

INFORME ENCUESTA DE
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN
DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES DE
LA SUPERINTENDENCIA DEL
SUBSIDIO FAMILIAR A LAS CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

OFICINA ASESORA
JURÍDICA

CONTENIDO

I.	Introducción.....	3
II.	Alcance.....	3
III.	Objetivo General.....	3
IV.	Objetivos Específicos	4
V.	El Instrumento	4
VI.	Observaciones de la Recolección.....	5
VII.	Resultado de la Oficina Asesora Jurídica	5
VIII.	Conclusiones.....	11
IX.	Recomendaciones.....	12

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



I. Introducción

La Superintendencia del Subsidio Familiar, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), realiza anualmente la encuesta de percepción de la satisfacción de los servicios y trámites para las cajas de compensación familiar. Para el efecto, cada área de la Superintendencia participa en la planeación, construcción, aplicación y análisis de la información recolectada de acuerdo con las necesidades de cada uno de estas.

Los resultados de la encuesta tramitada por la Oficina Asesora Jurídica proporcionan una visión valiosa sobre las fortalezas y oportunidades de mejora en su gestión.

El presente informe tiene como objeto analizar los principales hallazgos y destacará tanto los aspectos positivos que merecen reconocimiento, como aquello que requieren de una atención especial.

II. Alcance

Este informe tiene por objeto ser una herramienta práctica y estratégica para guiar las decisiones y acciones de la Oficina Asesora Jurídica en procura de mejorar los tiempos de entrega y calidad del contenido de las respuestas de las peticiones realizadas por las cajas de compensación familiar y demás grupos de valor e interés.

Como alcance específico se encuentra:

- Evaluación de satisfacción y percepción de los servicios ofrecidos por la Oficina Asesora Jurídica.
- Exploración de los comentarios abiertos proporcionados por las cajas de compensación familiar sobre la gestión de la Oficina Asesora Jurídica.
- Identificaciones específicas que requieren atención y mejoras según las cajas de compensación familiar.
- Exposición de las temáticas de interés de las cajas de compensación familiar para mejorar su servicio y gestión.

III. 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 del Subsidio Familiar para identificar debilidades y fortalezas en la implementación de planes de mejora, dentro del marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y hacer los procesos de la Entidad sencillos y eficientes.

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



IV. Objetivos Específicos

- Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de los tiempos y calidad de respuesta de las solicitudes realizadas por los funcionarios de las cajas de compensación familiar a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Conocer las temáticas de interés de las cajas de compensación familiar.
- Implementar, sí es del caso, las acciones de mejora pertinentes para otorgar respuestas en los plazos establecidos en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, Ley 1755 de 2015 y demás normas atinentes y de calidad a las solicitudes realizadas por las cajas de compensación familiar y demás grupos de valor e interés que interactúan con la Oficina Asesora Jurídica.

V. El Instrumento

Para el año 2023, mediante el oficio identificado con el No 2742/2023/PGEN, se remitió a las 42 cajas de compensación familiar una encuesta auto diligenciable que contenía el siguiente código Q.R:



La encuesta contó con 135 preguntas con respuesta de selección múltiple, cerradas y abiertas con el fin de evaluar los tiempos y la calidad de las respuestas proferidas por las diferentes áreas de la Superintendencia a las solicitudes realizadas por las

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



cajas de compensación familiar para el periodo comprendidos desde julio del año 2022 hasta junio de 2023. La encuesta estuvo disponible para ser diligenciada desde el día 9 hasta el 31 de octubre de 2023.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar planteó 8 preguntas, relacionadas con los aspectos más relevantes a su gestión.

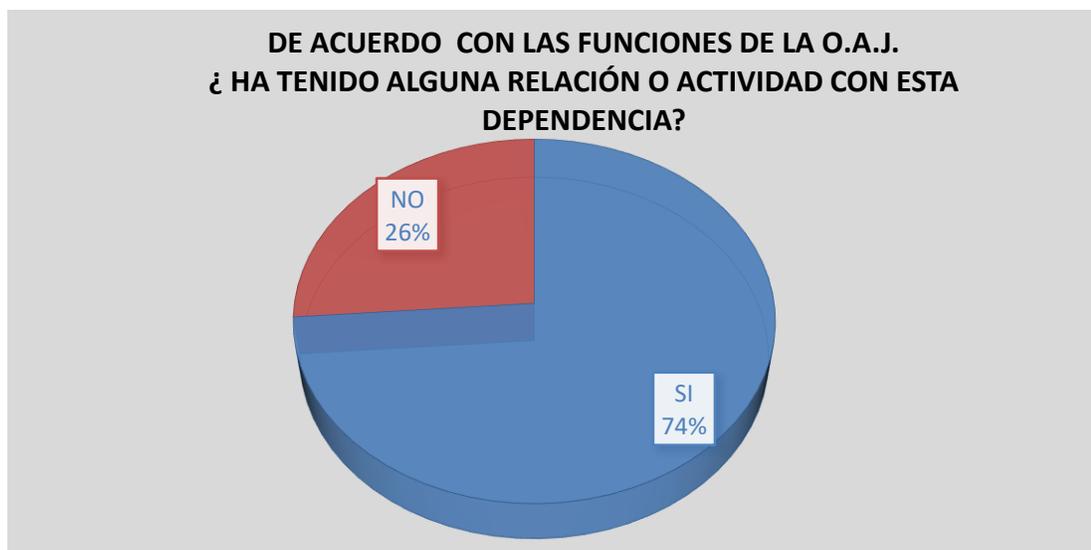
VI. Observaciones de la Recolección

Cerrado el proceso de recolección de información se evidenció que la Caja Colombiana del Subsidio Familiar Colsubsidio y la Caja de Compensación Familiar de Sucre Comfasucre diligenciaron dos veces la encuesta. En consecuencia, se entabló comunicación con las cajas de compensación familiar mencionadas para validar la evaluación, unificar los resultados, promediar las calificaciones y agrupar las observaciones.

VII. Resultado de la Oficina Asesora Jurídica

Una vez cerrado el proceso de recolección, se procedió a analizar el resultado correspondiente para la Oficina Asesora Jurídica, así:

1. De acuerdo con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?



Se evidencia que las 42 cajas de compensación familiar respondieron la pregunta. el 74%, que representa 31 corporaciones, respondieron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. El 26% restante, que representa el 26%, manifestaron no haber tenido relación con esta Oficina.

Se debe tener en cuenta que, para las siguientes preguntas, sólo 31 corporaciones afirmaron tener relación con la Oficina Asesora Jurídica.

2. ¿Para dar respuesta al concepto jurídico se empleó un lenguaje claro y sencillo?



El 100% de las encuestadas, esto es, 31 cajas de compensación, indicaron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. El 94%, esto es, 29 cajas de compensación familiar, dijeron que en la respuesta proferida se empleó un lenguaje claro y sencillo. El 6% restante, esto es, 2 cajas de compensación familiar manifestaron que en la respuesta proferida no se empleó un lenguaje claro y sencillo.



3. ¿El concepto jurídico fue emitido dentro de los términos establecidos por Ley?



El 100% de las encuestadas, esto es, 31 cajas de compensación, indicaron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. El 84% , esto es, 26 cajas de compensación familiar, dijeron que la respuesta fue proferida dentro de los términos de ley y el 16%, esto es, 5 cajas de compensación familiar manifestaron que la respuesta no fue proferida dentro de los términos de ley .

4. ¿El concepto jurídico emitido dio respuesta a lo requerido en la consulta?



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 encuestadas, esto es, 31 cajas de compensación, indicaron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. El 90%, esto es, 28 cajas de compensación familiar, dijeron que el concepto jurídico emitido dio respuesta a lo requerido en la consulta y el 10%, esto es, 3 cajas de compensación familiar, dijeron que el concepto jurídico emitido no dio respuesta a lo requerido en la consulta.

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

Las 3 cajas de compensación familiar que indicaron no haber tenido una respuesta a su solicitud por parte de esta Oficina Asesora Jurídica precisaron las siguientes razones:

- “No se da respuesta expresa a la consulta que se formula.”
- “El interrogante que fue planteado por la Oficina Asesora Jurídica no fue resuelto de fondo en cuanto a la acción a realizar en derecho.”
- “Porque las respuestas no son concretas.”

6. ¿Se siente satisfecho con los temas tratados en los seminarios, capacitaciones y eventos que realiza la Oficina Asesora Jurídica?



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 encuestadas, esto es, 31 cajas de compensación, indicaron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. El 94%, esto es, 29 cajas de compensación familiar, dijeron que se sienten satisfechas con los temas tratados en los seminarios, capacitaciones y eventos que realiza la Oficina Asesora Jurídica y el 6%, esto es, 2 cajas de compensación familiar, dijeron que no se sienten satisfechas con los temas tratados en los seminarios, capacitaciones y eventos que realiza la Oficina Asesora Jurídica .

7. ¿En qué temas considera que la Oficina Asesora Jurídica debería capacitar a la Corporación?

Las cajas de compensación familiar señalaron los siguientes temas de interés para ser abordados por la Oficina Asesora Jurídica en los planes y eventos de capacitación:

- “Normatividad vigente del sistema de CCF.”
- “Actualización normativa.”
- “Subsidio en especie con excedentes del 55%, orientación sobre las bases de datos válidas para realizar cruces de beneficiarios cuota monetaria entre otros, Fosfec e impacto a población no afiliada.”
- “Fondos de ley, auditorías de la CGR y SSF, impacto de reformas en el sistema.”
- “En lo relacionado a aportes y pagos, para el pago de cuota monetaria, de padres separados, con ingresos superiores a 6 S.M.M.L.V, sumados los dos. Y demás casos especiales que surgen de las diferentes uniones maritales de hecho.”
- “Actualización normativa.”
- “Circular Única.”
- “Actualizaciones normativas del sistema.”
- “Socialización de las circulares emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, como por ejemplo Transparencia y ética empresa.”
- “Fortalecimiento en temáticas del Subsidio.”
- “Ley 21 de 1982, ley 789 de 2002, contratación.”
- “En la aplicabilidad de normatividad en derecho privado para la contratación en las cajas de compensación.”
- “Contractuales, de aportes y subsidios, reportes de información.”
- “Actualización del marco legal y jurisprudencia aplicable a los fondos de Ley.”
- “Socialización de conceptos en temas que impacten al sistema del subsidio familiar y que puedan derivar en la creación de directrices (Circulares).”
- “Fondos de Ley.”
- “Gestión Contractual (general) y normativa FOSFEC.”

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

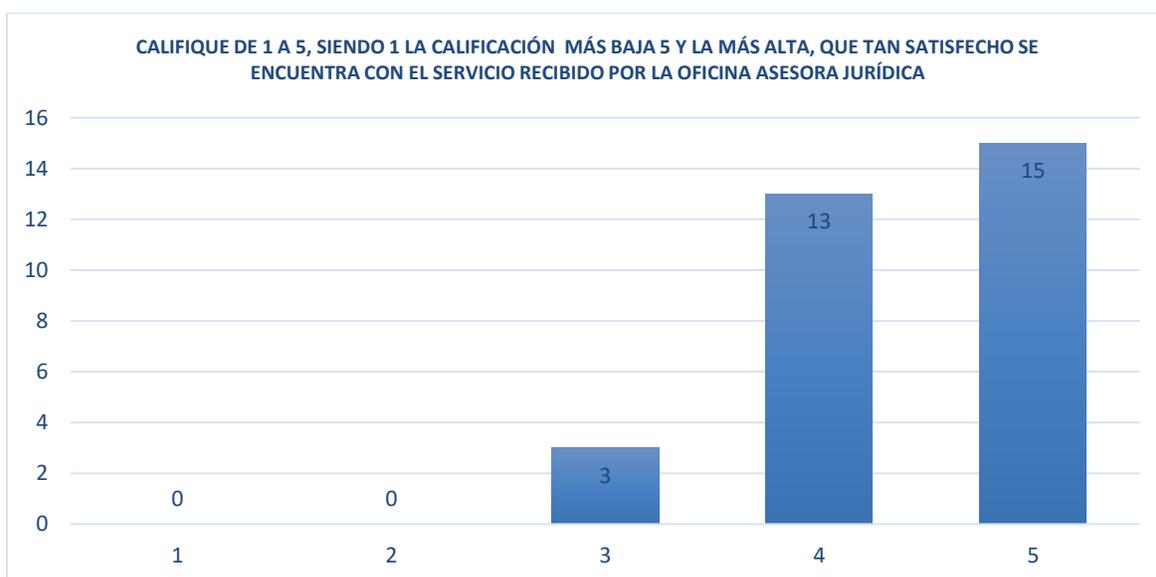
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- “Profundizar en los temas: 1. gestión de aportes prescritos. 2. Pago de Cuota monetaria por cuidadores.”
- “Procedimientos de Recobros del FOSFEC.”
- “Afilaciones, desafiliaciones, principios generales de la contratación, emprendimiento.”
- “Toda la normatividad actualizada.”
- “Actualización de novedades normativas aplicables a las cajas de compensación familiar.”
- “Temas financieros, posibilidades de destinación de recursos, proyectos de inversión, coberturas.”
- Actualización permanente en normatividad del subsidio familiar y temas afines.
- “Inembargabilidad de los recursos parafiscales.”

8. Califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 las más alta, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por la Oficina Asesora Jurídica.



De las 31 corporaciones que indicaron haber tenido relación con la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, se vislumbra:



Ninguna de las encuestadas calificó con una puntuación de 1.0 y 2.0 el servicio ofrecido por esta Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

13 de las corporaciones encuestadas otorgaron una calificación a esta Oficina Asesora Jurídica de 4.0.

15 de las cajas de compensación familiar encuestadas otorgaron una calificación a esta Oficina Asesora Jurídica de 5.0.

En conclusión, las cajas de compensación familiar calificaron el servicio de esta Oficina Asesora Jurídica con una puntuación de 4.4 / 5.0.

VIII. Conclusiones

- De acuerdo con la pregunta: ¿ha tenido alguna relación o actividad con esta dependencia?, se puede concluir que la totalidad de las cajas de compensación familiar no han tenido alguna relación con esta Oficina, por lo que es necesario implementar espacios de difusión que permitan que las corporaciones tengan conocimiento sobre las funciones de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Del cuestionamiento: ¿para dar respuesta al concepto jurídico se empleó un lenguaje claro y sencillo?, se concluye que en la mayoría de conceptos jurídicos emitidos por esta Oficina Asesora Jurídica se utiliza un lenguaje claro y sencillo. No obstante, es necesario seguir fortaleciendo las habilidades de síntesis y congruencia textuales de los profesionales proyectistas de los conceptos o respuestas dadas a los grupos de valor e interés de esta Entidad.
- Del planteamiento: ¿el concepto jurídico fue emitido dentro de los términos establecidos por Ley?, se concluye que la mayoría de las respuestas a las solicitudes de las cajas de compensación familiar son contestadas según el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan el derecho de petición. Sin embargo, se vislumbra que, hay respuestas extemporánea cuyas causas están siendo objeto de identificación por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
- Del interrogante: ¿El concepto jurídico emitido dio respuesta a lo requerido en la consulta?, la mayoría de los encuestados indicó que esta Oficina Asesora Jurídica otorga una respuesta de fondo y congruente con la solicitud.

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



Empero, algunas cajas de compensación familiar afirmaron lo contrario, por esta razón es necesario fortalecer al equipo de trabajo de la Oficina Asesora Jurídica en las técnicas de argumentación y de hermenéutica jurídica.

- De la pregunta: ¿Se siente satisfecho con los temas tratados en los seminarios, capacitaciones y eventos que realiza la Oficina Asesora Jurídica?, se concluye que las cajas de compensación familiar se sienten satisfechos por los temas tratados en los eventos de esta área. No obstante, el listado de temas propuestos conmina a la oficina asesora jurídica a hacer un análisis que permita agrupar y priorizar los temas a ser tratados en las distintas oportunidades de capacitación.
- Por todo lo expuesto, es de indicar que, en general, las Cajas de Compensación Familiar se encuentran satisfechas con el servicio prestado por la Oficina Asesora Jurídica.

IX. Recomendaciones

- Implementación de espacios de difusión de las funciones y alcance de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las cajas de compensación familiar.
- Fortalecimiento de las habilidades de redacción y argumentación de los profesionales que componen el equipo de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Fortalecimiento de las habilidades de interpretación y lógica jurídica del equipo de trabajo de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con el propósito de prevenir repuestas incongruentes a las peticiones de los grupos de valor e interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Planeación de eventos de capacitación que tengan en cuenta los temas propuestos por las Cajas de Compensación Familiar, a partir de su agrupamiento y priorización.

Elaboró: Paola Andrea Gómez Díaz – Profesional Especializada. O.A.J.
Revisó y Aprobó: Grety Patricia López Alban– Jefe Oficina Asesora Jurídica.

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

