



# INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2024

## EJECUCIÓN 2023

Gonzalo Gualteros - Contrato: 073-2024 OAP  
Nathalia Pineda - Contrato: 215-2024 OAP

Junio 2024

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





## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1. ENTRADAS A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.</b>	<b>5</b>
1.1.1 Revisión y actualización del mapa de procesos institucional.....	5
1.1.2 Revisión y actualización de la información documentada de los procesos de la entidad. ....	5
1.1.3 Continuar fortaleciendo los esquemas de la gestión del conocimiento.....	6
1.1.4 Fortalecer enfoque de gestión basado en riesgos para facilitar el logro de los objetivos y prevenir las situaciones no deseadas....	7
1.1.5 Fortalecer los esquemas de comunicación interna entre procesos con el propósito de lograr una mejor articulación de estos en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales. ....	7
<b>1.2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Incluidas las tendencias relativas a:.....</b>	<b>7</b>
1.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes. ....	7
1.3.2 El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad. ....	9
1.3.3 El desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios. ....	13
1.3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.....	15
1.3.5 Los resultados de seguimiento y medición.....	17
1.3.6 Los resultados de las auditorías.....	18
1.3.7 El desempeño de los proveedores externos.....	19
1.3.8 La adecuación de los recursos.....	21
<b>1.4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Las oportunidades de mejora.....</b>	<b>23</b>
<b>2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>23</b>

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





- 2.1. Las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. 24**
- 2.2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad. 24**
- 2.3. Las necesidades de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad. 24**





## INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección (apartado 9.3 de la norma ISO 9001:2015) es un requisito fundamental que deben cumplir las entidades que implementen su *sistema de gestión de la calidad*. Esta revisión consiste en el análisis de los resultados del sistema de calidad y en la toma de decisiones adecuada para actuar y promover la mejora continua del sistema y de la propia entidad.

El presente informe realizado al Sistema de Gestión de Calidad tiene como alcance el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2023 y contiene el análisis de la información de todos los procesos que hacen parte del Sistema de gestión de calidad.

Es importante resaltar que este ejercicio de revisión por la dirección permite a la alta dirección visualizar los resultados de la gestión de la entidad durante el año inmediatamente anterior con el fin de analizar las tendencias e identificar debilidades, fortalezas y la toma de acciones para asegurar el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad 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





## 1. ENTRADAS A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 1.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

De acuerdo con la revisión por la dirección realizada el año anterior quedaron los siguientes compromisos:

#### 1.1.1 Revisión y actualización del mapa de procesos institucional

El análisis de la actualización del modelo de operación por procesos y su estructura, busca la mejora en el control de gestión interna y que se dé cumplimiento a las exigencias de la certificación, evitando cualquier incumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

El grupo de calidad de la Oficina Asesora de Planeación, se reunió para determinar las tareas a realizar en cumplimiento de la actividad establecida en el plan de trabajo de la OAP en el año 2023 "Realizar análisis para la mejora, implementación y/o actualización del modelo de operación por procesos de la entidad", dentro del Plan de trabajo de la OAP, se estableció la actualización del MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, por consiguiente, el grupo de calidad de la OAP convoca a reunión con el propósito de revisar y realizar las recomendaciones sobre la viabilidad y pertinencia en el año 2023.

Agotado el plan de trabajo y al determinar que a la fecha no se recibió ninguna solicitud por parte de los líderes de los procesos, se determinó por parte del grupo finalizar la actividad y se aprobaron las siguientes acciones:

Se desarrolló un documento de criterios para tener en cuenta para cualquier solicitud de actualización del Modelo de Operación por Procesos (que se constituya en insumo para el análisis o definición de posibles cambios en el modelo de operaciones de la entidad, resultado de la madurez del proceso, los avances tecnológicos, la actualización normativa, modificaciones en materia de política sectorial e implementación de proyectos como Arquitectura Empresarial).

Adicionalmente, en el INSTRUCTIVO PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS, Código: ANX-PIN-008 será incluido como condiciones generales, las actividades a desarrollar si se requiere una modificación al mapa de procesos.

#### 1.1.2 Revisión y actualización de la información documentada de los procesos de la entidad.

En el año 2023, se realizó el acompañamiento a los procesos para la actualización, modificación y creación en su inventario documental, realizando mesas de trabajo periódicamente, de las cuales dieron como resultado el informe de inventario final con corte 30 de noviembre del 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





CLASIFICACION INVENTARIO DE DOCUMENTOS		
Corte 30 de noviembre 2023		
1.	ANEXOS	27
2.	CARACTERIZACION	21
3.	FORMATO	349
4.	INSTRUCTIVO	6
5.	MANUAL	9
6.	MAPA DE PROCESOS	1
7.	POLITICA	1
8.	PROCEDIMIENTOS	86
TOTAL DOCUMENTOS		500

### 1.1.3 Continuar fortaleciendo los esquemas de la gestión del conocimiento.

Durante el periodo 2023, se alcanzaron importantes resultados que fortalecieron la cultura organizacional y fomentaron la innovación en la entidad. A continuación, se presentan los logros obtenidos:

- a) **Consolidación de un Equipo de Trabajo Transversal:** Bajo la dirección del área de Talento Humano y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, se ha conformado un equipo interdisciplinario que promueve la colaboración y la sinergia entre distintas áreas de la entidad.
- b) **Creación de la Política de GESCO+I:** Se ha desarrollado y aprobado una política integral de Gestión del Conocimiento y la Innovación, la cual establece los lineamientos y principios fundamentales para impulsar el desarrollo de nuevas ideas y la mejora continua en todos los niveles de la entidad.
- c) **Documento Base para el Equipo de Trabajo:** Se ha elaborado un documento base que proporciona una guía clara para el equipo de trabajo, delineando sus actividades, responsabilidades y líneas de acción en relación con la Gestión del Conocimiento y la Innovación (GESCO+I).
- d) **Implementación de la Metodología Design Thinking:** Se ha definido y puesto en práctica la metodología de innovación Design Thinking en la entidad, la cual ha sido aplicada con éxito en siete proyectos, llevándolos hasta la fase de prototipado y fomentando la creatividad y la resolución de problemas de manera colaborativa.
- e) **Resguardo de Información Tácita:** Se ha iniciado el proceso de resguardo de información tácita en cuatro áreas clave de la entidad, reconociendo la importancia de preservar y compartir el conocimiento implícito dentro de la entidad.

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





#### **1.1.4 Fortalecer enfoque de gestión basado en riesgos para facilitar el logro de los objetivos y prevenir las situaciones no deseadas.**

En el marco de las acciones para fortalecer la gestión del riesgo en la entidad en el año 2023 se realizaron las siguientes grandes actividades:

- Se realizó la actualización del mapa de riesgos de gestión de acuerdo con los lineamientos de la guía de administración del riesgo del DAFP V5. Como resultado la entidad cuenta con 46 riesgos de gestión identificados con 110 controles para su mitigación en los 21 procesos de la entidad.
- Se realizó la actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los lineamientos de la guía de administración del riesgo del DAFP V5. como resultado la entidad cuenta con 14 riesgos de corrupción, identificados con 65 controles para su mitigación en 13 procesos de la entidad a los cuales aplica este tipo de riesgo.
- Con respecto a los riesgos de seguridad de la información se identificaron 7 riesgos transversales de Seguridad de la Información con 22 controles para su mitigación.

#### **1.1.5 Fortalecer los esquemas de comunicación interna entre procesos con el propósito de lograr una mejor articulación de estos en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.**

Para el año 2023 se aplicó la encuesta de percepción de satisfacción del área de comunicaciones en el que se abordó el tema de la comunicación interna. Con base en ese análisis se proyectó la Estrategia de Comunicación Interna que hace parte integral de la Estrategia de Comunicaciones de 2024.

#### **1.2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.**

En el año 2023, la Superintendencia del Subsidio Familiar identificó la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se llevaron a cabo de manera planificada en los siguientes temas:

- A. Actualización de la sede electrónica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- B. Diseño e implementación de la solución E-FLOW.
- C. Rediseño Institucional
- D. Planeación estratégica Institucional 2023-2026.
- E. Arquitectura empresarial.

#### **1.3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Incluidas las tendencias relativas a:**

##### **1.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes.**

Para la vigencia 2023, de la medición de satisfacción del ciudadano se evidencian los siguientes resultados:

---

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





AÑO	# Encuestas realizadas	% de Satisfacción
2022	9367	96%
2023	12785	95%

Fuente: Reporte OPU

La Oficina de Protección al Usuario tiene establecido dos procedimientos para la medición de sus trámites y procedimientos; para la vigencia 2023 se llevaron a cabo las siguientes actividades, así:

- Procedimiento para la medición de la satisfacción de la ciudadanía: A través de este procedimiento, se buscaba medir la percepción de la satisfacción de los servicios y/o tramites que presta la Superintendencia del Subsidio Familiar en los diferentes canales de atención, ferias, eventos y las actividades de educación informal.

Cada uno de los canales de atención cuenta con un formato de encuesta de satisfacción, que se diligencia al finalizar la atención; durante la vigencia se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 96,38%, mostrando así un nivel óptimo de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados a través de los canales de atención y tramites manejados por la Oficina de Protección al Usuario.

- Procedimiento para la medición de los servicios y/ o tramites dirigidos a las CCF: Este procedimiento busca medir la percepción de la satisfacción de los servicios y/o trámites que presta la Superintendencia de Subsidio Familiar a las cajas de compensación familiar, se realiza anualmente, a través de encuesta. Cada área de la Entidad tiene asignada su estructura y se remiten las preguntas a las dependencias de la Supersubsidio, en pro de implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Superintendencia. Para esta vigencia, de acuerdo con los resultados obtenidos, en efectividad en la gestión de OPU, se obtuvo un 89,8%, teniendo presente que, el período evaluado se encuentra comprendido entre el 1 de julio del 2022 y 30 de junio del 2023.

En cuanto a la retroalimentación, a través de las encuestas a la ciudadanía se reciben comentarios positivos, lo que fortalece el trabajo realizado; por otra parte, los comentarios negativos o de mejora contribuyeron a acciones como la modificación del proceso de Interacción con el Ciudadano y la creación de 8 procedimientos.

También se mejoraron los tiempos de atención en canales como el call-center, así mismo se modificaron los formatos de registro, para obtener más información que ayude a caracterizar los grupos de valor.





### 1.3.2 El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad.

La Superintendencia del Subsidio Familiar define cinco (5) objetivos de calidad enfocados en alcanzar las metas previstas anualmente:

**Objetivo 1:** Continuar con el fortalecimiento en la inspección, vigilancia y control de las cajas de compensación.

Se cumplió con el objetivo de medir la percepción y satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar frente a la prestación de los servicios y actividades realizadas por la Superintendencia Delegada para la Gestión, que permitieron identificar debilidades y fortalezas que serán revisadas y tenidas en cuenta para implementar las acciones de mejora correspondientes, que permitan fortalecer la gestión hacia las Cajas de Compensación Familiar.

En atención al Plan Nacional de Desarrollo - COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA, y de conformidad con los objetivos institucionales propuestos, para la ejecución del proyecto de Modernización de la Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia de Subsidio Familiar, se realizó la entrega del Sistema Integrado de Alertas Tempranas (SIAT), con el objeto de modernizar las funciones de inspección y vigilancia a través de la generación de indicadores de alertas tempranas y modelos de evaluación estadístico, lo anterior, a través de los siguientes productos:

- **Evaluación del SIAT 1 y propuesta de mejora:** Según el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026, la SSF pretende modernizar el proceso de IVC, por lo cual se integró una metodología de analítica de datos y herramientas digitales.
- **Acoplamiento de SIMON-SIGER con SIAT:** Este producto se refiere al eje de transformación: “Seguridad Humana y justicia social”, apoyado en el catalizador: “Expansión de capacidades: más y mejores oportunidades de la población para lograr sus proyectos de vida”, particularmente, política pública del trabajo digno y decente.
- Desarrollo SIAT 2. Gestión de riesgos en fondos de Ley (FOSFEC, Ley 115 y FONIÑEZ)  
**FOSFEC:** De acuerdo con este objetivo del Plan Nacional de Desarrollo el presente producto pretende brindar herramientas para la identificación de alertas tempranas que permitan diagnósticos oportunos en la ejecución y coberturas de mecanismos, con el fin que permita al usuario poder realizar análisis frente a comportamientos, tendencias y prospectivas con el fin de tener elementos de juicio que sustenten los cambios a realizar en el Plan de Desarrollo.  
**FONIÑEZ:** En línea con el Plan Nacional de Desarrollo se busca generar las herramientas que permitan tener los insumos necesarios para la generación de nuevos indicadores que posibiliten medir la ampliación de los espacios de recreación, el juego, nuevos parques públicos y espacios para su desarrollo de habilidades, vocaciones y talentos en los programas de **FONIÑEZ. LEY 115:** Por las características de la población que es atendida con recursos de la Ley 115 de 1994 y por su destinación específica: Potencia de la Vida 2022- 2026” de “Seguridad humana y justicia social” y “Educación de calidad para reducir la desigualdad”.

---

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





- Se gestionó la puesta en marcha del Sistema de Atención de Alertas Tempranas (SIAT), con el objeto de modernizar el proceso de inspección y vigilancia, atendiendo al principio de eficacia de la administración pública, modelo que se desarrolla a través de la generación de indicadores de alertas tempranas y modelos de evaluación estadísticos.
- **Gestión de Riesgos en Servicios Sociales:** entre las actividades a promover se encuentran: formación deportiva, torneos deportivos, actividades en parques y centros recreacionales, actividades lúdicas, talleres de pintura, música, arte y cultura, productos orientados al bienestar social de la población.
- **Alertas tempranas en Gobierno Corporativo:** La Superintendencia del Subsidio Familiar, se ha propuesto generar una matriz de indicadores sobre la gestión de riesgos en gobierno corporativo en las CCF. Dado que, el gobierno corporativo constituye las bases para una gestión corporativa sincronizada y basada en reglas, con una relación intrínseca la meta a desarrollar tiene un enfoque de convergencia regional, para alcanzar un mayor fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía.
- Se actualizó el proceso de planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de visitas a Entes Vigilados, proyectando para la firma del Superintendente del Subsidio Familiar, la Resolución No. 004 de 2023 que modificó la Resolución No. 058 de 2020.

**Objetivo 2:** Fortalecer y controlar la gestión de los riesgos de la entidad que no permitan la materialización de estos.

Consolidado de riesgos 2023	
Riesgos de gestión	46
Riesgos de corrupción	14
Seguridad de la información	7
<b>Total</b>	<b>67</b>

Fuente: Reporte OAP

Durante la vigencia del 2023, se dio continuidad a la gestión de los riesgos asociados a cada uno de los procesos de acuerdo al mapa de riesgos actualizado. La entidad cuenta con (46) Riesgos de Gestión pertenecientes a los (21) Procesos de la entidad y con (110) controles establecidos.

**Objetivo 3:** Brindar un servicio eficaz, eficiente y efectivo a la ciudadanía en la protección de sus derechos.

Durante el año 2023 se realizaron por los diferentes canales de atención que tiene la Supersubsidio un total de 51.370 interacciones con el ciudadano.

Con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, la Oficina de Protección al Usuario realizó las encuestas de satisfacción en dos frentes; evalúa el servicio a la ciudadanía y el servicio hacia las Cajas de Compensación, la intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención y las

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](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





diferentes oficinas de la SuperSubsidio, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad, constituyéndose en un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

De acuerdo con esto, el proceso de Interacción con el ciudadano cuenta con seis indicadores de gestión que miden la calidad, oportunidad y satisfacción del ciudadano, detallados de la siguiente manera:

- Efectividad de la Gestión de la SuperSubsidio ante las CCF
- Oportunidad en la atención de PQRS
- Resultado de la encuesta de satisfacción del usuario atendido por la Oficina de Protección
- Tiempo de respuesta a derechos de petición
- Tiempo promedio de espera atención telefónica
- Tiempo promedio de espera para ser atendido en chat

Para lograr las metas establecidas en cada indicador, se realizaron actividades como:

- Encuestas de satisfacción a CCF y Ciudadanía atendida, seguimiento al trámite de PQRSF y monitoreo de canales de atención telefónico y chat, para la vigencia 2023 se superó la meta de 5 de los 6 indicadores, resaltando oportunidad y calidad en la atención; el indicador pendiente fue el de la encuesta de satisfacción al usuario atendido por la Oficina, este, tuvo un 96,38%, siendo la meta el 97%, ante esta situación se aclara que para las atenciones de la evaluación, desde la oficina se busca promover con la ciudadanía el diligenciamiento de la encuesta a través del canal de atención PQRSF, y junto con la oficina de gestión documental, mejorar los procesos para obtener mejores resultados.

**Objetivo 4:** Asegurar los recursos necesarios para garantizar los procesos misionales y la efectividad de los sistemas de calidad y el sistema de gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Oficina Asesora de Planeación, es la encargada de brindar el apoyo en el diseño de herramientas de control para la ejecución presupuestal de inversión, la retroalimentación permanente del estado de su ejecución, el acompañamiento personalizado para los reportes de la información mensual requerida, las alertas pertinentes al grupo directivo, apoyo en la interpretación de los reportes de ejecución presupuestal, seguimientos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, entre otros.

De forma mensual en el año 2023, se realizaron los reportes de Seguimiento a los Proyectos de Inversión en la plataforma del DNP destinada para tal fin. En esta plataforma se registra la información cualitativa y cuantitativa de cada proyecto mes a mes y se cargan los productos o entregables de cada uno de ellos.

Para el año 2023, quedaron definidos cinco (5) proyectos de inversión, sobre los cuales se realizó seguimiento periódico:

---

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





PROYECTOS DE INVERSIÓN	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	PAGOS	% PAGOS	APROPIACIÓN DISPONIBLE
Modernización de la inspección, vigilancia y control de la superintendencia del subsidio familiar.	8.433,79	8.055,50	8.024,66	8.023,94	95,14%	353,22
Estudios para la gestión del conocimiento del sistema del subsidio familiar.	550,00	470,00	91,00	91,00	16,55%	80,00
Fortalecimiento de la gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones (tics) de la superintendencia del subsidio familiar, bajo el marco de referencia de arquitectura empresarial (mrae).	4.771,21	4.172,02	3.032,37	3.032,37	63,56%	599,19
Mejoramiento del proceso de interacción con el ciudadano en la superintendencia de subsidio familiar. nacional	2.916,33	2.906,91	2.855,38	2.843,91	97,52%	8,38
Implementación del modelo de planeación y gestión en el marco de la arquitectura empresarial de la superintendencia del subsidio familiar.	4.328,68	3.869,43	3.573,54	3.562,21	82,29%	442,01
<b>TOTAL</b>	21.000,00	19.473,86	17.576,95	17.553,42	83,59%	1.482,80

Fuente: SIF Nación Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Los recursos asignados a Gastos de Funcionamiento correspondieron a \$42.743.489.000, de los cuales \$5.370.384.416 culminaron en previo concepto, toda vez que no fue aprobado su levantamiento por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**Objetivo 5:** Fortalecer el talento humano mediante las competencias y la calidad de vida laboral.

El área de Talento Humano, mediante su plan institucional de capacitación fortaleció las competencias de los funcionarios en el Plan Anual de Capacitación, desarrollado mediante alianzas estratégicas con KAPITAL GROUP SAS.

Mediante el plan de capacitación teniendo en cuenta la semaforización de cumplimiento, de 24 actividades se han cumplido en totalidad 21 y se llevan 3 de ellas en un 95,83% (de los 12 meses de ejecución se han realizado en 11,5 meses).

$$\text{CUMPLIMIENTO PIC} = [ \{ (21 \cdot 100\%) + (3 \cdot 95,83\%) \} / 24 ] \cdot 100 = 99,47\%$$

La Superintendencia del Subsidio Familiar a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo junto con la ARL Positiva, desarrollaron actividades de capacitación y/o talleres a los colaboradores en pro de promover la seguridad y salud en el trabajo, como el

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





taller de acoso laboral y sexual, taller de prevención de desastres, taller musculoesquelético, manejo del estrés, valoración de tamizaje cardiovascular, valoración fisiosinéticas, inspección al puesto de trabajo y exámenes periódicos; conllevando así con el cumplimiento de los requisitos mínimos de SST.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo durante la vigencia 2023 tuvo un cumplimiento del 96,7% siendo la meta 70%.

En desarrollo del Plan de Bienestar, incentivos y estímulos se programaron 51 actividades y se ejecutaron las 51, se cumplió el 100% del plan. Entre otras actividades dentro de clima y cultura organizacional se destacan Integridad y Cambio Cultural: Talleres de valores, Fomento de la inclusión, Liderazgo Institucional, Rutas de MIPG: Actualización de las rutas de acuerdo con MIPG.

### 1.3.3 El desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.

Se logró obtener un resultado en la calificación del índice de desempeño institucional a través del Formulario Único de Reporte y avance de la Gestión 2022 de 91.0, estando por encima del promedio de las entidades del orden nacional (81.4), la cual fue reportada en el año 2023.

Como herramienta para la medición del desempeño de los procesos, la Superintendencia tiene establecidos indicadores de gestión como mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y procesos de la entidad, diseñados a partir del direccionamiento estratégico y de la caracterización de los procesos.

De acuerdo con el seguimiento trimestral a los indicadores de gestión de los procesos por parte de la Oficina de Control Interno, se observa cumplimiento de los reportes de los procesos un 96% promedio en el año:

Consolidados reportes de Indicadores de Gestión	
Primer Trimestre	97%
Segundo Trimestre	99%
Tercer Trimestre	94%
Cuarto Trimestre	95%
<b>Promedio Año 2023</b>	<b>96%</b>

Fuente: Informe de Seguimiento a los indicadores OCI

**El Primer Trimestre:** Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión del primer trimestre del año 2023, que se obtuvo un cumplimiento del 97% en el consolidado de reportes con cada indicador planteado para este periodo en los procesos de la entidad.

**Segundo Trimestre:** Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión del segundo trimestre del año 2023 que se obtuvo un cumplimiento del 99% en el consolidado de reportes con los indicadores planteados para este periodo en los procesos de la entidad.

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





**Tercer Trimestre:** Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión del tercer trimestre del año 2023 que, se obtuvo un cumplimiento del 94% en el consolidado de reportes con cada indicador planteado en este periodo en los procesos de la entidad.

**Cuarto Trimestre:** Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión del cuarto (IV) trimestre del año 2023 que se obtuvo un cumplimiento del 95 % en el consolidado de reportes con cada indicador planteado en este periodo en los procesos de la entidad.

La entidad como mecanismo de medición a la conformidad de los servicios, realizó seguimientos trimestrales en el año 2023 a cada uno de los procesos en los Servicios no conformes identificados.

A continuación, se relaciona los servicios no conformes identificados en cada trimestre durante el año 2023:

**Primer trimestre:** durante el primer trimestre se reportaron dos (2) servicios no conformes:

Consolidado de identificación de servicios no conformes 2023		
Periodo	Servicio No Conforme	Proceso
Primer Trimestre	“No generación de registro en los tiempos establecidos / diligenciamiento erróneo del registro”	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	“Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios”	Gestión Jurídica

**Segundo trimestre:** durante el segundo trimestre se reportaron ocho (8) servicios no conformes:

Consolidado de identificación de servicios no conformes 2023		
Segundo Trimestre	“La no entrega y la extemporaneidad del informe de Estudio del presupuesto de ingresos y egresos de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente”	Control Financiero Y Contable De Las Cajas De Compensación Familiar
	“La no entrega y la extemporaneidad del informe de análisis a los estados financieros de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente”	Control Financiero Y Contable De Las Cajas De Compensación Familiar
	“No generación de registro en los tiempos establecidos / diligenciamiento erróneo del registro”	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	“No cumplimiento en términos legales”	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	“No realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente de las cajas de compensación familiar que tienen medidas cautelares”	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	“No ejecutar el procedimiento y el no requerimiento a las Cajas de Compensación Familiar para la revisión y ajuste de los respectivos registros poblacionales”	Evaluación De La Gestión De Las Cajas De Compensación Familiar
	“No ejecutar el procedimiento y envió de comunicaciones a los presuntos morosos”	Evaluación De La Gestión De Las Cajas De Compensación 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





	"Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios"	Gestión Jurídica
--	--	------------------

**Tercer trimestre:** durante el tercer trimestre se reportaron cinco (5) servicios no conformes:

Consolidado identificación de servicios no conformes 2023		
Tercer Trimestre	"La no entrega y la extemporaneidad del informe de Estudio del presupuesto de ingresos y egresos de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente"	Control Financiero Y Contable De Las Ccf
	"La no entrega y la extemporaneidad del informe de análisis a los estados financieros de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente."	Control Financiero Y Contable De Las Ccf
	"No realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente de las cajas de compensación familiar que tienen medidas cautelares"	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	"Reporte de LMI sin validar la información con los pasos que estipula el procedimiento".	Estudios Especiales Y La Evaluación De Proyectos
	"Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios"	Gestión Jurídica

**Cuarto trimestre:** durante el cuarto trimestre se reportaron ocho (5) servicios no conformes:

Consolidada identificación de servicios no conformes 2023		
Cuarto Trimestre	. "No cumplimientos en términos de Ley".	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	"Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios"	Gestión Jurídica
	"La no entrega y la extemporaneidad del informe de Estudio del presupuesto de ingresos y egresos de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente"	Control Financiero Y Contable De Las Ccf
	"La no entrega y la extemporaneidad del informe de análisis a los estados financieros de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente."	Control Financiero Y Contable De Las Ccf
	"Reporte de LMI sin validar la información con los pasos que estipula el procedimiento".	Estudios Especiales Y La Evaluación De Proyectos

Los procesos involucrados determinaron acciones de mejora como tratamiento a los Servicios no conformes identificados, para mitigar o reducir.

### 1.3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.





A continuación, se presentan los resultados en cuanto al número de Hallazgos y Oportunidades de Mejora, que resultaron del ejercicio auditor en los procesos evaluados. Se evidenciaron cincuenta **(50) Hallazgos** que incumplen requisitos del **MECI, NTC ISO 9001:2015 y MIGP. Decreto No. 1499 del 2017**, requisitos Legales y procedimientos; y veintiuna **(21) Oportunidades de Mejora**, relacionados con aspectos administrativos que no cumplen requisitos de la norma del cliente y de la organización.

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en cumplimiento de sus funciones, realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento producto de las Auditorías de Gestión y Calidad efectuadas durante toda la vigencia del 2023 diseñado por parte de los procesos auditados a fin de subsanar las situaciones detectadas; por lo que se hace necesario monitorear el grado de cumplimiento de los mismos.

Para la vigencia del 2023, se presentó un total de (71) No conformidades, las cuales se deben tener en cuenta para realizar mejoras en los procesos o mitigar posibles riesgos. Los cuales se constituyen en un insumo para la mejora continua de cada proceso y para la Entidad.

**En el primer semestre del 2023**, como resultado de las auditorías internas se generaron; un total de treinta y tres (33) hallazgos y trece (13) oportunidades de mejora, producto de las nueve (9) Auditorías Internas efectuadas por la Oficina de Control Interno de acuerdo con el Cronograma del Plan Anual de Auditorías Internas aprobado el 20 de diciembre del 2022.

**En el segundo semestre del 2023**, como resultado de las auditorías internas se generaron; un total de diez y siete (17) hallazgos y ocho (8) oportunidades de mejora, producto de las once (11) Auditorías Internas efectuadas por la Oficina de Control Interno de acuerdo con el Cronograma del Plan Anual de Auditorías Internas aprobado el 20 de diciembre del 2022.

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramiento Individuales y consolida el primer (I) y segundo (II) semestre del año 2023, donde realiza un análisis de todas las “no conformidades” y se visualizan las siguientes actuaciones y/o observaciones a la fecha frente a los hallazgos y oportunidades de mejora creados en el aplicativo Isolucion por cada uno de los líderes de proceso así:

Procesos	Hallazgo	Oportunidad de Mejora.	Grand Total
<b>Abierta</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>
ALMACÉN E INVENTARIOS		1	1
COMUNICACION PÚBLICA		3	3
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	5	1	6
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	2		2
EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	1		1
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1		1
GESTIÓN JURÍDICA	1	2	3

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





Procesos	Hallazgo	Oportunidad de Mejora.	Grand Total
INTERACCION CON EL CIUDADANO	1		1
RECURSOS FÍSICOS	1		1
<b>Cerrada</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>51</b>
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	1	1	2
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	2		2
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	8		8
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	4		4
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	2	1	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	4	11
GESTIÓN DOCUMENTAL		1	1
GESTIÓN FINANCIERA 90Y PRESUPUESTAL	1		1
GESTIÓN JURÍDICA	3	1	4
INTERACCION CON EL CIUDADANO	2		2
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES		2	2
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	4	1	5
PROCESOS DISCIPLINARIOS	1	1	2
RECURSOS FÍSICOS		1	1
VISITAS A ENTES VIGILADOS	3		3
<b>Vencida</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
ALMACÉN E INVENTARIOS		1	1
<b>Grand Total</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>71</b>

### 1.3.5 Los resultados de seguimiento y medición.

Para la vigencia 2023, de la medición de satisfacción del ciudadano por cada canal de atención se evidencian los siguientes resultados por trimestre:

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2023												
CANAL	I TRIM ESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISF ACCIÓN	II TRIM ESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISF ACCIÓN	III TRIM ESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISF ACCIÓN	IV TRIM ESTRE	PARTICIPACIÓN ENCUESTAS	% SATISF ACCIÓN
PRESENCIAL	43	1,44	88,4%	32	0,61	84,0%	48	1,74	95,3%	29	1,63	99,9%
CHAT INTERACTIVO	55	1,84	98,7%	48	0,91	98,0%	151	5,47	97,4%	208	11,72	97,0%
TELEFONO	1562	52,31	97,0%	880	16,72	98,0%	998	36,12	99,8%	776	43,74	99,3%
PORTAL GTSS	266	8,91	83,0%	205	3,90	83,0%	216	7,82	79,9%	255	14,37	76,7%

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





EVENTOS	N/A	-	0,0%	N/A	-		15	0,54	100,0%	56	3,16	84,5%
EDUCACION INFORMAL	1060	35,50	99,0%	4097	77,86	98,2%	1335	48,32	96,5%	450	25,37	99,0%
CHAT BOT LUPITA	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%	N/A	-	0,0%
TOTAL	2986	100	96,37	5262	100	97,48	2763	100	96,43	1774	100	95,25

En este cuadro, se identifica un incremento en la satisfacción del ciudadano a través del canal de atención presencial y telefónico. En la medición de satisfacción de las actividades de educación informal se observa una disminución en los porcentajes obtenidos a través de los canales chat interactivo y portal GTSS, esto se debe a falla en la plataforma de atención del chat, en donde se evidenció caída de la conversación o demoras al momento de atender el chat por error de plataforma; en cuanto al portal GTSS el cambio del procedimiento para enviar respuestas tras las falla del aplicativo eSigna trajo consigo demoras de envío de oficios al ciudadano, por ello reciben primero la encuesta, que la respuesta, por lo que dan una calificación de malo o regular.

Igualmente, a través del Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano realizado con las cajas de compensación se obtuvieron los siguientes resultados de medición de los seguimientos a las CCF:

Se realizó seguimiento al cumplimiento de Circular Única del Subsidio Familiar en los siguientes ítems:

- Medición de voz del ciudadano. Se evaluaron los informes cuatrimestrales presentados por las cajas de compensación familiar.
- Canales de atención: Se realizó el seguimiento a través de ciudadano incógnito a las 43 cajas de compensación familiar.
- Visitas a 15 cajas de compensación familiar para verificar el cumplimiento de la norma técnica NTC 6047. Se enviaron los respectivos informes de visita para que las Corporaciones presentaran los respectivos planes de mejoramiento.

### 1.3.6 Los resultados de las auditorías.

La Oficina de Control Interno presentó el **Plan de Trabajo del Cronograma de las Auditorías para la vigencia del 2023** ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Superintendencia, para su revisión y aprobación de acuerdo con los resultados y a la matriz de riesgo de las auditorías internas de la Oficina de Control Interno.

Para la Oficina de Control Interno, el alcance en la auditoría interna ha permitido un diagnóstico veraz de la eficacia y nivel de implementación del Sistema Integrado de Gestión, identificando y desarrollando acciones de mejora para fortalecer la sostenibilidad del SIG de la Superintendencia del Subsidio Familiar.





El ciclo de Auditorías Internas de la Oficina de Control Interno se realizó cumpliendo el Programa Anual de Auditorías, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 20 de diciembre del 2022, para la vigencia del 2023.

Al 31 de diciembre del 2023 se efectuaron **veinte (20) Auditorías Internas de acuerdo con lo Programado** en la vigencia, se cumplió al 100% las auditorías internas programadas, dando cumplimiento al plan de trabajo de la oficina.

### 1.3.7 El desempeño de los proveedores externos.

Para la vigencia 2023, se realizó asesoramiento y acompañamiento de los abogados de la Coordinación de Contratos a todas las áreas de la entidad para adelantar sus procesos contractuales. La información de cada etapa se carga en SECOP II y en los archivos digitales de la entidad destinados para tal fin.

Durante la vigencia 2023 se adelantaron los siguientes contratos:

MODALIDAD	TIPO DE CONTRATO	Total, General
Contratación directa	Prestación de servicios profesionales	286
	Prestación de servicios - PJ - contratación directa	10
	Prestación de servicios de apoyo a la gestión	29
	Contrato interadministrativo	1
	Arrendamiento	2
	Convenio interadministrativo	1
<b>TOTAL, CONTRATACIÓN DIRECTA</b>		<b>329</b>
	ACUERDO MARCO	27
	MÍNIMA CUANTÍA	7
	SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA	9
	SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	4
	CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO	2
	LICITACIÓN PÚBLICA	0
<b>TOTAL, GENERAL</b>		<b>378</b>

A continuación, se relaciona la cantidad de contratos celebrados por las diferentes dependencias de la entidad:

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





PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS EN CADA ÁREA 29 DE DICIEMBRE 2023	
DEPENDENCIA	TOTAL
Despacho	30
Dirección financiera y contable	16
Dirección para la gestión de las cajas	10
Grupo de gestión administrativa	33
Grupo de gestión contractual	18
Grupo de gestión del talento humano	35
Grupo de gestión documental y notificaciones	13
Grupo de gestión financiera	8
Oficina asesora de planeación	20
Oficina asesora jurídica	20
Oficina control interno	5
Oficina de protección al usuario	14
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	72
Secretaría general	4
Superintendencia delegada para la gestión	11
Superintendencia delegada para la responsabilidad administrativa y las medidas especiales	38
Superintendencia delegada para los estudios especiales y la evaluación de proyectos	31
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>

De otro lado, se realizó una capacitación presencial a supervisores de contratos, en la que se señaló la importancia y las consecuencias del ejercicio de supervisión. Igualmente, se remitieron tip's informativos en los que se recordaron las obligaciones del supervisor y la normatividad vigente (Manual de Contratación de la SSF).

Además, durante la vigencia se gestionaron 413 certificados de prestación de servicios entregados a sus solicitantes en los tiempos establecidos por norma.

A lo largo de 2023 se requirió adelantar la liquidación de 67 contratos suscritos con persona jurídica en 2022, de los cuales 44 ya fueron liquidados, 9 terminan su ejecución en años posteriores y 14 contratos se encuentran en proceso de liquidación.

En la sección de Transparencia de la página web de la entidad se adelantó la publicación tanto de los procesos de contratación, como de la ejecución de los contratos celebrados en la vigencia 2023.

Se expidieron 4 resoluciones de procesos sancionatorios por incumplimiento en su ejecución contractual a 4 contratistas de la entidad: 2 personas naturales y 2 personas jurídicas.

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 cuanto a la gestión del riesgo, se adelantaron capacitaciones frente a la normatividad actualizada por Colombia Compra Eficiente, sirviendo de soporte para verificar más minuciosamente la documentación radicada por las áreas para iniciar sus procesos contractuales y disminuir el margen de error. Además, se reforzaron los estudios del sector y análisis del mercado (formato nuevo cargado y aprobado en la herramienta documental del Sistema de Gestión de Calidad) de acuerdo con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.

### 1.3.8 La adecuación de los recursos.

El presupuesto aprobado para la vigencia 2023 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la Superintendencia del Subsidio Familiar, se presenta a continuación:

AÑO	FUNCIONAMIENTO	INVERSION	TOTAL
2023	42.743.489.000	21.000.000.000	63.743.489.000

Durante el año 2023, se ejecutó el **84,2%** del presupuesto de funcionamiento (**\$35.991.533.960**) y de los recursos de inversión se ejecutó el **92,73%** (**19.473.861.569**). A continuación, se presenta el detalle:

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR			
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
INFORME EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS LEY 2023			
COP MILLONES			
CONCEPTO	Presupuesto Vigencia 2023	Ejecución Gastos Vigencia 2023	% Ejec Vigencia 2023
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS</b>	<b>63.743</b>	<b>55.465</b>	<b>87,01%</b>
<b>A. FUNCIONAMIENTO</b>	<b>42.743</b>	<b>35.992</b>	<b>84,20%</b>
GASTOS DE PERSONAL	20.471	19.960	97,50%
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	16.073	15.048	93,62%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.026	841	13,96%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	174	142	81,97%
<b>C. INVERSION</b>	<b>21.000</b>	<b>19.474</b>	<b>92,73%</b>
MODERNIZACION DE LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	8.434	8.055	95,51%
ESTUDIOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	550	470	85,45%
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE PLANEACION Y GESTION EN EL MARCO DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR NACIONAL	4.329	3.869	89,39%
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TICS) DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, BAJO EL MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL (MRAE). NACIONAL	4.771	4.172	87,44%
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	2.916	2.907	99,68%

*Fuente: Reportes SIF Nación / Ministerio de Hacienda y Crédito Público*

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





#### 1.4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Oficina de Control Interno realiza trimestralmente seguimiento a los riesgos de gestión, donde se puede establecer que los controles establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar han sido efectivos para el tratamiento del riesgo, garantizando que el riesgo inherente puede disminuir en probabilidad de ocurrencia y/o severidad, minimizando el riesgo calificado como amenaza o vulnerabilidad. Estos informes se envían a los directivos que integran el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y se publican en el portal de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Oficina de Control Interno de acuerdo con el seguimiento y evaluación que realiza, se evidenció que durante la vigencia del 2023 se materializaron los siguientes riesgos de gestión:

Consolidado de riesgos 2023		
Periodo	Riesgo Materializado	Proceso
Primer Trimestre	Emisión extemporánea de conceptos	Gestión Jurídica
Segundo Trimestre	Extemporaneidad en el inicio de acciones, adopción de decisiones y adelantamiento de trámites frente a las actuaciones administrativas	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	Emisión extemporánea de conceptos	Gestión Jurídica
Tercer Trimestre	Emisión extemporánea de conceptos	Gestión Jurídica
Cuarto Trimestre	Posibilidad de afectación reputacional por emisión extemporánea del entregable requerido, debido a omisión del reparto o reparto extemporáneo omisión o extemporaneidad del proyecto de respuesta. omisión o extemporaneidad de la revisión del proyecto de respuesta, omisión o extemporaneidad en la firma del proyecto, omisión, extemporaneidad o errores en la radicación del proyecto, omisión, extemporaneidad o errores en las respuestas de solicitudes de la oficina asesora jurídica por parte de otras áreas u otras entidades, no disponibilidad de la plataforma de gestión documental	Control Legal de Cajas de Compensación Familiar
	Posibilidad de afectación reputacional por extemporaneidad en el inicio de acciones, adopción de decisiones y adelantamiento de trámites frente las actuaciones administrativas, debido a insuficiencia de recurso humano o recurso humano que no cumple con el perfil requerido alta rotación de funcionarios y contratistas demoras en la sustanciación de actos administrativos e impulso procesal de los trámites asignados. retraso procesal acumulado	Gestión Jurídica

Fuente: Reporte OCI

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





Se suscribieron acciones Correctivas en el aplicativo Isolucion en Modulo de Mejora – Reportes – Acciones Correctivas de los riesgos materializados de cada trimestre y se realizó seguimiento permanente a las acciones abiertas donde se verificó el cumplimiento de cada acción a tomar por parte de cada proceso.

### 1.5. Las oportunidades de mejora.

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en cumplimiento de sus funciones, realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento producto de las Auditorías de Gestión y Calidad efectuadas durante toda la vigencia del 2023 diseñado por parte de los procesos auditados a fin de subsanar las situaciones detectadas; por lo que se hace necesario monitorear el grado de cumplimiento de los mismos.

Para la vigencia del 2023, se presentó un total de (71) No conformidades, las cuales se deben tener en cuenta para realizar mejoras en los procesos o mitigar posibles riesgos. Los cuales se constituyen en un insumo para la mejora continua de cada proceso y para la Entidad.

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramiento Individuales y consolidó el primer (I) y segundo (II) semestre del año 2023, donde realizó un análisis de todas las “no conformidades” y se visualizaron las siguientes actuaciones y/o observaciones a la fecha frente a los hallazgos y oportunidades de mejora creados en el aplicativo Isolucion por cada uno de los líderes de proceso:



## 2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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





Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

### 2.1. Las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Diseñar e Implementar estrategias para el Fortalecimiento de la cultura del SGC en la entidad.
- Actualización y revisión del Inventario documental del SGC.
- Implementar plan de trabajo para Mantener el SGC certificado en la norma ISO 9001:2015.
- Diseñar estrategias para formalizar el esquema de gobierno para la continuidad del negocio.

### 2.2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.

- Implementación de la herramienta E-Flow en la entidad.
- Fortalecimiento de la página web de la entidad.
- Actualización de la matriz del servicio no conforme a los procesos misionales.
- Actualización del manual del SGC en el año 2024.
- Actualización de la política, objetivos y alcance del SGC en el año 2024.
- Apoyo desde la Oficina Asesora de Planeación para que las diferentes áreas de la entidad se comprometan con las solicitudes de información realizadas en cuanto a encuesta de satisfacción. OPU.

### 2.3. Las necesidades de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La alta dirección continuará asignando recursos necesarios para el fortalecimiento de la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar. A continuación, el presupuesto aprobado para la vigencia 2024:

CONCEPTO		PRESUPUESTO VIGENTE 2024	
Funcionamiento		46.198.249.000	
Inversión	<b>Mantenimiento del SGC</b>	<b>174.875.000</b>	23.100.000.000
	<b>Proceso de Certificación</b>	<b>12.000.000</b>	
	Demás proyectos de inversión	22.913.125.000	
<b>Total Presupuesto</b>		<b>69.298.249.000</b>	

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

