

**fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad  
del área de Comunicaciones de la  
Superintendencia del Subsidio Familiar**

## Contenido

I.	Introducción .....	4
II.	Dimensiones que conforman MIPG .....	4
III.	Objetivo General .....	5
A.	Objetivos específicos.....	5
IV.	Índice de desempeño institucional .....	5
V.	FURAG .....	5
VI.	Análisis resultados FURAG 2022 .....	5
VII.	Resultados medición año 2022 .....	7
VIII.	Dimensión Información y Comunicación .....	8
IX.	Alcance .....	8
X.	Resultados de la dimensión de Información y Comunicación .....	9
XI.	Análisis de las causas del puntaje obtenido.....	10

## Imágenes

Imagen 1. Resultados generales del índice de desempeño institucional -----	6
Imagen 2. Resultados del sector trabajo-----	7
Imagen 3 Resultados índice de desempeño institucional.-----	8
Imagen 4 Resultado Dimensión de Información y Comunicación -----	10

## I. Introducción

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

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

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

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

## II. Dimensiones que conforman MIPG

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

- ✓ Talento humano
- ✓ Direccionamiento Estratégico y Planeación
- ✓ Gestión con valores para resultados
- ✓ Evaluación de resultados
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Gestión del conocimiento y la innovación
- ✓ Control interno

### **III. Objetivo General**

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

#### **A. Objetivos específicos**

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

### **IV. Índice de desempeño institucional**

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

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

### **V. FURAG**

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

### **VI. Análisis resultados FURAG 2022**

En el año 2022 se realizó evaluación del Modelo Integral de Planeación y Gestión en donde se puede evidenciar cómo se encuentra actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar, es importante mencionar que para en ese año se evaluaron un total de 152 entidades del sector nación, las cuales obtuvieron un promedio de 81,4%, en donde la entidad con menor puntuación registró un 33,3% mientras que el 96,4% fue la máxima puntuación, con éste contexto y según los resultados del

Índice de desempeño Institucional a nivel general la Superintendencia del Subsidio Familiar obtuvo a nivel general una puntuación 91,00%, ubicándola con un porcentaje de 5,4 por debajo de la máxima puntuación, asimismo, se evidencia que obtuvo 57,7% más puntos que la menor medición, por lo cual es importante mencionar que la entidad es una de las pocas que presentó un buen desempeño en dicho año. (ver imagen 1)



Imagen 1. Resultados generales del índice de desempeño institucional

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

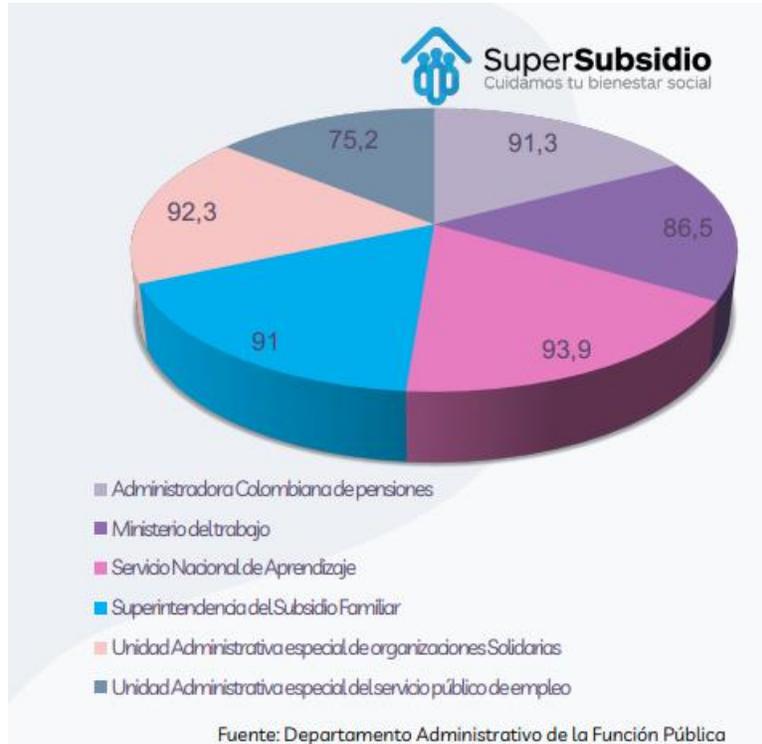


Imagen 2. Resultados del sector trabajo

## VII. Resultados medición año 2022

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

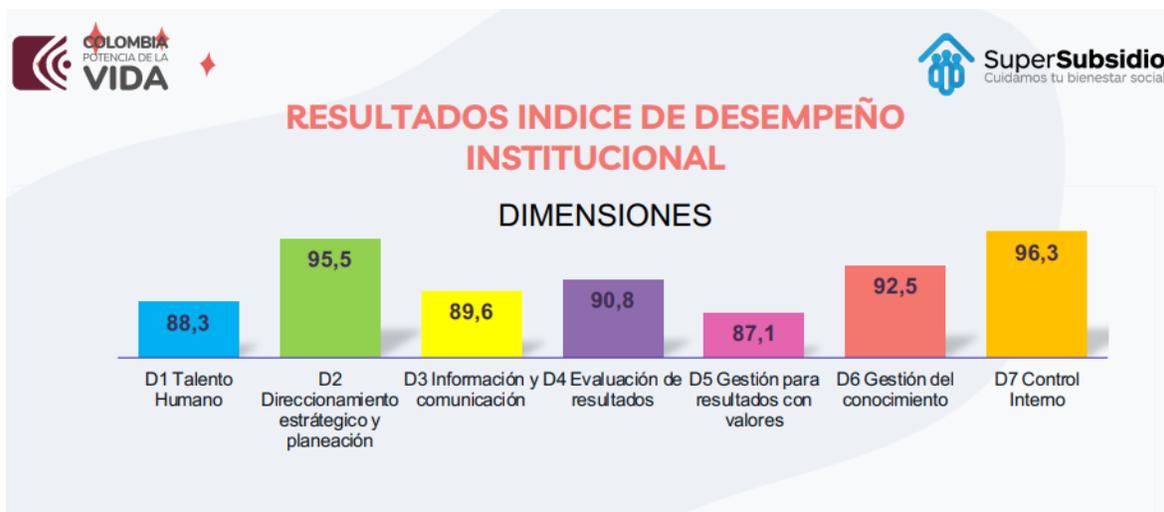


Imagen 3 Resultados índice de desempeño institucional.

Imagen 3

### VIII. Dimensión Información y Comunicación

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

### IX. Alcance

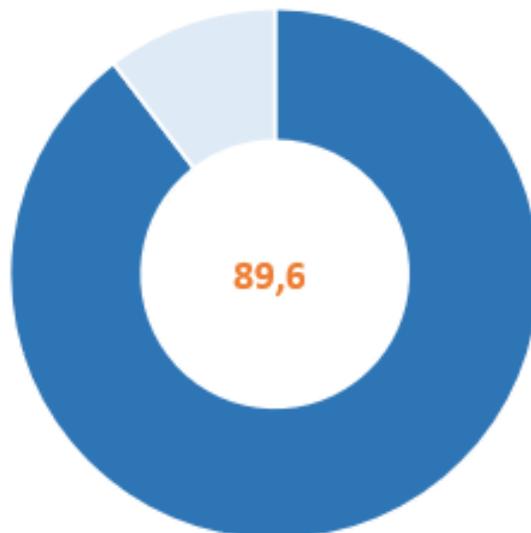
La dimensión de Información y Comunicación, tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información a nivel interno, es decir aquella que permite al área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar diseñar y establecer una adecuada comunicación al interior de la entidad, evitando fragmentación en la misma. Así como de la información externa, permitiendo de esta forma que la ciudadanía pueda visualizar la labor desarrollada por la SuperSubsidio; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

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

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

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

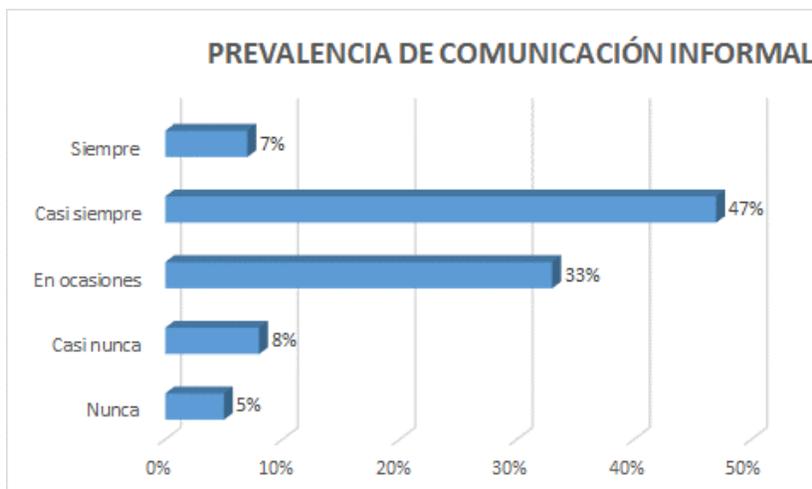
## D5 INFORMACION Y COMUNICACION



*Imagen 4 Resultado Dimensión de Información y Comunicación*

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

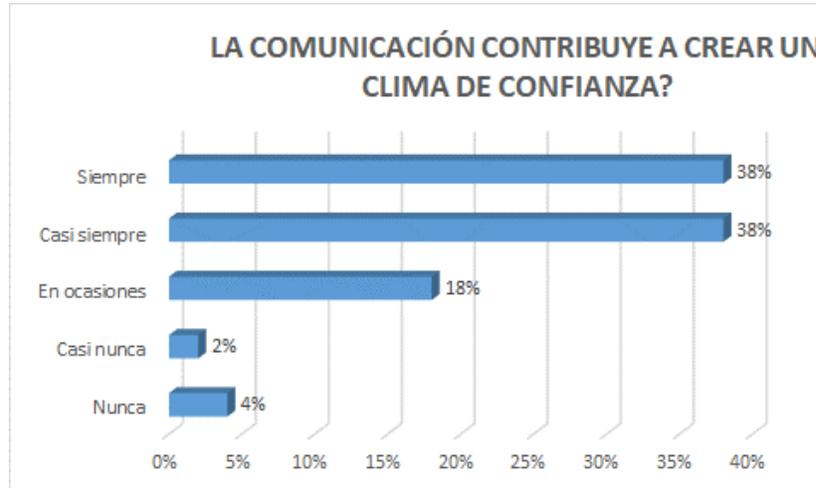
Es importante mencionar que, para realizar el análisis del puntaje obtenido en la medición del año 2022, se parte de la encuesta que realizó la oficina de comunicaciones en el año 2023, ya que no se cuenta con información precisa que permita identificar con exactitud el por qué se obtuvo dicho resultado.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



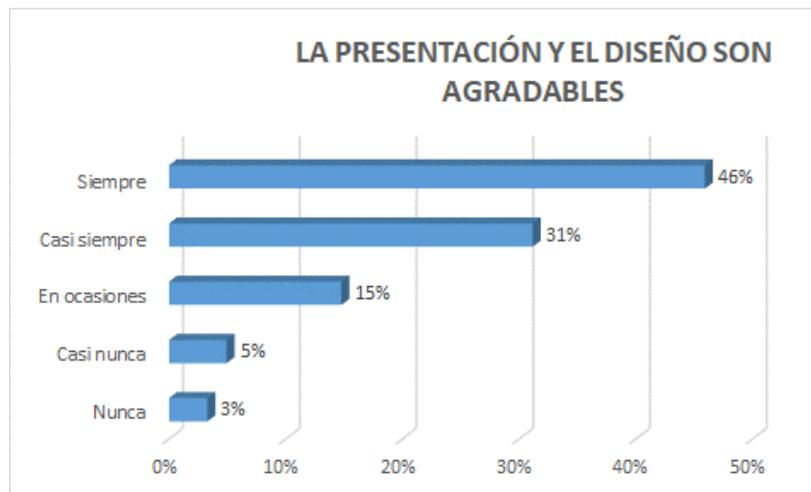
Las respuestas muestran que casi un 47% (29 personas) considera que la comunicación al interior de la SSF es informal; sin embargo, 18 de estas personas respondieron que siempre se enteran de los procedimientos a través de canales formales.



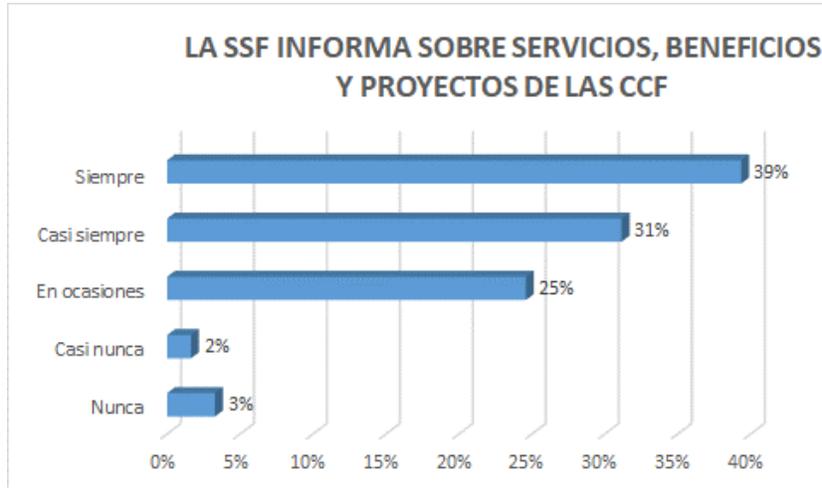
El 62% de los encuestados manifiesta que la comunicación casi siempre o siempre es formal; el 28% considera que, en ocasiones, y el 10% cree que casi nunca o nunca es formal. Este es un punto que se debe trabajar para mejorar la percepción.



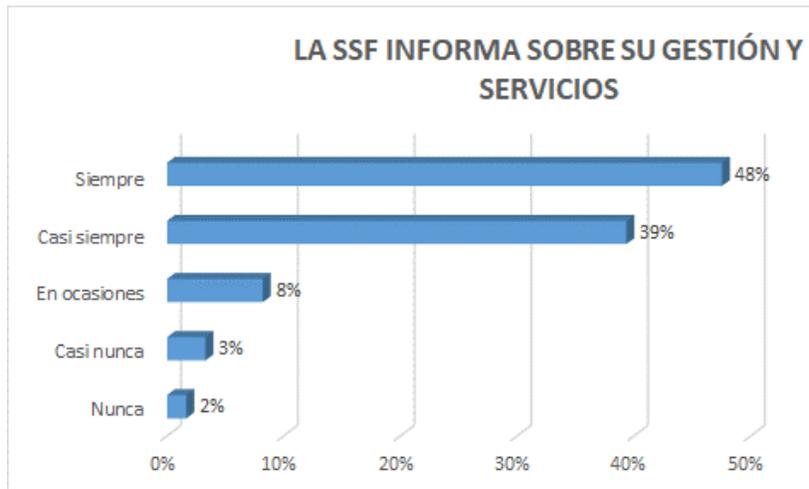
El 76% de los encuestados opinan que la comunicación casi siempre o siempre, crea un clima de confianza con información oportuna y usando canales formales. El 6% considera que casi nunca o nunca contribuye a crear confianza.



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



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



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

A modo de conclusión se estableció que es importante fortalecer la comunicación interna, actualizando carpeta institucional, carteleras físicas informativas, teniendo

en cuenta lo requerido desde el FURAG, generalmente solo se reciben comunicaciones que se originan por solicitud de otras dependencias, más no se evidencia que exista un direccionamiento claro de comunicaciones para la socialización de acciones internas, implementar la Intranet, si ya existe socializar el acceso, información disponible.