

# CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS 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



FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio



Luis Guillermo Pérez Casas  
**Superintendente de Subsidio Familiar**

Carol Lizeth Cárdenas López  
**Secretaría General**

Gloria Maribel Torres Ramírez  
**Superintendente Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales**

Claudia Marisol Moreno Ojeda  
**Superintendente Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos**

Oswaldo Enrique Álvarez Martínez  
**Superintendente Delegado para la Gestión**

Pedro Acosta Lemus  
**Director para la Gestión Financiera y Contable**

Adriana Mercedes Bonilla Morales  
**Directora para la Gestión de las Cajas De Compensación Familiar**

Nelly Esperanza Garnica Rivera  
**Jefe de la Oficina de Protección y Atención al Usuario**

Luisa Fernanda Pardo Sánchez  
**Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Grety Patricia López Albán  
**Jefe de la Oficina Asesora Jurídica**

José William Casallas Fandiño  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**

Tania Violeta Vargas Luna  
**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación**

Angie Katherine Monroy Bobadilla  
Carlos Alberto Cárdenas Sierra  
Claudia Lorena Cortes Arias  
Felipe Andrés Hernández Ruiz  
Iván Eduardo García Duque  
**Asesores de Despacho de la Superintendencia del Subsidio Familiar**

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## CONTENIDO

GLOSARIO.....	5
INTRODUCCIÓN .....	7
ALCANCE .....	7
OBJETIVO.....	8
JUSTIFICACIÓN .....	8
NORMATIVIDAD ASOCIADA .....	9
EL SUBSIDIO FAMILIAR EN COLOMBIA.....	9
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR .....	9
MISIÓN .....	10
VISIÓN.....	10
OBJETIVOS .....	10
METODOLOGÍA.....	11
Variables .....	11
Enfoque – Gestión por procesos .....	12
Recolección de información .....	13
RESULTADOS FURAG 2020 - 2021 .....	13
Análisis histórico del FURAG 2019-2021 .....	15
GRUPOS DE VALOR.....	17
Afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias .....	17
Necesidades y expectativas.....	21
Cajas de Compensación Familiar.....	25
Necesidades y expectativas.....	27
GRUPOS DE INTERÉS .....	34
Ciudadanos externos .....	34
Necesidades y expectativas.....	35
Ciudadanos internos .....	39
Necesidades y expectativas.....	42
Organismos de control .....	46
Necesidades y expectativas.....	47

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Otras entidades del Estado .....	49
Necesidades y expectativas .....	50
Sociedad civil organizada .....	52
Necesidades y expectativas .....	52
Empresas afiliadas a Cajas de Compensación Familiar .....	54
Necesidades y expectativas .....	55
<b>ANÁLISIS CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>56</b>
Aplicativo eSigna - PQRSF .....	56
Teléfono y chat.....	59
Chat Bot – Lupita .....	59
Canal de atención personalizada .....	60
Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos .....	60
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>63</b>



## GLOSARIO

**Afiliación a Cajas de Compensación Familiar:** La afiliación de los trabajadores se entiende con relación a una determinada Caja de Compensación Familiar en cuanto el respectivo empleador haya sido aceptado y permanezca vigente su vinculación por no haber sido objeto de retiro voluntario debidamente aceptado, expulsión o suspensión (SSF, 2023, párr. 2).

**Afiliados al Régimen del Subsidio Familiar:** 1. Los trabajadores de carácter permanente al servicio de los empleadores previstos en los artículos 70. y 72 de la ley 21 de 1982, desde el momento de su vinculación y hasta la terminación de la misma. 2. Los pensionados que se hayan incorporado o que se incorporen en los términos de la ley 71 de 1988 (SSF, 2023, párr. 4).

**Cajas de Compensación Familiar (CCF):** Son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, de naturaleza especialísima que por ministerio de la ley pueden crear los particulares con fines de seguridad y protección social; dichos fines en general buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias. Las Cajas de Compensación Familiar administran recursos que, aunque en estricto sentido son corporativos, se clasifican como parafiscales atípicos y actúan como recaudadoras y pagadoras de la prestación social del subsidio familiar, a su vez que, redistribuyen los recursos con el fin de ampliar la cobertura de los servicios de la Seguridad Social. Además, debido a la naturaleza de sus actividades, se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley para garantizar su transparencia (SSF, 2023, párr. 7).

**Caracterización de grupos de valor:** Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas (DAFP, 2021, p. 14).

**Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG:** Es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI (DAFP, 2021, p. 21).

**Grupos de interés:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende,

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales (DAFP, 2021, p. 21).

**Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad (DAFP, 2021, p. 22).

**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, según dispone el Decreto 1083 de 2015 (DAFP, 2021, p. 27).

**Participación:** Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora (DAFP, 2021, p. 29).

**Persona jurídica:** El artículo 633 del Código Civil define persona jurídica como “una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente (SSF, 2023, párr. 20).

**Sistema de Subsidio Familiar:** Conjunto de políticas y leyes orientadas a la protección integral del trabajador y su familia (SSF, 2023, párr. 29).

**Subsidio Familiar:** Prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad (SSF, 2023, párr. 34).

**Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF):** Entidad pública del orden nacional encargada de ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar, con el propósito de que su constitución y funcionamiento se ajusten a las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada (SSF, 2023, párr. 38).

**Trabajadores Afiliados al Subsidio Familiar:** Son todos los trabajadores de carácter permanente que prestan sus servicios personales a un empleador público o privado, afiliado a una Caja de Compensación Familiar (SSF, 2023, párr. 39).



## INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP establece la importancia de caracterizar los grupos de valor y grupos de interés para toda entidad pública, “con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal” (DAFP, 2022, p. 13); así, identificar sus necesidades, intereses, características y preferencias se convierte en un insumo para la toma de decisiones.

Este insumo busca servir para identificar información de interés y canales de información para la mejora continua en la prestación de servicios de la entidad y el establecimiento de lineamientos para políticas, programas y proyectos más cercanos y afines a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

Así entonces, el documento se divide en cuatro partes: la primera parte presenta generalidades del ejercicio de construcción del documento como el alcance, objetivo y metodología, después el análisis histórico de los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG entre los años 2019 y 2021.

La segunda parte identifica los grupos de valor y grupos de interés de la entidad y procede a presentar sus características, necesidades y expectativas de acuerdo a sus interacciones, requerimientos y relacionamiento con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La tercera parte presenta un análisis de los canales de atención de la entidad y en la cuarta y parte final se presentan las conclusiones del ejercicio.

## ALCANCE

Este ejercicio identifica las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## OBJETIVO

Actualizar las características, necesidades, expectativas y/o preferencias de los grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación ciudadana y fomentar la transparencia.

## JUSTIFICACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP pronunció:

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano<sup>8</sup> desarrollados en el *Manual operativo* del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para:

- Diseñar productos y servicios.
- Ampliar canales institucionales.
- Realizar un rediseño institucional.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.
- Retroalimentar la gestión interna.

Fuente: *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*, DAFP, 2022.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## NORMATIVIDAD ASOCIADA

- **Decreto 2623 de 2009** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 2595 de 2012** por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias.
- **Documento Conpes 3785** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- **Documento Conpes 3649** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 789 de 2002** por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
- **Ley 1712 de 2014** por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

## EL SUBSIDIO FAMILIAR EN COLOMBIA

El Subsidio Familiar en Colombia es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representan el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad; así, se paga a través de las Cajas de Compensación Familiar.

## SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Dentro de este contexto, la Superintendencia del Subsidio Familiar es la entidad de orden nacional que ejerce inspección, vigilancia y control sobre la administración de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y la gestión de los programas y servicios que se financian con los mismos, para que lleguen a los trabajadores de medianos y menores ingresos y sus familias, así como a la población focalizada con los programas especiales del gobierno.

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## MISIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad del Orden Nacional, mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control promueve el impacto social que deben generar las Cajas de Compensación Familiar, con un enfoque territorial, de promoción de la paz, respeto de la naturaleza y de los derechos humanos, en procura de la ampliación del bienestar de la población afiliada, de sus familias y de las comunidades vulnerables, bajo los principios de universalidad y solidaridad.

## VISIÓN

En el 2026 seremos una entidad referente y reconocida a nivel Nacional por fortalecer un modelo de inspección, vigilancia y control justo, efectivo, garante, incluyente y protector de los derechos humanos, que promueve la universalización del sistema del subsidio familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.

## OBJETIVOS

La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley.

**IVC:** Fortalecer la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque étnico, diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total.

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



**SOCIAL:** Promover la universalización de los beneficios del sistema de Subsidio familiar, mediante el fomento de acciones solidarias y participativas, incluso de ajuste normativo, así como de gestión de recursos que faciliten el acceso y amplíe el impacto a la población más vulnerable, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.

**TECNOLÓGICO:** Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de Inspección, Vigilancia y Control, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.

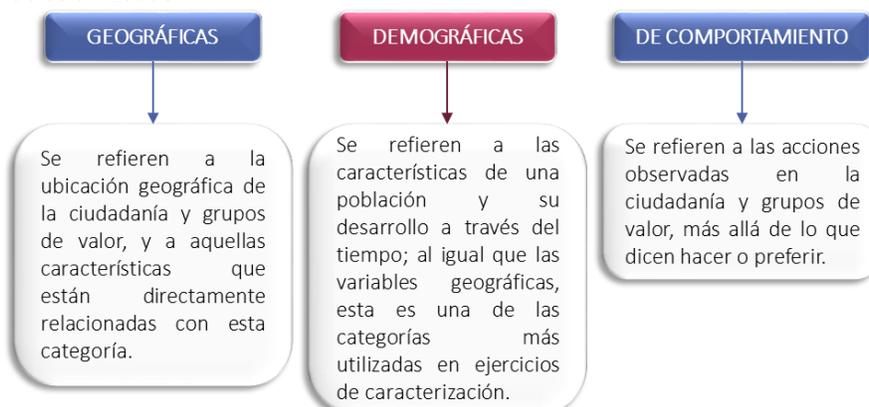
## METODOLOGÍA

Para la elaboración de este documento se utilizó como guía metodológica la *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (2022)* del DAFP, que actualiza la versión elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Guía presenta las generalidades y pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y realizar una caracterización efectiva.

### Variables

Las variables que fueron utilizadas en el ejercicio porque atendían al objetivo de la caracterización son las siguientes:

Gráfica 1. Variables utilizadas



Fuente: *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, DAFP, 2022.*

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## Enfoque – Gestión por procesos

El principal cambio respecto a la metodología del anterior ejercicio de caracterización llevado a cabo en el año 2021, es la articulación de todos los procesos de la entidad en torno a una única lista de grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con los cuales los procesos podrían o no relacionarse de acuerdo a los requerimientos o interacciones que se dieron durante la vigencia pasada – 2022 y el primer trimestre del año en curso – 2023.

La gestión por procesos se relaciona directamente con el componente de la ventanilla hacia adentro, de la dimensión Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ya que una adecuada gestión por procesos dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad y de cada uno de sus procesos (DAFP, 2020, p. 10).

Así entonces, los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar se presentan en el Mapa de Procesos de la entidad:

Ilustración 1. Mapa de Procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar, 2023.



Dentro de la gestión por procesos, la caracterización de los grupos de valor es un insumo vital, en cuanto:

**¿Por qué es importante identificar los grupos de valor de una entidad?**

Los grupos de valor son fundamentales porque son el centro de la planeación estratégica y de la estructuración y ejecución de procesos en una organización, ya sea pública o privada. Esto significa que, si sabemos quiénes son nuestros grupos de valor, podemos identificar sus necesidades, cómo satisfacerlas y cuáles son los requerimientos mínimos de calidad.

Fuente: Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), DAFP, 2020

### Recolección de información

Tras identificar la necesidad de actualizar el documento de caracterización de usuarios de la entidad y establecer los grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se procedió a la etapa de recolección de información.

En este contexto, se recolectó información para identificar las necesidades, expectativas, canales de atención e información de los requerimientos y descripción del relacionamiento de los procesos con los grupos de valor y/o grupos de interés; este insumo fue vital para el presente documento, información que fue proporcionada en las mesas de trabajo en donde se contó con participación de todos los procesos de la entidad.

Sumado a esto, se utilizó la información de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar consignada en el aplicativo SIGER (Sistema de Información Gerencial) en el que las Cajas de Compensación Familiar pueden acceder al envío de la información estadística. Adicionalmente se analizó información referente a la caracterización de los funcionarios y contratistas de la entidad.

## RESULTADOS FURAG 2020 - 2021

El Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG es la herramienta con la cual se monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

Los resultados del FURAG dan cuenta del mejoramiento de la gestión de las entidades públicas del orden nacional para el cumplimiento de las metas institucionales y de gobierno,

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos (DAFP, 2023, párr. 2,3).

La Superintendencia del Subsidio Familiar obtuvo los siguientes resultados para la medición del desempeño institucional de las vigencias 2020 y 2021:

*Gráfica 2. Resultados de Índice de Desempeño Institucional 2020*



En la vigencia 2020 el puntaje promedio de las entidades que hacen parte del Sector Trabajo fue 87.1 y la Superintendencia del Subsidio Familiar superó este promedio con 0.1 puntos. Ya que su índice de desempeño fue de 87.2 puntos, mostrando una implementación avanzada de las dimensiones y políticas que integran el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

*Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados desempeño institucional Nación – Rama Ejecutiva, DAFP*

*Gráfica 3. Resultados de Índice de Desempeño Institucional 2021*

En la vigencia 2021 el puntaje promedio de las entidades que hacen parte del Sector Trabajo fue 91.8 y la Superintendencia del Subsidio Familiar superó este promedio con 2.9 puntos. Ya que su índice de desempeño fue de 94.7 puntos, mostrando una implementación con un avance mayor en el grado de maduración de las dimensiones y políticas que integran el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



*Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados desempeño institucional Nación – Rama Ejecutiva, DAFP*



En cuanto a los resultados de las 7 dimensiones a través de las cuales opera el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los resultados del 2021 en comparación con los del 2020 nos muestran que:

Gráfica 4. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño, comparativo 2020 – 2021.



Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados desempeño institucional Nación – Rama Ejecutiva, DAFP

Las dimensiones con mayor aumento en su puntaje para 2021 se encuentra la Dimensión 5: Información y Comunicación con 4.5 puntos más que en 2020; la Dimensión 1: Talento Humano con 4.4 puntos más, la Dimensión 3: Gestión con Valores para Resultados con 4.3 puntos más que en 2020 y la Dimensión 7: Control interno con 4.2 puntos más que en 2020.

### Análisis histórico del FURAG 2019-2021

Las políticas del MIPG que más se vinculan con la caracterización de grupos de valor y grupos de interés son:

Tabla 1. Resultados históricos del FURAG por políticas, 2019-2021

POLÍTICA	RESULTADO				
	2019		2020		2021
Gestión Estratégica del Talento Humano	77,9	➡	96,3	➡	97,9
Gobierno Digital	84,4	➡	85,0	➡	92,1
Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción	82,2	➡	81,8	➡	88,3
Servicio al Ciudadano	79,0	➡	78,7	➡	83,0
Racionalización de Trámites	76,1	➡	81,0	➡	89,0
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	90,0	➡	91,8	➡	93,5

Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados desempeño institucional Nación – Rama Ejecutiva, DAFP

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



En el análisis histórico de tales políticas, se encuentra un esfuerzo institucional en mejorar la gestión durante la última vigencia evaluada atendiendo a las recomendaciones del DAFP para las políticas de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción, y Servicio al Ciudadano, tales como:

- Identificar factores asociados a posibles actos de corrupción en la entidad que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Disponer en formato accesible para personas en condición de discapacidad auditiva la información que publica la entidad.
- Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado de acuerdo con sus niveles de complejidad (chatbot Lupita)
- Asesorar a los grupos étnicos para mejorar la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios; entre otras.

Así, la política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción pasa de una disminución de 0,4 puntos entre 2019 y 2020, a un aumento de 6,5 puntos en 2021 con 88,3 puntos. Mientras que la política de Servicio al Ciudadano pasó de una disminución de 0,3 puntos en 2020 respecto a 2019, a un aumento de 4,3 puntos en 2021 con 83,0 puntos.

En cuanto a las demás políticas, observamos que la política de Gestión Estratégica del Talento Humano tuvo un importante aumento de 18,4 puntos de la medición de 2019 a la medición de 2020, pasando de 77,9 puntos a 96,3 puntos; el puntaje de la política siguió aumentando en la medición de 2021 con 97,9 puntos, 1,6 puntos más que en 2020.

La política de Gobierno Digital aumentó 0,6 puntos en 2020 respecto a 2019, pasando de 84,4 puntos a 85,0 puntos; el aumento fue mayor en 2021 con 7,1 puntos de diferencia entre 92,1 y 85,9 puntos de 2021 y 2020 respectivamente.

La política de Racionalización de Trámites ha mantenido un aumento constante con 4,9 puntos más en 2020 respecto a 2019, pasando de 76,1 puntos a 81,0 puntos respectivamente; y 0,8 puntos más en 2021 respecto a 2020 con 89,0 puntos.

Finalmente, la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública muestra un aumento de 1,8 puntos en 2020 respecto a 2019, pasando de 90,0 puntos a 91,8 puntos respectivamente; y 1, puntos más en 2021 respecto a 2020 con 93,5 puntos.

De esa forma, estas políticas presentan constancia y continuidad en el mejoramiento de su gestión, aumentando el puntaje frente a la vigencia anterior en cada medición.

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## GRUPOS DE VALOR

### Afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias

Dado que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene el fin, a través de su labor de inspección, vigilancia y control, “de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad” (SSF, 2023, párr.1), los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias constituyen el primer grupo de valor de la entidad y el principal receptor de su labor misional.

Con corte al 30 de junio de 2023, de acuerdo a las cifras reportadas por la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos, y consultada en el aplicativo SIGER (Sistema de Información Gerencial) de la Superintendencia del Subsidio Familiar, las 42 Cajas de Compensación Familiar que hacen parte actualmente del Sistema de Subsidio Familiar cuentan con 10.752.344 afiliados y 10.835.145 personas a cargo de los mismos.

De tal forma, su distribución geográfica se presenta a continuación:

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

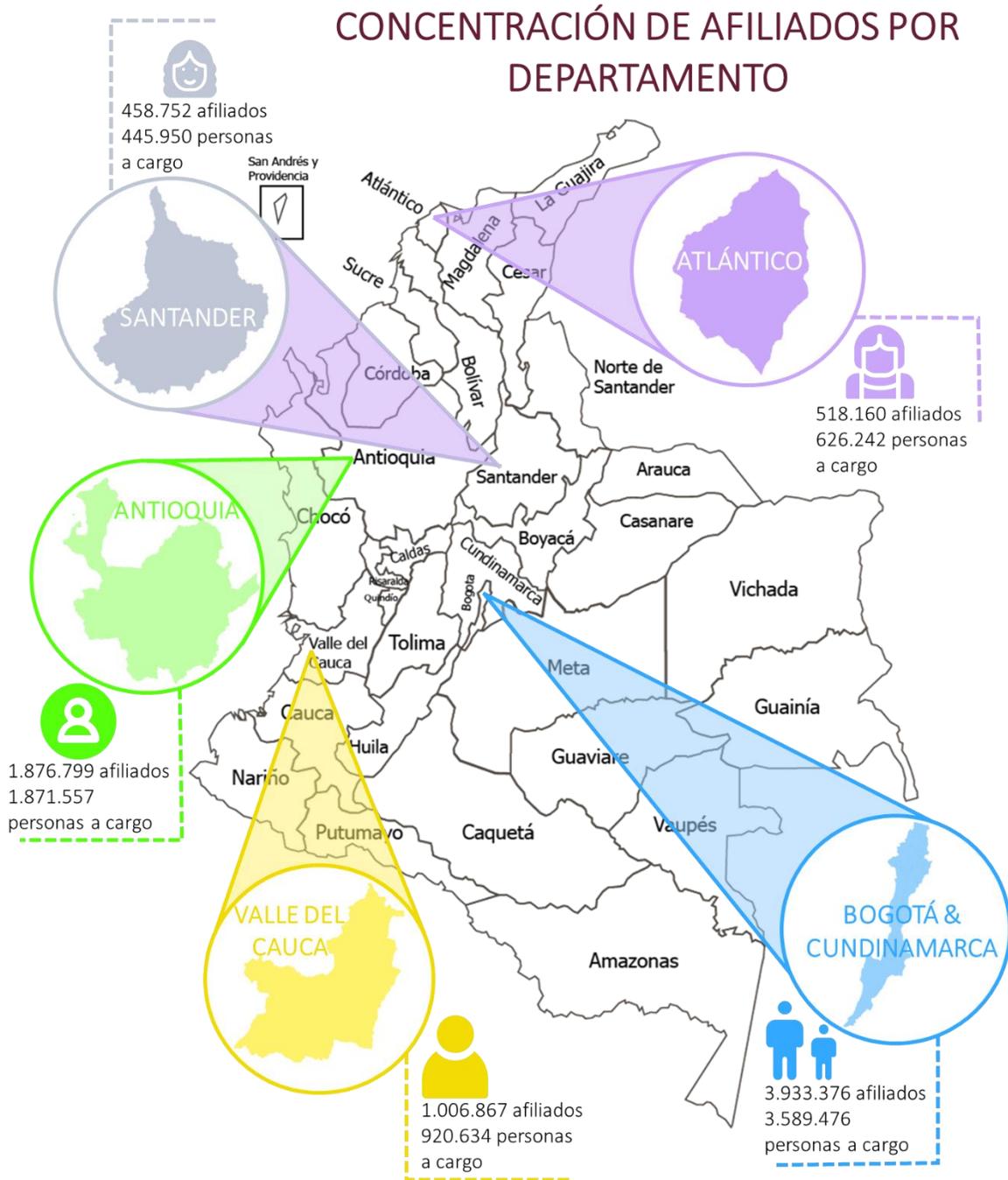
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Gráfica 5. Mayor concentración de afiliados por departamento



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023

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](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio

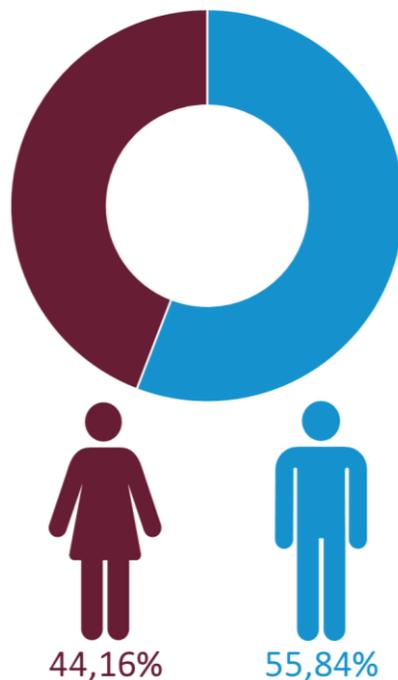


La mayor concentración de afiliados se encuentra en Bogotá y Cundinamarca con 3.933.376 afiliados y 3.589.476 personas a cargo, lo que representa el 36,58% de afiliados y el 33,13% de personas a cargo del sistema a nivel nacional. La segunda concentración se ubica en el departamento de Antioquia con 1.876.799 afiliados y 1.871.557 personas a cargo, que representan el 17,45% y 17,27% de afiliados y personas a cargo respectivamente. La tercera concentración se encuentra en Valle del Cauca con 1.006.86 afiliados y 920.634, que representa el 9,36% y el 8,50% de los afiliados y las personas a cargo respectivamente. La cuarta concentración se encuentra en Atlántico con 518.160 afiliados y 626.242 personas a cargo, que representan 4,82% y el 5,78% de los afiliados y las personas a cargo respectivamente. La quinta concentración se encuentra en Santander con 458.752 afiliados y 445.950 personas a cargo, lo que representan el 4,27% y el 4,12% de los afiliados y las personas a cargo respectivamente.

A continuación, se presentan las principales características de la población afiliada al Sistema de Subsidio Familiar.

Gráfica 6. Género de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar

## AFILIADOS POR GÉNERO



Como se evidencia en la gráfica, el 55, 84% de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar en Colombia son hombres, en total 6.004.572 afiliados.

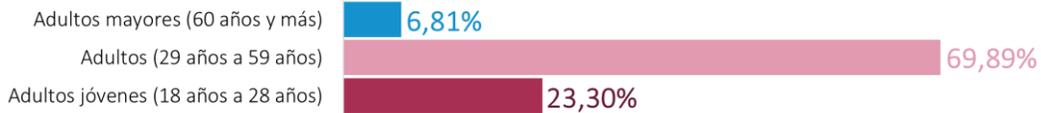
Mientras que el 44,16% de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar en Colombia son mujeres, en total 4.747.715 afiliadas.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023



Gráfica 7. Rango etario de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar

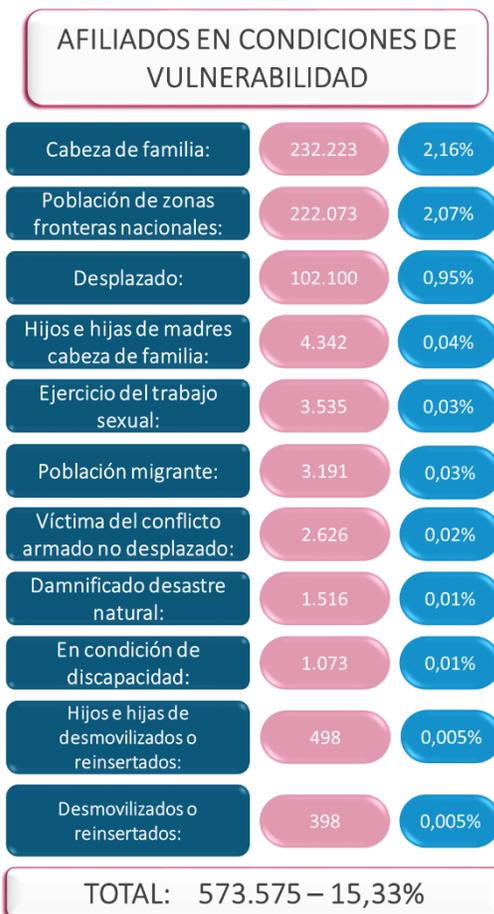
## RANGO ETARIO DE LOS AFILIADOS



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023

Como se evidencia en la gráfica, la mayor proporción de afiliados al Sistema de Subsidio Familiar son adultos, entre los 29 y 59 años, con 7.514.384 afiliados que representan el 69,89% del sistema. Le siguen los adultos jóvenes de entre 18 a 28 años, con 2.505.648 afiliados, ósea, el 23,30% del sistema. Y finalmente los adultos mayores de 60 años o más, representan el 6,81% con 732.312 afiliados al Sistema de Subsidio Familiar.

Gráfica 8. Condiciones de vulnerabilidad de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar.



De acuerdo al factor de vulnerabilidad, 573.575 afiliados al Sistema de Subsidio Familiar se encuentran en alguna condición de vulnerabilidad, lo cual representa el 15,33% del Sistema.

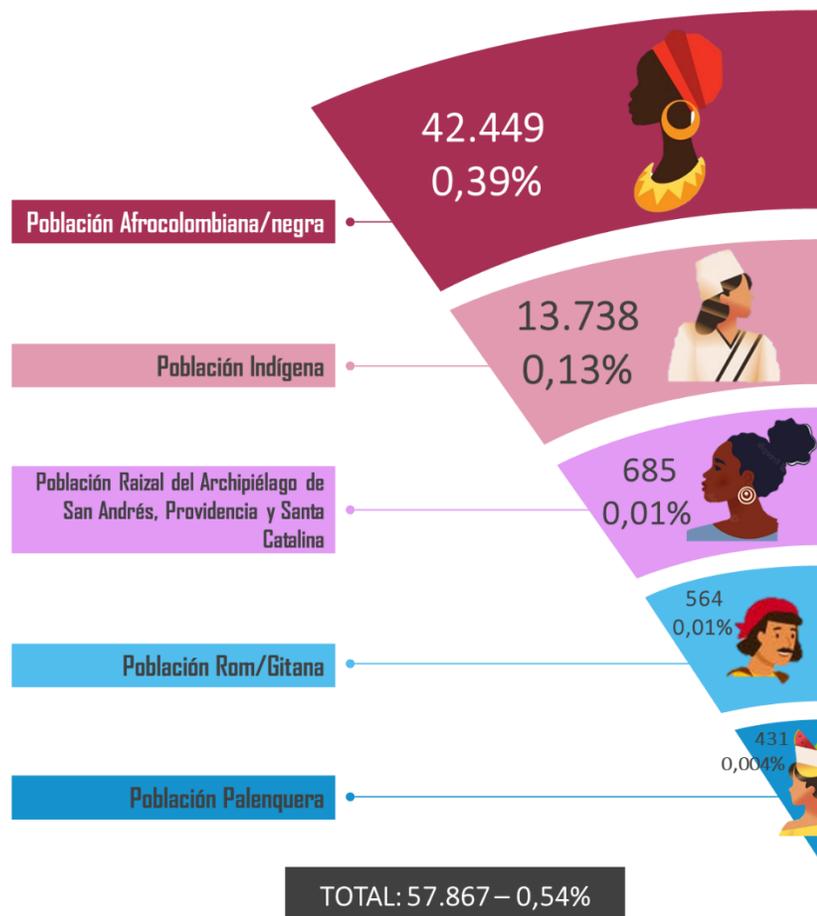
El 2,16% son afiliados cabeza de familia, el 2,07% son afiliados que hacen parte de las poblaciones de zonas fronterizas nacionales, el 0,95% son afiliados desplazados, el 0,04% son afiliados hijos e hijas de madres cabeza de familia, el 0,03% son afiliados que ejercen el trabajo sexual, el 0,03% son afiliados migrantes, el 0,02% son afiliados víctimas del conflicto armado no desplazados, el 0,01% de los afiliados son damnificados por un desastre natural, el 0,01% de los afiliados están en condición de discapacidad, el 0,005% son afiliados hijos e hijas de desmovilizados o reinsertados y el 0,005% son afiliados desmovilizados o reinsertados.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023



Gráfica 9. Población étnica a la que pertenecen los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar.

## AFILIADOS PERTENECIENTES A UNA POBLACIÓN ÉTNICA



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023

De acuerdo a la gráfica, 57.867 afiliados al Sistema de Subsidio Familiar se auto reconoce como perteneciente a una población étnica, lo cual representa el 0,54% de los afiliados totales al Sistema. Así pues, el 0,39% de los afiliados pertenecen a la población afrocolombiana/negra, el 0,13% de los afiliados pertenecen a la población indígena, el 0,01% de los afiliados pertenecen a la población Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el 0,01% de los afiliados pertenece a la población Rom/Gitana y el 0,004% de los afiliados a la población Palenquera.

### Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por los afiliados, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 2. Necesidades y expectativas de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar

GRUPO DE VALOR: AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y SUS FAMILIAS				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Control Financiero Contable de las CCF</p> <p>Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>Visita a Entes Vigilados</p> <p>Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos</p> <p>Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar</p>	<p>Control financiero, contable, administrativo y legal sobre las Cajas de Compensación Familiar.</p>	<p>Una labor efectiva de inspección, vigilancia y control sobre las Cajas de Compensación Familiar que garantice a los afiliados y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.</p>	<p>Portal corporativo</p> <p>Sistema de información SIGER</p> <p>Espacios de encuentro presenciales</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Redes sociales de las Superintendencia del Subsidio Familiar</p>	<p>Se analiza y evalúa la información financiera, contable, administrativa y legal que las Cajas de Compensación Familiar están obligadas a reportar a la Superintendencia del Subsidio Familiar, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.</p>
<p>Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos</p>	<p>Evaluación, estudios y conceptos sobre los planes, programas y proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar.</p>	<p>Evaluar conforme a la ley, los planes de desarrollo y los respectivos criterios técnicos y sociales procurando el máximo beneficio para los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar y sus familias.</p>	<p>Portal corporativo</p> <p>Espacios de encuentro presenciales</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Se recibe la información de proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar y se procede a realizar el estudio y evaluación de la información para emitir concepto.</p>

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



**GRUPO DE VALOR: AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y SUS FAMILIAS**

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Inspección y vigilancia del proceso de afiliación, de acceso y calidad de los servicios, planes, programas y proyectos sociales prestados por las Cajas de Compensación Familiar.	Impartir directrices efectivas, conforme a la ley y a las necesidades sociales de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar para su inspección y vigilancia.	Portal corporativo Espacios de encuentro presenciales Correo electrónico Redes sociales de las Superintendencia del Subsidio Familiar	Conforme a la ley, se dictaminan e imparten las directrices de inspección y vigilancia.
Control Financiero Contable de las CCF  Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar  Comunicación Pública  Notificaciones y Certificaciones  Gestión del Talento Humano	Solicitudes de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, Cajas de Compensación Familiar o la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Respuestas oportunas y rápidas con información veraz, transparente y clara.	Correo electrónico Portal corporativo Llamadas telefónicas Solicitudes presenciales	Recepción de la solicitud, se asigna un profesional para dar respuesta o en caso de que lo requiera se redirige la solicitud a la oficina o dependencia que posee la información y se envía lo solicitado.
Interacción con el ciudadano  Comunicación pública  Planeación institucional	Espacios de divulgación de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, Cajas de Compensación Familiar o la Superintendencia del Subsidio Familiar.	La generación de espacios que le permitan a los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias enterarse de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, la	Portal corporativo  Redes sociales  Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas	En cumplimiento de las políticas de Transparencia y Participación Ciudadana, la Superintendencia del Subsidio Familiar establece espacios y canales de difusión de

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE VALOR: AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y SUS FAMILIAS				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
		gestión, servicios y responsabilidades de las Cajas de Compensación Familiar y la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Reuniones o encuentros presenciales organizados por la Superintendencia del Subsidio Familiar	información según sea la naturaleza de la misma.
Gestión Jurídica	Atención de peticiones, conceptos jurídicos, notificaciones judiciales y tutelas.	Respuesta oportuna, clara y de fondo a la situación jurídica planteada.	Oficios Plataforma eSigna Correo electrónico	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.
Interacción con el Ciudadano Gestión Documental	Recepción y trámite de PQRSF.	Recepción y/o respuesta rápida, oportuna y veraz a las PQRSF presentadas.	Correo electrónico Llamadas telefónicas Correo físico Sede electrónica	Recepción de la solicitud, se asigna un profesional para dar respuesta o en caso de que lo requiera se redirige la solicitud a la oficina o dependencia que posee la información.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Cajas de Compensación Familiar

Las Cajas de Compensación Familiar son las entidades objeto de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar; por tanto, son las entidades con las que se presenta mayor flujo de información y a quienes va dirigida la actuación administrativa de la entidad, siendo su segundo grupo de valor.

Con la aprobación el 29 de junio de 2023 de la fusión entre la Cajas de Compensación Comfamiliar Camacol y Comfenalco Antioquia, actualmente existen 42 Cajas de Compensación Familiar con cobertura en los 32 departamentos del territorio nacional.

Tabla 3. Cajas de Compensación Familiar

CCF COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF Regional del Meta: COFREM
CCF de Antioquia: COMFAMA	CCF de Nariño
CCF CAJACOPI BARRANQUILLA	CCF del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE
CCF de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	CCF del Norte de Santander: COMFANORTE
CCF COMFAMILIAR Del Atlántico	CCF de Barrancabermeja: CAFABA
CCF de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN
CCF de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	CCF COMFENALCO SANTANDER
CCF de Boyacá: COMFABOY	CCF de Sucre
CCF de Caldas COMFAMILIARES	CCF de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO
CCF del Caquetá: COMFACA	CCF de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA
CCF del Cauca: COMFACAUCA	CCF del Sur del Tolima CAFASUR
CCF del Cesar COMFACESAR	CCF del Tolima COMFATOLIMA
CCF de Córdoba COMFACOR	CCF de Fenalco del Tolima: COMFENALCO
CCF CAFAM	CCF del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE
Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	CCF del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI
CCF COMPENSAR	CCF del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo
CCF de Cundinamarca: COMFACUNDI	CCF de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI
CCF del Choco	CCF del Amazonas: CAFAMAZ
CCF de la Guajira: COMFAGUAJIRA	CCF de Arauca: COMFIAR
CCF del Huila: COMFAMILIAR Huila	CCF Campesina: COMCAJA
CCF del Magdalena	CCF del Casanare: COMFACASANARE

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

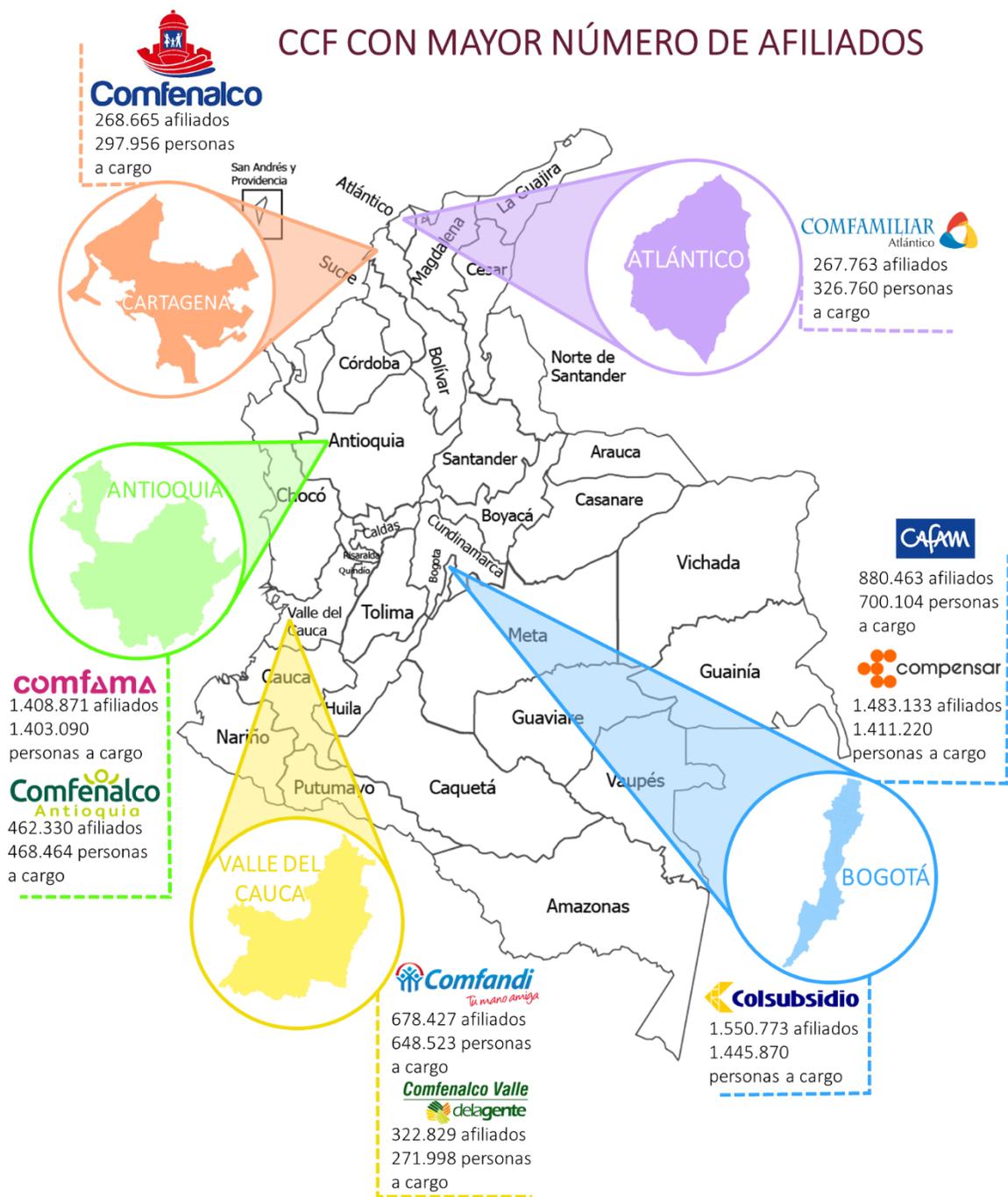
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Gráfica 10. Cajas de Compensación Familiar con mayor número de afiliados



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 2023

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](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



La mayor concentración de afiliados y personas a cargo se da entre las tres cajas de compensación familiar de Bogotá D.C.: Colsubsidio, Compensar y Cafam, con un total de 3.914.369 afiliados y 3.557.194 personas a cargo, aunque las dos primeras ofrecen sus servicios en otros departamentos del país; las Cajas de Compensación Familiar de Bogotá tienen el 36,40% de afiliados del Sistema de Subsidio Familiar.

La segunda mayor concentración se encuentra entre las dos cajas de compensación familiar de Antioquia: Comfama y Comfenalco Antioquia, con 1.871.201 afiliados y 1.871.554 personas a cargo; esto representa el 17,40% del Sistema.

La tercera concentración se ubica entre las dos cajas de compensación familiar del Valle del Cauca: Comfandi y Comfenalco Valle, con 1.001.256 afiliados y 920.521 personas a cargo; lo cual representa el 9,31% de afiliados al Sistema.

La cuarta concentración está en la Caja Comfenalco Cartagena con 268.665 afiliados y 297.956 personas a cargo; que representa el 2,50% de los afiliados al Sistema.

Finalmente, la quinta concentración se encuentra en la Caja Comfamiliar Atlántico con 267.763 afiliados y 326.760 personas a cargo, que significa el 2,49% del total de afiliados al Sistema de Subsidio Familiar.

Por otro lado, las Cajas de Compensación con menor número de afiliados son Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR con 23.599 afiliados, Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA con 15.711 afiliados, Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI con 15.144 afiliados, Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ con 6.160 afiliados y Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR con 4.892 afiliados.



## Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por las Cajas de Compensación Familiar, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 4. Necesidades y expectativas de las Cajas de Compensación Familiar.

GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Control Financiero Contable de las CCF</p> <p>Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>Visita a Entes Vigilados</p> <p>Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos</p> <p>Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar</p>	<p>Lineamientos e instrucciones sobre el cumplimiento de las disposiciones que regulan su funcionamiento.</p>	<p>Recibir los lineamientos e instrucciones de manera oportuna, clara y completa, así como las políticas formuladas por el Ministerio de Trabajo y fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de estas normas y señalar los procedimientos para su aplicación.</p>	<p>Portal corporativo</p> <p>Sistema de Información SIGER</p> <p>Espacios de encuentro presenciales</p> <p>Correo electrónico</p> <p>eSigna</p>	<p>Se hacen llegar los actos administrativos, oficios y memorandos correspondientes a las Cajas de Compensación Familiar.</p>
<p>Control Financiero Contable de las CCF</p>	<p>Reporte de información financiera y presupuestal conforme lo dicta la normativa vigente.</p>	<p>Recibir retroalimentación y/o requerimientos que haya a lugar de forma oportuna, clara y concisa respecto al cargue de su información financiera y presupuestal en aras de</p>	<p>Sistema de Información SIGER</p> <p>eSigna</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Mesas de trabajo/reuniones</p>	<p>Se verifica el cargue de la información por parte de las Cajas de Compensación Familiar, se estudian los análisis financieros, se aprueba el presupuesto y se hacen las observaciones y/o</p>

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
		cumplir las respectivas disposiciones.	adelantadas por temas puntuales	requerimientos que sean necesarios.
Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar  Visita a Entes Vigilados	Informes sobre las visitas y evaluación de la gestión administrativa conforme lo dicta la normativa vigente.	Presentación de informes precisos, claros, objetivos y concisos producto de las visitas de inspección, vigilancia y control de los aspectos de funcionamiento, operación, gestión y administrativos realizadas a las Cajas de Compensación Familiar.	Portal corporativo  Correo electrónico	Se realizan las visitas a las Cajas de Compensación Familiar y con los resultados obtenidos se procede a realizar y presentar el informe de visita.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	Acompañamiento en los proyectos de inversión.	Oportunidad y claridad en la solicitud de información sobre criterios técnicos y lineamientos legales para la ejecución de proyectos de inversión, para cumplir a cabalidad la normatividad. Disposición y asesoría en los casos que haya a lugar visitas especiales a los proyectos de inversión y veracidad e imparcialidad en el concepto final del proceso.	Sistema de Información de Monitoreo del Subsidio Familiar – SIMON  eSigna  Mesas de trabajo presenciales y virtuales  Visitas presenciales  Correo electrónico	Se recibe la información de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar y solicitudes de información o asesoría para los mismos, se realiza un análisis de datos del proyecto presentado y se emite un concepto técnico. Se crea al principio de la vigencia el Plan Anual de Visitas Especiales, se solicitan los documentos necesarios a las Cajas de Compensación Familiar, se realiza la visita y se emite un informe definitivo de visita.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
	Definición del Límite Máximo de Inversión – LMI.	Comunicación oportuna del LMI para cada Caja de Compensación Familiar.		Se tramita el reporte de definición del Límite Máximo de Inversión para las Cajas de Compensación Familiar, se les comunica y realiza seguimiento.
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar	Acompañamiento y aprobación o no aprobación de las decisiones tomadas en las asambleas generales de las Cajas de Compensación Familiar.	Recepción y análisis oportuno, rápido y objetivo de la documentación que sustenta las decisiones tomadas en asamblea general, en aras de recibir la aprobación o las observaciones pertinentes.	eSigna  Correo electrónico  Correo físico certificado	Se realiza la revisión y comprobaciones pertinentes de la convocatoria a la asamblea general y las decisiones tomadas en la misma con el fin de garantizar que se ajuste a las normas vigentes; y se expide el acto administrativo de aprobación o no aprobación.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



**GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Planeación Institucional	Constancia de aporte al mantenimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Recibir la resolución de cuota monetaria de forma clara, oportuna y veraz.	Correo electrónico eSigna Correo certificado	Se realiza el recaudo de cuotas y se realiza un informe ejecutivo de contribución Cajas de Compensación Familiar durante el primer trimestre del año.
Gestión de Sistema de Información Control Financiero Contable de las CCF Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Soporte técnico y asesoría en aplicativos.	Soporte técnico y asesorías oportunas y efectivas para el uso de las plataformas dispuestas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Sede electrónica Aplicativo GLPI Correo electrónico eSigna	Se hace la recepción de la solicitud de soporte, se valida el usuario que solicita y se procede a resolver la situación planteada.
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar Comunicación Pública Gestión Documental Procesos Disciplinarios	Solicitud de información institucional, administrativa, gestión, etc.	Entrega rápida y oportuna de información veraz, clara y confiable.	Correo electrónico eSigna Llamadas telefónicas Redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Notificaciones y Certificaciones	Conocimiento y cumplimiento del debido proceso; notificación y comunicación.	Cuando se tratase de comunicación de actos administrativos, se espera una gestión rápida, oportuna y veraz de la comunicación de la información en aras del cumplimiento al debido proceso.	Correo electrónico Correo certificado Portal corporativo Cartelera Diario oficial eSigna	Recepción del acto administrativo; notificación, comunicación y publicación del mismo. Consulta por medio de carpeta institucional y portal corporativo.
Gestión Jurídica	Atención de peticiones y tutelas.	Respuesta oportuna, clara y de fondo a la situación jurídica planteada.	Oficios Plataforma eSigna Correo electrónico	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda, y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## GRUPOS DE INTERÉS

### Ciudadanos externos

Como entidad pública que es la Superintendencia del Subsidio Familiar, la ciudadanía tiene la potestad de ejercer control sobre sus actuaciones y constituye un actor que es receptor de su información, atención y rendición de cuentas; por tanto, la entidad actúa en consecuencia del interés particular que pueda tener la ciudadanía en su gestión. La ciudadanía puede dividirse entre ciudadanos internos y ciudadanos externos.

Ilustración 2. Población total y distribución por sexo.



Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018

De acuerdo al último censo nacional llevado a cabo en el 2018 por el DANE, la población total (estimación preliminar) de Colombia es de 48.258.494 personas, de las cuales el 51,2% son mujeres y el 48,8% son hombres.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

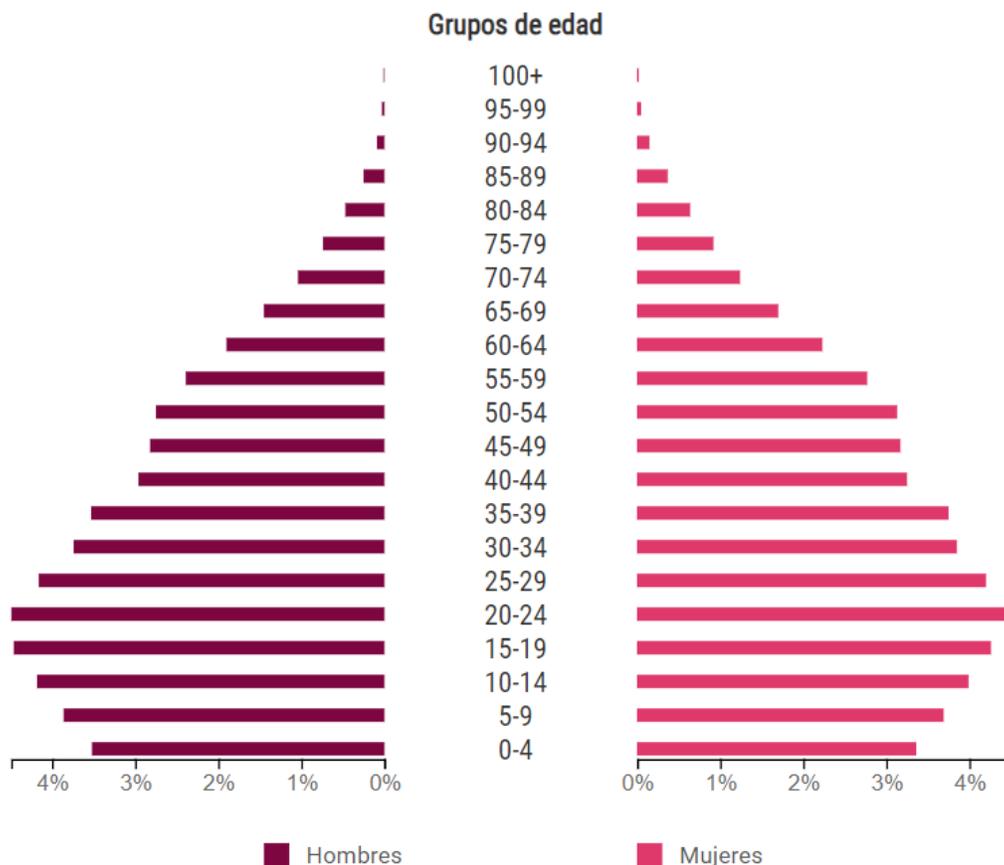
@Supersubsidio



Ilustración 3. Distribución de la población por sexo y grupos de edad.

**Total Nacional | Distribución de la población por sexo y grupos de edad | 2018**

Fuente: DANE - Dirección de Censos y Demografía



Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018.

En cuanto a la edad, se puede extraer de los datos interactivos del DANE que aproximadamente el 69% de la población era mayor de edad en el momento del Censo, es decir, 69% de la población estaba en edad de trabajar y, por lo tanto, eran potenciales afiliados a Cajas de Compensación familiar. De manera específica, aproximadamente el 36% de las mujeres hacía parte de la población en edad de trabajar, y aproximadamente el 33% de los hombres hacía parte de la población en edad de trabajar.

**Necesidades y expectativas**

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por la ciudadanía, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



Tabla 5. Necesidades y expectativas de los ciudadanos externos.

GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS EXTERNOS				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Todos los procesos	Espacios de participación ciudadana.	La existencia de espacios donde la ciudadanía pueda participar en la formulación de planes, programas y proyectos y demás lineamientos y políticas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Portal corporativo  Redes sociales  Reuniones o encuentros presenciales organizados por la Superintendencia del Subsidio Familiar.	En cumplimiento de las políticas de Transparencia y Participación Ciudadana, la Superintendencia del Subsidio Familiar establece espacios y canales de participación según sea la naturaleza de la misma.
Direccionamiento Estratégico  Planeación Institucional  Comunicación Pública	La realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llevada a cabo conforme a las disposiciones normativas, que presenta la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar de forma clara, concreta, comprensiva y transparente.	Redes sociales  Portal corporativo  Medios de transmisión de la Audiencia Pública  Asistencia presencial a la Audiencia Pública	Se llevan a cabo los preparativos del número de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas que haya sido decidido desde la alta dirección, conforme a las disposiciones legales promoviendo la participación de los ciudadanos externos e internos de la entidad. Todos los procesos rinden cuentas de su gestión.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



**GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS EXTERNOS**

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
<p>Control Financiero Contable de las CCF</p> <p>Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar</p> <p>Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar</p> <p>Gestión de Sistemas de Información</p> <p>Gestión Documental</p> <p>Contratación Administrativa</p> <p>Notificaciones y Certificaciones</p>	<p>Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de las Cajas de Compensación, del Sistema de Subsidio Familiar, etc.</p>	<p>Entrega rápida y oportuna de información veraz, clara, confiable y transparente.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Aplicativo PQRSF</p> <p>Portal corporativo</p> <p>eSigna</p> <p>Sede electrónica</p>	<p>Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.</p>

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



**GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS EXTERNOS**

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Control Financiero Contable de las CCF</p> <p>Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>Visita a Entes Vigilados</p> <p>Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos</p> <p>Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar</p>	<p>Control financiero, contable, administrativo y legal sobre las Cajas de Compensación Familiar.</p>	<p>Una labor efectiva de inspección, vigilancia y control sobre las Cajas de Compensación Familiar que garantice el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.</p>	<p>Portal corporativo</p> <p>Sistema de información SIGER</p> <p>Espacios de encuentro presenciales</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Redes sociales de las Superintendencia del Subsidio Familiar</p>	<p>Se analiza y evalúa la información financiera, contable, administrativa y legal que las Cajas de Compensación Familiar están obligadas a reportar a la Superintendencia del Subsidio Familiar, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.</p>
<p>Gestión Jurídica</p>	<p>Atención a derechos de petición y tutelas.</p>	<p>Respuesta oportuna, clara y de fondo a la situación jurídica planteada, por ciudadanos externos a la entidad, así como funcionarios y contratistas.</p>	<p>Oficios</p> <p>Plataforma eSigna</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.</p>

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Ciudadanos internos

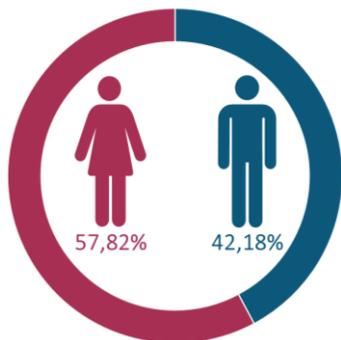
### Funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Los funcionarios constituyen un grupo de interés en cuanto, para el cumplimiento de sus funciones, también requieren de la gestión de información al interior de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al mismo tiempo que son objeto de los servicios de algunos de los procesos de la misma. Así, se presentan a continuación las principales características de la población de funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

A continuación, se presenta la información remitida por la Secretaría General y el Grupo de Gestión de Talento Humano, con corte a 5 de junio de 2023:

Gráfica 11. Género de los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### FUNCIONARIOS POR GÉNERO

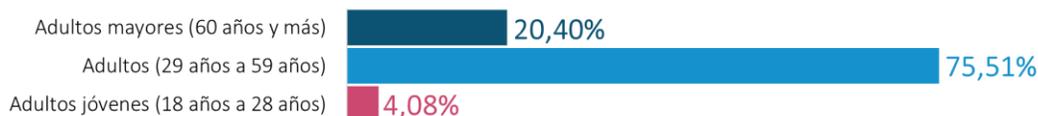


Como evidencia la gráfica, hay un total de 147 funcionarios en la Superintendencia del Subsidio Familiar, de los cuales 62 son hombres, representando el 42,18%, y 85 son mujeres, representando el 57,82%.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corte junio 2023.

Gráfica 12. Rango etario de los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### RANGO ETARIO DE LOS FUNCIONARIOS



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corte junio 2023.

Como evidencia la gráfica, la mayor proporción de funcionarios se encuentran en el rango de adultos entre los 29 y 59 años, lo que representa el 75,51%; le sigue la proporción de adultos mayores de 60 años o más, que representa el 20,40% del total de los funcionarios, y finalmente, los adultos jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, representan el 4,08% de los funcionarios.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 6. Número de funcionarios por nivel de empleo de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Directivos	Asesor	Profesionales	Técnicos	Asistenciales	TOTAL
12	5	98	11	21	147

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Con corte al 5 de junio de 2023, existen 12 directivos, 5 asesores, 98 profesionales, 11 técnicos y 21 asistenciales entre los funcionarios de la entidad.

Tabla 7. Tipo de nombramiento de los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Definición	Cantidad
Provisionalidad	87
Carrera	36
Libre nombramiento y remoción	24
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Conforme al tipo de nombramiento, hay 36 funcionarios de carrera administrativa en la Superintendencia del Subsidio Familiar, 87 funcionarios en nombramiento provisional y 24 de libre nombramiento y remoción; para un total de 147 empleos provistos y 2 vacantes por proveer.

De los 149 empleos de la entidad, 5 están provistos con funcionarios en alguna condición de discapacidad y solo 1 que pertenece a una población étnica.

### Contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Los contratistas también constituyen un grupo de interés en cuanto requieren de información institucional de los procesos de la Superintendencia. Así, se presentan a continuación las principales características de la población de contratistas vinculados a la entidad, con información suministrada por Secretaría General y el Grupo de Gestión Contractual con corte a 2 de junio de 2023:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

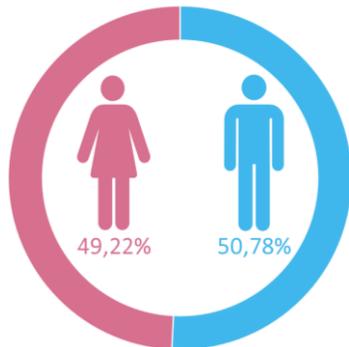
FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Gráfica 13. Género de los contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## CONTRATISTAS POR GÉNERO



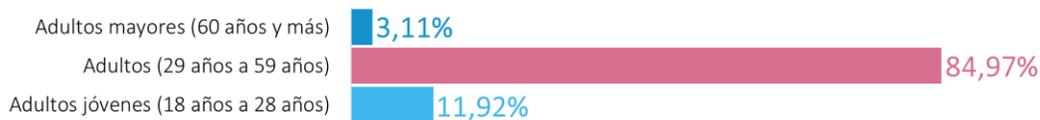
Como se evidencia en la gráfica, con corte al 2 de junio de 2023, hay un total de 193 contratistas vinculados a la Superintendencia del Subsidio Familiar, de los cuales 98 son hombres, lo que representa el 50,78%.

Mientras que hay 95 contratistas mujeres, que representan el 49,22% del total.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Gráfica 14. Rango etario de los contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## RANGO ETARIO DE LOS CONTRATISTAS

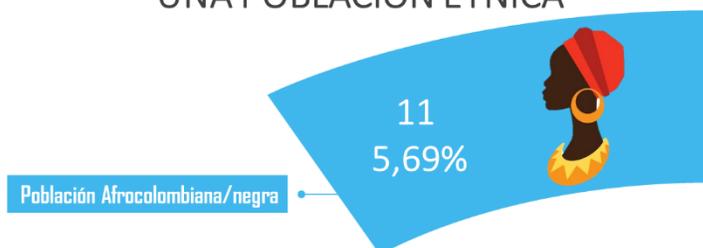


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Como se puede observar en la gráfica, los adultos de 29 a 59 años representan el 84,97% de los contratistas de la entidad, los adultos jóvenes de 18 a 28 años representan el 11,92% y los adultos mayores de más de 60 años, representan el 3,11% del total de contratistas vinculados a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Gráfica 15. Población étnica a la que pertenecen los contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## CONTRATISTAS PERTENECIENTES A UNA POBLACIÓN ÉTNICA



Según los datos recolectados, 11 contratistas vinculados a la Superintendencia del Subsidio Familiar se auto reconocen como parte de una población étnica, en este caso, población afrocolombiana/negra, lo cual representa el 5,68% del total de los contratistas.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



Gráfica 16. Contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar por nivel de procesos.

De acuerdo a la gráfica, los procesos del nivel estratégico de la entidad cuentan con 31 contratistas, los procesos de nivel misional con 91 contratistas, los procesos del nivel de apoyo con 68 contratistas y el proceso del nivel de evaluación con 3 contratistas.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la

Superintendencia del Subsidio Familiar.

Actualmente hay 2 contratistas que se encuentran en condición de discapacidad: discapacidad física y discapacidad múltiple.

### Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por los funcionarios y contratistas, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 8. Necesidades y expectativas de los ciudadanos internos (funcionarios y contratistas).

GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS INTERNOS (FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS)				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar	Solicitud de información.	La entrega de información, documentos y reportes oportuna, veraz y acorde al debido proceso conforme sea solicitada por funcionarios y contratistas en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones respectivamente.	Reuniones presenciales Reuniones virtuales Correo electrónico Chats eSigna	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Planeación Institucional	Asesoría, acompañamiento, capacitaciones y monitoreo.	Efectividad, constancia y disponibilidad de asesorías y acompañamiento permanentes que conduzcan al aprendizaje de los funcionarios y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Mesas de trabajo Reuniones virtuales Correo electrónico	De acuerdo a la demanda que se presente, el proceso está disponible permanentemente para dar asesoría, acompañamiento y capacitaciones cuando sea requerido.
Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar	Productos del análisis de información.	Entrega oportuna de información relacionada con el análisis de información veraz y conforme a la ley del Sistema de Subsidio	Correo electrónico SIGER eSigna	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional a la misma y se da respuesta.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



**GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS INTERNOS (FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS)**

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
		Familiar para usos varios requeridos por el proceso de Planeación Institucional.	Portal corporativo Chats	
Gestión de Sistemas de Información	Soporte técnico y asesoría en aplicativos.	Soporte técnico y asesorías oportunas y efectivas para funcionarios y contratistas en el uso de las plataformas dispuestas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.	Sede electrónica Aplicativo GLPI Correo electrónico eSigna	Se hace la recepción de la solicitud de soporte, se valida el usuario que solicita y se procede a resolver la situación planteada.
Gestión Financiera y Presupuestal	Asesoría en temas financieros.	Asesoría oportuna, detallada, eficiente y conforme a la norma sobre temas financieros que sea requerida por funcionarios o contratistas.	Correo electrónico Chats Llamadas Reuniones presenciales	Se recibe el requerimiento y se procede a asesorar por un profesional.
Recursos Físicos Almacén e Inventario	Suministrar bienes y servicios.	La prestación oportuna y de calidad de bienes y servicios a los funcionarios y contratistas de la entidad para la ejecución de sus funciones y obligaciones contractuales respectivamente, en aras del correcto funcionamiento de la	Correo electrónico Reuniones Llamadas Chat eSigna	Se recibe el respectivo requerimiento y de acuerdo a la naturaleza de la vinculación del solicitante se procede a suministrar el bien o servicio solicitado.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



GRUPO DE INTERÉS: CIUDADANOS INTERNOS (FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS)

PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
		Superintendencia del Subsidio Familiar.	Solicitudes presenciales	
Contratación Administrativa	Trámites contractuales, asesoría y solicitud de información.	Celeridad y brevedad en la realización de trámites contractuales solicitados por los demás procesos en el cumplimiento de sus funciones, y en la realización del proceso contractual de los contratistas de la entidad; así como asesorías oportunas y efectivas en temas de contratación requeridas por los funcionarios y respuesta efectiva a solicitudes de información de parte de contratistas.	Correo electrónico eSigna Chats Llamadas Solicitudes presenciales	Se recibe el requerimiento y se mantiene comunicaciones interactivas para ajustes del trámite hasta que se complete el proceso de contratación.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Organismos de control

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como toda entidad pública, también se encuentra bajo la jurisdicción de los organismos de control del Estado, como tal, estos poseen interés en la gestión de la entidad ya que sobre la misma deben ejercer funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal.

Algunos de los organismos más comunes con los que se relaciona la Superintendencia del Subsidio Familiar son:

**Contraloría General de la República:** Ejerce en representación de la comunidad la vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, evalúa los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones y entidades del Estado en la correcta, eficiente, económica, eficaz y equitativa administración del patrimonio público, de los recursos naturales y del medio ambiente; genera una cultura del control del patrimonio del Estado y de la gestión pública; establece las responsabilidades e imponer las sanciones pecuniarias que correspondan y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia fiscal; procura el resarcimiento del patrimonio público (DAFP, p. 6, s.f.).



CONTRALORÍA  
GENERAL DE LA REPÚBLICA



PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION

**Procuraduría General de la Nación:** Vigila el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos. Protege los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo. Defiende los intereses de la sociedad. Defiende los intereses colectivos, en especial el ambiente. Ejerce vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas, inclusive los de elección popular; ejerce preferentemente el poder disciplinario; adelanta las investigaciones correspondientes e impone las sanciones respectivas

conforme a la Ley. Interviene en los procesos y ante las instancias judiciales o administrativas, cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales. Exige a los funcionarios públicos y a los particulares la información que considere necesaria (DAFP, p. 19-20, s.f.).

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



**Contaduría General de la Nación:** La constitución establece en el contador General de la Nación la vocación jurídica para llevar la contabilidad general de la Nación y consolidarla, e impartir las instrucciones necesarias sobre aspectos relacionados con la Contabilidad Pública. La Contaduría General de la Nación de conformidad con lo dispuesto en la Ley 298 de 1996, realizará verificaciones y ejercerá inspección sobre los entes públicos obligados al ámbito de aplicación del Plan General de Contabilidad Pública, a fin de establecer el cumplimiento de la Ley 298 de 1996 y de las normas contables expedidas (DIAN, párr. 1, 2023).



**Defensoría del Pueblo:** La Defensoría del Pueblo es la Institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista (DAFP, p. 34, s.f.).

**Veedurías ciudadanas:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público (DAFP, pár. 1, 2023).

## Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por los organismos de control, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 9. Necesidades y expectativas de los organismos de control.

GRUPO DE INTERÉS: ORGANISMOS DE CONTROL				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Direccionamiento Estratégico  Control Financiero Contable de las CCF  Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar  Visita a Entes Vigilados  Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos  Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar Planeación Institucional  Gestión Financiera y Presupuestal  Gestión Jurídica  Notificaciones y Certificaciones  Gestión Documental  Contratación Administrativa  Gestión del Talento Humano	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal, etc.	Entrega oportuna de información veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma; en formatos como informes, documentos y/o reportes de investigaciones y sanciones. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía la información pública obligada por ley e inspeccionada y controlada por los organismos de control.	Correo electrónico  eSigna  Portal corporativo  Oficinas	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a delegar un profesional para el reporte.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Otras entidades del Estado

Otras entidades constituyen un grupo de interés en cuanto pueden requerir información de la Superintendencia del Subsidio Familiar para su propia gestión, entre estas entidades se encuentran tales como:

**Ministerio de Trabajo:** Su objetivo es generar empleos de calidad -con derechos a la protección social-, construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y formar el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano. Se está librando una lucha sin precedentes para erradicar la informalidad, la desprotección social, el trabajo infantil, la ausencia de un verdadero sistema de inspección, vigilancia y control para proteger los derechos fundamentales del trabajador, la debilidad en los programas de reentrenamiento y la intermediación laboral indebida (MinTrabajo, párr.1, 2023).



## Trabajo



## Educación

**Ministerio de Educación Nacional:** Compete al Ministerio de Educación Nacional, entre otros objetivos, la operación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior, la pertinencia de los programas, la evaluación permanente y sistemática, la eficiencia y transparencia de la gestión para facilitar la modernización de las instituciones de educación superior, implementar un modelo administrativo por resultados y la asignación de recursos con racionalidad de los mismos (MinEducación, párr.1, 2023).

**Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio:**

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio define e implementa la política pública a través de programas y proyectos que articulen el acceso al agua, saneamiento básico, ordenamiento territorial, desarrollo urbano, gestión integral del recurso hídrico, soluciones de vivienda y la sostenibilidad, adaptados a las necesidades de los territorios para mejorar la calidad de vida de la población (MinVivienda, párr. 2, 2023).



## Vivienda





## Departamento Nacional de Planeación - DNP

corto, mediano y largo plazo del país, y orienta el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión (DNP, párr. 2, 2023).

**Departamento Administrativo Nacional de Planeación – DNP:** El DNP es el centro de pensamiento del Gobierno Nacional que coordina, articula y apoya la planificación de

El DNP es el centro de pensamiento del Gobierno Nacional que coordina, articula y apoya la planificación de

## Departamento Administrativo de la

## Función Pública:

Fortalece la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejora el desempeño de los servidores públicos al servicio del

Estado, contribuye al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumenta la confianza en la administración pública y en sus servidores (DAFP, párr. 2, 2023).



## Función Pública



## Hacienda

y gestiona los recursos públicos de la Nación, desde la perspectiva presupuestal y financiera, mediante actuaciones transparentes, personal competente y procesos eficientes, con el fin de propiciar: Las condiciones para el crecimiento económico sostenible, y la estabilidad y solidez de la economía y del sistema financiero; en pro del fortalecimiento de las instituciones, el apoyo a la descentralización y el bienestar social de los ciudadanos (MinHacienda, párr. 2, 2023).

**Ministerio de Hacienda:** Coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; incide en los sectores económicos, gubernamentales

## Agencia Nacional de Defensa Jurídica del

## Estado:

Lidera la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de los ciudadanos y la legitimidad de las instituciones, protegiendo el patrimonio público y

cumpliendo con los fines esenciales del Estado.



## Defensa Jurídica del Estado

### Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por otras entidades del Estado, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 10. Necesidades y expectativas de otras entidades del Estado.

GRUPO DE INTERÉS: OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar (Direccionamiento Estratégico)  Control Financiero Contable de las CCF  Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar  Visita a Entes Vigilados  Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar  Planeación Institucional  Gestión Financiera y Presupuestal  Gestión Jurídica  Gestión de Sistemas de Información  Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar  Procesos Disciplinarios	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, presupuestal, etc.	Entrega oportuna de información veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía y otras entidades del Estado la información pública obligada por ley.	Correo electrónico  eSigna  Oficios  Portal corporativo	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Sociedad civil organizada

Las distintas organizaciones civiles en Colombia siempre han sido una importante figura en el actuar de las entidades públicas en cuanto puede ejercer un rol como mediadores entre los poderes públicos y los ciudadanos –externos e internos–, por lo tanto, pueden tener un interés específico en la gestión y funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Tales organizaciones pueden ser:

### Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – ASOCAJAS:

Entidad sin ánimo de lucro que representa la actividad de las Cajas de Compensación Familiar. Actualmente 26 Cajas de Compensación Familiar son agremiadas a ASOCAJAS (ASOCAJAS, párr.1, 2023).



### Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar – FEDECAJAS:

Es una entidad privada, sin ánimo de lucro, constituida como tal el 17 de octubre de 1980, mediante personería jurídica No 5423, expedida por el Ministerio de la Protección Social. Tiene como misión apoyar la territorialidad de las Cajas y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Compensación Familiar; Actualmente 28 Cajas de Compensación Familiar son agremiadas a FEDECAJAS (FEDECAJAS, párr. 1, 2023).

### Sindicato de Trabajadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar – SINTRASUBFA:

Es un sindicato que nace bajo la iniciativa de un grupo de funcionarios que desean trabajar en equipo, con el fin de generar cambios, que garanticen a los funcionarios los derechos de carrera, mejoren sus condiciones y se garantice bienestar, educación y formación, entre otras (SINTRASUBFA, párr. 1, 2023).



**CENTRAL  
UNITARIA DE  
TRABAJADORES**

**Central Unitaria de Trabajadores – CUT:** Es la organización sindical de tercer grado numéricamente más grande del país; reúne a cerca de 500 mil trabajadores y 700 sindicatos (La Silla Vacía, párr. 2, 2013).

## Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por otras entidades del Estado, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Tabla 11. Necesidades y expectativas de la sociedad civil organizada.

GRUPO DE INTERÉS: SOCIEDADES CIVILES ORGANIZADAS				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Direccionamiento Estratégico  Control Financiero Contable de las CCF  Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar  Visita a Entes Vigilados  Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar  Planeación Institucional  Gestión Financiera y Presupuestal  Gestión Jurídica  Gestión de Sistemas de Información  Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar  Procesos Disciplinarios	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, presupuestal, etc.	Entrega oportuna de información veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía la información pública obligada por ley.	Correo electrónico  eSigna  Oficios  Portal corporativo	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



## Empresas afiliadas a Cajas de Compensación Familiar

Las empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar pueden tener un interés específico en la gestión y funciones de la entidad. Actualmente hay 1.139.910 de empresas afiliadas al Sistema de Subsidio Familiar.

Tabla 12. Número de empresas afiliadas por Cajas de Compensación Familiar.

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	EMPRESAS AFILIADAS
Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	195.571
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	190.846
Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	155.826
Caja de Compensación Familiar CAFAM	81.310
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	74.113
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	32.447
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	30.839
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	30.090
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	29.212
Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	26.194
Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	25.638
Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	22.625
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	19.342
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	18.801
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	16.371
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	14.305
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	14.244
Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	14.119
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	13.946
Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	13.445
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	12.319
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	10.771
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	10.557
Caja de Compensación Familiar de Nariño	10.457
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	9.682
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	9.170
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	7.562
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	7.005
Caja de Compensación Familiar de Sucre	6.739
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	4.901
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	4.625
Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	4.062
Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	3.652
Caja de Compensación Familiar del Choco	3.407
Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	3.164
Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	2.638
Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	2.286
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	2.255
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	2.098
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	1.633
Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	977
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	666

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del aplicativo SIGER de la SSF – Corte junio 202

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por otras entidades del Estado, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

Tabla 13. Necesidades y expectativas de las empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar.

GRUPO DE INTERÉS: LAS EMPRESAS AFILIADAS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR				
PROCESOS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	CANAL DE ATENCIÓN/ INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN
Direccionamiento Estratégico Control Financiero Contable de las CCF Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar Visita a Entes Vigilados Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar Planeación Institucional Gestión Financiera y Presupuestal Gestión Jurídica Gestión de Sistemas de Información Gestión Estadística General del Sistema de Subsidio Familiar Procesos Disciplinarios	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, presupuestal, etc.	Entrega oportuna de información veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía la información pública obligada por ley.	Correo electrónico eSigna Oficios Portal corporativo	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia



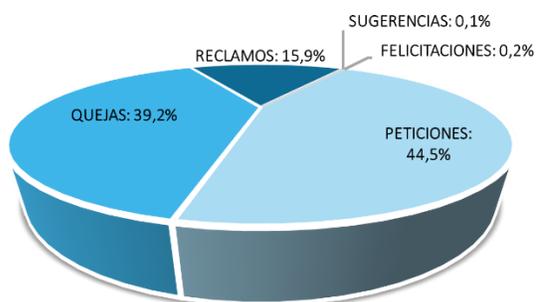
## ANÁLISIS CANALES DE ATENCIÓN

### Aplicativo eSigna - PQRSF

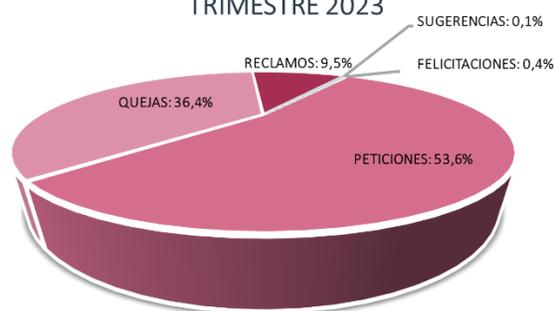
La Superintendencia del Subsidio Familiar recibió durante la vigencia 2022 un total de 7.082 radicaciones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, y para el primer trimestre de la vigencia 2023 se radicaron 2.014. De acuerdo al tipo de solicitud se evidencia la siguiente clasificación durante ambas vigencias:

Gráfica 17. Tipos de solicitud PQRSF

#### TIPOS DE SOLICITUDES PQRSF 2022



#### TIPOS DE SOLICITUDES PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes de Canales de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

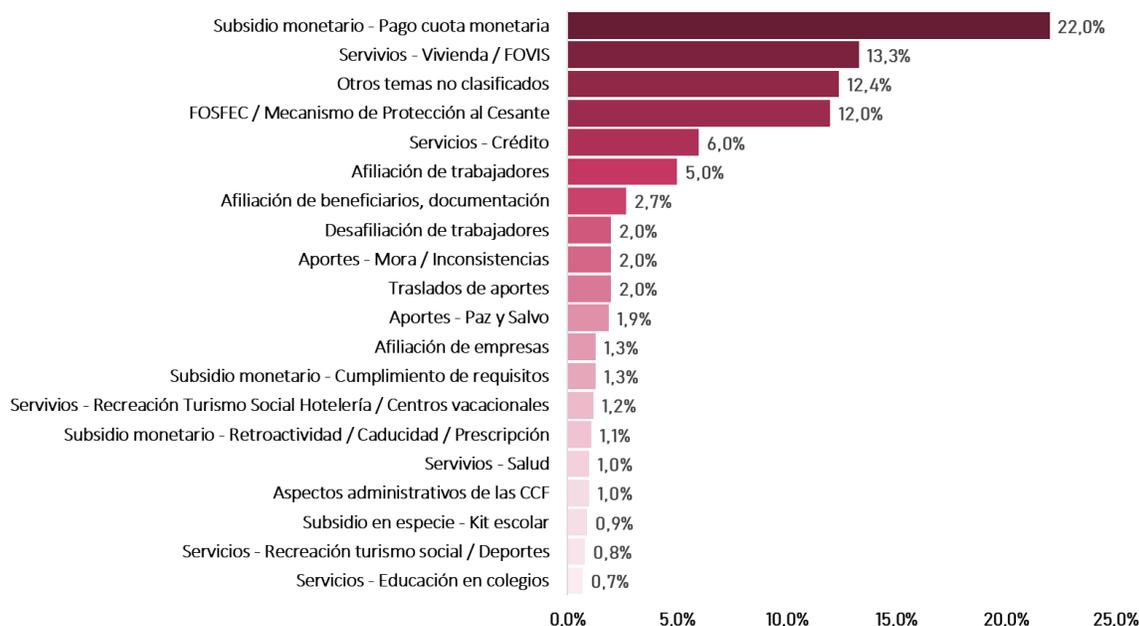
De acuerdo a las solicitudes de PQRSF radicadas en 2022, el 55,1% de las mismas constituyeron quejas y reclamos, por lo tanto, se puede deducir que la ciudadanía en general se acercó a la Superintendencia del Subsidio Familiar cuando encontraron algún tipo de dificultad o inconformidad en la atención o en la prestación del servicio por parte de su Caja de Compensación Familiar (SSF, 2022); para el primer trimestre de 2023 la proporción cambia y las quejas y reclamos constituyen el 45,9%.

Por otro lado, el 44,5% de las solicitudes de 2022 y 53,6% de 2023 fueron peticiones, lo que indica un acercamiento a la entidad con el fin de requerir información y/u orientación respecto a temáticas del Sistema de Subsidio Familiar. En cuanto a estas, se identificaron las siguientes:

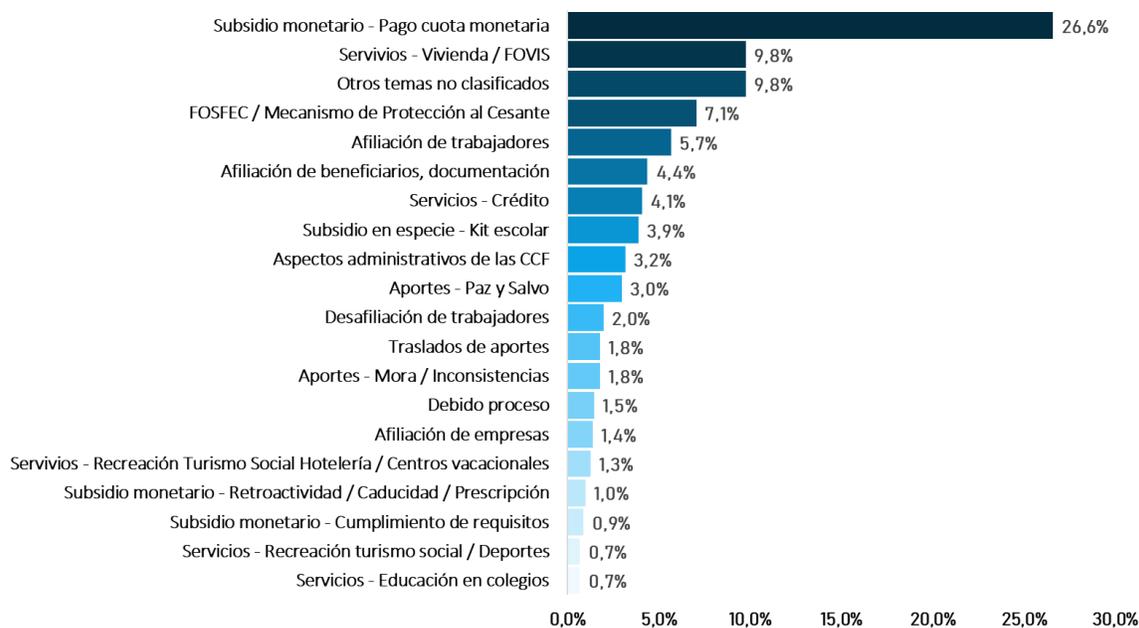


Gráfica 18. Tipología de peticiones (temáticas)

### TIPOLOGÍA DE PETICIONES 2022



### TIPOLOGÍA DE PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes de Canales de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Los anteriores fueron los primeros 20 temas con más número de peticiones de PQRS dentro de una lista de 60 temas. En ambos periodos de tiempo representados, la temática con más presencia en las peticiones fue la cuota monetaria del subsidio monetario, con 22% de participación en toda la vigencia 2022 y 26,6% en el primer trimestre de la vigencia 2023. Seguidas en ambos casos por el servicio social de vivienda y el Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS con participación del 13,3% en 2022 y 9,8% en 2023. El siguiente tema (después de los no clasificados) es el Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC y el mecanismo de protección al cesante, con participación del 12% en el 2022 y 7,1% en el 2023.

Conforme a los datos, a partir del primer trimestre del 2023 ya se evidencia una continuidad en los intereses de la ciudadanía respecto a la vigencia anterior, siendo el foco de sus inquietudes, de manera general, el pago del subsidio monetario y el acceso a los fondos de ley, así como algunos servicios de las Cajas de Compensación Familiar y la claridad respecto a diferentes temas de afiliación y aportes.

En cuanto al medio de ingreso que utiliza la ciudadanía para radicar sus PQRSF ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, se distribuyen así:

Tabla 14. Medios de ingreso de las PQRSF.

MEDIO INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 2022	%	MEDIO INGRESO	PRIMER TRIMESTRE 2023	%
Correo electrónico – Contáctenos	2462	65,7%	Correo electrónico – Contáctenos	1297	64,4%
Formulario PQRSF – Sede Electrónica	1224	32,7%	Formulario PQRSF – Sede Electrónica	682	33,9%
Presencial	59	1,6%	Presencial	35	1,7%
TOTAL	3745	100%	TOTAL	2014	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes de Canales de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

\*\*El registro de los medios de ingreso se empezó a llevar a cabo a partir del tercer trimestre de 2022.

De tal forma, el medio por el que más se reciben PQRSF es el correo electrónico – contáctenos en ambos periodos de tiempo con una participación del 65,7% en 2022 y 64,4% en 2023, seguido del formulario PQRSF de la sede electrónica con 32,7% en 2022 y 33,9% en 2023. Finalmente, un 1,6% de las PQRSF se solicitaron de manera presencial en el segundo semestre de 2022 y 1,7% en 2023. Cabe señalar que independientemente del medio de ingreso de la PQRSF, esta es gestionada por la Oficina de Protección al Usuario en el aplicativo eSigna de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



## Teléfono y chat

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico y chat, está disponible con el fin de informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del Sistema del Subsidio Familiar (SSF, 2022).

De acuerdo al reporte de la Oficina de Protección al Usuario, en la vigencia de 2022 se atendieron un total de 14.650 llamadas y 3.379 sesiones de chat resueltas; mientras que para el primer trimestre de 2023 se atendieron 4.848 llamadas y 328 sesiones de chat resueltas. Los temas por los cuales la ciudadanía consulta a través de los canales telefónico y chat son:

Gráfica 19. Temas atención telefónica y chat



Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes de Canales de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

## Chat Bot – Lupita

Con el fin de que la ciudadanía pueda consultar las inquietudes más frecuentes en tiempo real las 24 horas del día y los 365 días del año, se instauró la herramienta de un agente virtual que interactúa a través de lenguaje natural (mensajes de texto, voz e intercambio de información). La Chat Bot Lupita puede brindar información relevante sobre subsidios, vivienda, subsidio monetario, servicios de las Cajas de Compensación Familiar, información general sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar, afiliaciones e información de trámites y servicios, entre otros temas.

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Durante la vigencia de 2022 se presentaron 4.619 atenciones a través de Lupita y en el primer trimestre de 2023 se presentaron 2.763. De un periodo a otro hubo un aumento exponencial en el uso del canal gracias a la estrategia de apropiación y promoción de la herramienta adelantada por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Oficina de Protección al Usuario, como resultado la ciudadanía ahora está más informada sobre Lupita, lo cual ha propiciado el aumento del nivel de interacción y el número de preguntas por sesión de chat.

### Canal de atención personalizada

La atención personalizada de la Oficina de Protección al Usuario se encuentra activa, de tal manera que los ciudadanos pueden acercarse en el horario comprendido entre las siete (7) am y las cuatro (4) pm, en jornada continua, de lunes a viernes a la sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ubicada en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá. (SSF, 2023)

Dadas las medidas de aislamiento preventivo obligatorio debido a la pandemia de covid – 19, este canal de atención no estuvo dispuesto hasta el último trimestre del 2022. Solo en la vigencia 2023 se reportan los casos gestionados a través de la atención personalizada, para el primer trimestre se resolvieron 43 atenciones personalizadas.

### Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos

Durante la vigencia 2022 el buzón de sugerencias estuvo inhabilitado los primeros 3 trimestres del año dado que la atención presencial se suspendió como medida de prevención contra la propagación del covid-19, por el mismo motivo, la mayoría de la planta de personal se encontraba cumpliendo sus funciones a través de teletrabajo. En el último trimestre se habilitó el buzón, pero no registro ninguna solicitud, igualmente pasó para el primer trimestre de 2023. En cuanto a los buzones tecnológicos, la entidad cuenta con un total de 10 módulos en diferentes partes del país. En los 3 primeros trimestres de la vigencia 2022 se registraron las siguientes interacciones:

Tabla 15. Interacciones en buzones tecnológicos 2022.

MÓDULO	INTERACCIONES
Módulo 1 – Barranquilla	101
Módulo 2 – Cali	18
Módulo 3 – Bogotá	624
Módulo 4 – Medellín	56
Módulo 5 – Riohacha	76
Módulo 6 – Villavicencio	201
Módulo 7 – Manizales	112
Módulo 8 – Pasto	380
Módulo 9 – Pereira	1000
Módulo 10 – Ibagué	280
<b>TOTAL</b>	<b>2155</b>

En la tabla se evidencia que el módulo que presenta mayor demanda de uso es el número 9 ubicado en Pereira con 1000 interacciones, seguido del número 3 ubicado en Bogotá con 624, y el tercer módulo más usado es el número 8 ubicado en Pasto con 380. A partir del último trimestre de 2022 los buzones fueron inhabilitados para efectuar labores de mantenimiento de hardware y actualización y modernización de software, situación que continúa para la vigencia 2023.

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](http://www.ssf.gov.co)  
 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



## CONCLUSIONES

Durante las últimas dos mediciones del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, la Superintendencia del Subsidio Familiar se ha mantenido superior al promedio de puntaje del Sector Trabajo, en 2021 con 2.9 puntos por encima. Parte del crecimiento en el Índice de Desempeño Institucional proviene del fortalecimiento de las políticas que se relacionan con los ciudadanos internos y externos de la entidad, como Gestión Estratégica del Talento Humano o Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción.

Los departamentos/ciudades con mayor número de afiliados al Sistema de Subsidio Familiar son Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander. Solo estas cinco ubicaciones concentran el 73,29% de los afiliados al Sistema, repartiéndose en 9 Cajas de Compensación Familiar: Cafam, Compensar, Colsubsidio, Comfama, Comfenalco Antioquia, Comfamiliar Atlántico y Comfenalco Santander.

El 55% de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar son hombres, mientras que el 44% son mujeres. El 70,43% de los afiliados tienen entre 29 a 59 años, el 22,65% tiene entre 18 y 28 años y el 6,91% tiene 60 o más años.

Solamente el 15,17% de los afiliados al Sistema se encuentra en alguna condición de vulnerabilidad, lo que significa que el Sistema no ha logrado focalizar a la población más vulnerable del país para hacerla beneficiaria. Y solo el 0,5% se auto percibe como parte de una población étnica. Para el momento del Censo Nacional en 2018, alrededor del 69% de la población estaba en edad de trabajar, pero, a la fecha actual, solo el 22,05% de la población está afiliada a una Caja de Compensación Familiar.

En cuanto a los ciudadanos internos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es mayor el porcentaje (57,82%) de mujeres funcionarias, sobre el porcentaje (42,18%) de hombres funcionarios; sin embargo, en cuanto a contratistas, es mayor el porcentaje de hombres (50,78%) que al de mujeres (49,22%).

Referente a los canales de atención, la temática con más presencia en las peticiones fue la cuota monetaria del subsidio monetario, con 22% de participación en toda la vigencia 2022 y 26,6% en el primer trimestre de la vigencia 2023. Seguidas en ambos casos por el servicio social de vivienda y el Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS con participación del 13,3% en 2022 y 9,8% en 2023. El siguiente tema es el Fondo de Solidaridad de Fomento

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC y el mecanismo de protección al cesante, con participación del 12% en el 2022 y 7,1% en el 2023. La ciudadanía y afiliados en general buscan acercarse a la Superintendencia del Subsidio Familiar para consultas de información o soluciones a inconvenientes en la prestación del servicio o bien de su Caja de Compensación Familiar.

La caracterización de los grupos de valor y grupos de interés permite conocer en detalle el perfil y características de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar y ciudadanos que acceden a los trámites y servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, permitiendo establecer sus necesidades y particularidades; en el presente documento, con la participación de todos los procesos de la entidad, se han identificado tales características, necesidades y expectativas que permitirán una gestión más cercana a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanos.

---

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Superintendencia del Subsidio Familiar. (2019). Resultados SSF FURAG 2019.  
<https://ssf.gov.co/transparencia/planeacion/modelo-integradode-planeaci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-mipg/furag>

Presidente de la República de Colombia. (13 de julio de 2009). Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. [Decreto 2623 de 2009]. DO: 47409

Presidente de la República de Colombia. (13 de diciembre de 2012). Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias. [Decreto 2595 de 2012]. DO: 48643

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. [Ley 1712 de 2014]. DO: 49084

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

**Elaboró:** Maria Alejandra Rodriguez Muñoz – Contratista Oficina Asesora de Planeación

**Revisó:** Kelly Alejandra Daza Rivera – Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación

**Aprobó:** Tania Violeta Vargas Luna – Jefe de Oficina Asesora de Planeación

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](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

