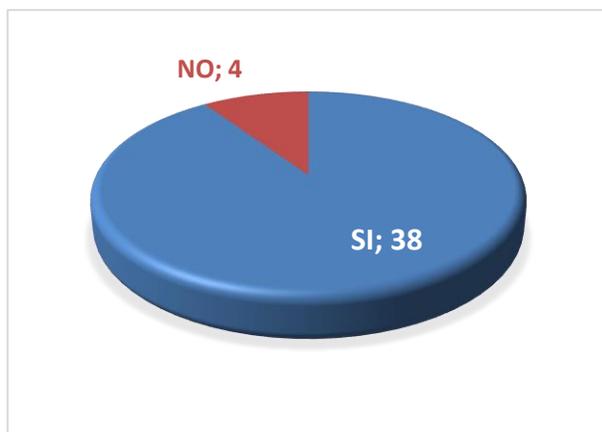
@Supersubsidio



DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Realiza la inspección, evaluación y vigilancia de los aspectos financieros y contables de las Cajas de Compensación Familiar respecto de los recursos del subsidio familiar, y además se encarga de la inspección y vigilancia, estudio de los presupuestos de ingresos y egresos y límite máximo de inversión de las Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con la ley.

17. De acuerdo con las funciones de la Dirección de Gestión Financiera y Contable, esta ¿ha realizado acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar?



El 90%, es decir 38 de las 42 Cajas de Compensación Familiar, manifiestan que la Dirección de Gestión Financiera y Contable, ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar, las siguientes 4 Cajas de Compensación indicaron que no:

- Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
- Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA
- Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA
- Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

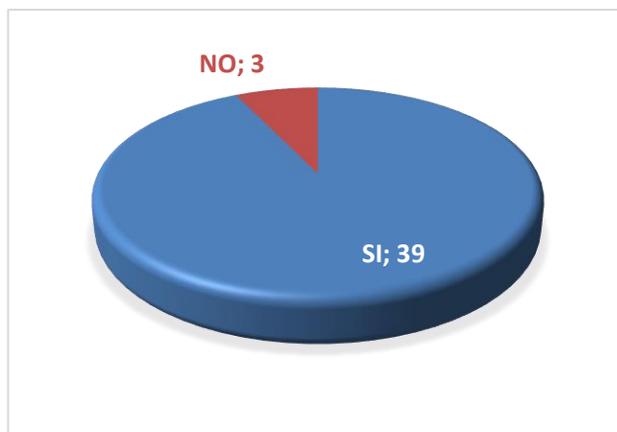
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Es necesario realizar la verificación con cada una de estas Cajas, para determinar el motivo por el cual manifiestan no sentirse acompañadas.

18. ¿La respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley?



39 Cajas de Compensación Familiar manifiestan que la respuesta a sus trámites fue emitida dentro de los términos establecidos por la ley, solo las siguientes 3 Cajas de Compensación indican que no: Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN y Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA

Se debe confirmar con las CCF la razón por la cual no se dio respuesta oportuna a las solicitudes radicadas o enviadas por éstas.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



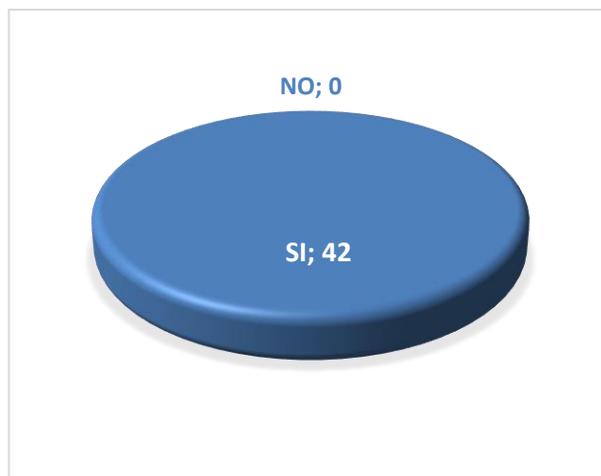
19. Califique de 1 a 5, el nivel de satisfacción con relación a los servicios que presta por la Dirección de Gestión Financiera y Contable siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.



El nivel de satisfacción que tienen las Cajas de Compensación Familiar con relación a los servicios que presta por la Dirección de Gestión Financiera y Contable es calificada en un 4,62% que representa un nivel satisfactorio, solo la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA ha calificado como baja, el nivel de satisfacción de esta Dirección.

20. ¿Los funcionarios comisionados desde la Superintendencia del Subsidio Familiar para el ejercicio de inspección y vigilancia en las visitas realizadas a su Corporación, han aplicado adecuadamente la normatividad del Sistema de Subsidio Familiar?





El 100% de las Cajas de Compensación Familiar, manifestaron que los funcionarios comisionados desde la Superintendencia del Subsidio Familiar para el ejercicio de inspección y vigilancia en las visitas ordinarias realizadas a su Corporación, han aplicado adecuadamente la normatividad del Sistema de Subsidio Familiar.

7.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se cumplió con el objetivo de medir la percepción y satisfacción de Las Cajas de Compensación Familiar frente a la prestación de los servicios y actividades realizadas por la Superintendencia Delegada para la Gestión, que permitieron identificar debilidades y fortalezas que serán revisadas y tenidas en cuenta para implementar las acciones de mejora correspondientes que permitan fortalecer la gestión hacia las Cajas de Compensación Familiar.
- En promedio el 38% del total de las 42 Cajas de Compensación Familiar manifestaron que la Superintendencia Delegada para la Gestión y sus respectivas direcciones, realizó acompañamiento periódico a las Cajas, se debe revisar e implementar acciones para que el 100% de las Cajas cuenten con un permanente y constante seguimiento y acompañamiento en lo que respecta a la gestión de la Delegada.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- El 100% de las Cajas de Compensación Familiar manifestaron que la Superintendencia Delegada para la Gestión, cumplió satisfactoriamente los tiempos establecidos las visitas ordinarias realizadas, y que existió objetividad e imparcialidad en el contenido de los informes de visita generados por esta dependencia, lo que permite evidenciar una oportuna y eficiente gestión durante la vigencia 2023.
- Si bien, el 64% de las 42 cajas de Compensación Familiar, manifestaron estar satisfechas con los seminarios, capacitaciones y eventos que ha realizado la Superintendencia Delegada para la Gestión, se sugiere revisar las temáticas sobre las cuales las Cajas de Compensación recomiendan se implementen jornadas de capacitación que permitan fortalecer el conocimiento en los temas del Subsidio Familiar, con énfasis en las necesidades manifestadas por la Cajas. Es de resaltar que el tema de mayor importancia y relevancia, es el componente de *normatividad vigente y actualización de la misma*, así como, temas relacionados con: *reportes, microdato, formatos, estadísticas, Fondos de ley, mejores prácticas efectuadas al sistema, programa de transparencia y ética empresarial* entre otros, se sugiere revisar el detalle del contenido de la tabla del ítem No. 10 del presente documento.
- 23 de las 42 Cajas de Compensación Familiar, calificaron como bueno el suministro de información y respuesta a las solicitudes realizadas a la Superintendencia Delegada para la Gestión y 19 Cajas de Compensación la califican como excelente. Se deben generar acciones al interior de la Delegada que permitan mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de información que alleguen las Cajas de Compensación evitando el vencimiento de términos.
- El nivel de satisfacción que tienen las 42 Cajas de Compensación Familiar frente a los servicios que presta la Delegada para la Gestión de CCF y sus direcciones, es en promedio del 4,63%, que representa un nivel de satisfacción alto, teniendo en cuenta que la calificación más alta es de 5. Se sugiere revisar el 0,37% de las Cajas que califican con 3 el nivel de satisfacción para identificar en qué aspectos se debe mejorar para subir su nivel de percepción con relación a los servicios prestados.



- Es necesario realizar la comunicación y verificación con las Cajas de Compensación Familiar que manifestaron no sentirse acompañadas por parte de la Superintendencia Delegada para la Gestión y sus 2 Direcciones, a fin de determinar cuál en la causa raíz de dicha inconformidad y generar las acciones correspondientes que permitan mejorar la percepción.
- Se requiere generar una comunicación con las Cajas de Compensación que indicaron que no hubo un acompañamiento efectivo respecto a la gestión del cobro a empresas morosas. Y de esta manera generar otras acciones que permitan mejorar la gestión de las Cajas en lo correspondiente en la cartera de morosos.

Elaboró:

Ángela María Ortíz Villalba

Contratista Superintendencia Delegada para la Gestión

César Augusto Quijano Hernández

Contratista Dirección Gestión Financiera y Contable

Aprobó:

Oswaldo Enrique Álvarez Martínez

Superintendente Delegado para la Gestión

Adriana Mercedes Bonilla Morales

Directora para la Gestión de las CCF

Pedro Acosta Lemus

Director Gestión Financiera y Contable

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



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

FO-COP-002 vr-1
@Supersubsidio

