



Supersubsidio



INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN TRIMESTRE III

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

MIPG

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo	4
3. Definiciones	4
4. Características de los Indicadores de Gestión.....	4
4.1. Tipo de Indicador.....	4
4.2. Periodicidad de los indicadores	6
4.3. Tendencia de los indicadores	7
5. Resultados del Monitoreo y Seguimiento de Indicadores de Gestión del Tercer Trimestre 2025.....	9
6. Entrega de información.....	12
7. Conclusiones	12
8. Recomendaciones	13

Índice de tablas de características de los indicadores

Tabla 1. Tipo de Indicador.....	5
Tabla 2. Cantidad de Indicadores por Periodo	6
Tabla 3. Tendencia del Indicador.....	8
Tabla 4 Resultados Aceptables y Críticos	11

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Distribución por tipo de indicadores.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2. Frecuencia de medición de los indicadores	7
Ilustración 3. Resultado por periodos para el III trimestre 2025	11

1. Introducción

La Oficina Asesora de Planeación (OAP), en cumplimiento de lo dispuesto en la Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión – Versión 4 de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, presenta el siguiente informe, cuyo propósito es comunicar el estado de avance de los Indicadores de Gestión de la Super Intendencia de Subsidio Familiar (SSF) correspondiente al tercer trimestre de 2025.

La gestión de indicadores constituye una herramienta clave para evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de la institución y de los procesos que la integran, permitiendo monitorear el cumplimiento de objetivos y metas de los procesos y por ende institucionales, así como el logro de los resultados propuestos a lo largo de la vigencia.

El seguimiento y análisis de los resultados obtenidos mediante los indicadores es esencial para fomentar una gestión orientada a la mejora continua. Conocer el comportamiento de los factores críticos durante la ejecución de las actividades permite:

- ✓ Identificar el estado de avance de la gestión institucional.
- ✓ Formular acciones para mitigar riesgos que puedan afectar el cumplimiento de metas y objetivos.
- ✓ Proyectar el logro de resultados dentro de los plazos establecidos, con base en los factores críticos de éxito.
- ✓ Verificar el cumplimiento de condiciones esperadas de calidad y cantidad, optimizando el uso de los recursos disponibles.

De manera complementaria, la gestión de indicadores tiene un impacto directo en la sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, específicamente en las siguientes dimensiones:

- ❖ **Dimensión 2:** Direccionamiento estratégico y planeación. Los indicadores se construyen desde el proceso de planeación y responden a lineamientos definidos en esta dimensión.
- ❖ **Dimensión 3:** Gestión con valores para el resultado. Los indicadores aportan información clave para comprender las capacidades institucionales y fortalecerlas según lo planificado; su adecuada implementación facilita el seguimiento a metas y la revisión de los planes de acción.
- ❖ **Dimensión 4:** Evaluación de resultados. La medición y análisis de indicadores asociados a aspectos como control interno, reformas organizacionales, fortalecimiento institucional, racionalización de trámites, empleo público, rendición de cuentas y control social, son fundamentales para proyectar estratégicamente la gestión de las entidades y evaluar su desempeño institucional.
- ❖ **Dimensión 7:** Control interno. El MIPG contempla que la evaluación continua o autoevaluación se realice a través del análisis de los resultados obtenidos por los

indicadores, con el fin de tomar decisiones orientadas a la mejora o corrección del desempeño.

2. Objetivo

Dar a conocer los resultados del comportamiento y avance de los indicadores de gestión correspondientes al tercer trimestre de 2025, con el fin de facilitar una toma de decisiones informada, oportuna y basada en evidencia.

3. Definiciones

Para efectos del presente informe, se aplican las definiciones establecidas en el documento PR-PIN-029. Formulación, registro y seguimiento de Indicadores de gestión.

4. Características de los Indicadores de Gestión

A continuación, se presenta el análisis de las características de los Indicadores de Gestión vigentes. Es importante señalar que dichas características son de naturaleza descriptiva y no constituyen una valoración positiva o negativa del indicador. Su propósito es únicamente definir el comportamiento del indicador en términos técnicos:

4.1. Tipo de Indicador

El tipo de indicador hace referencia al resultado que se busca medir en términos de desempeño, con base en el objetivo definido en la caracterización de cada proceso. Este tipo permite verificar aspectos como la relación, el grado, el índice, el resultado, la desviación y el nivel de cumplimiento en función del producto, los medios para alcanzarlo y el propósito final del proceso.

Actualmente, se cuenta con un total de 63 indicadores ([Anexo 1. Indicadores de Gestión Vigencia 2025](#)), clasificados en tres categorías, conforme a lo establecido en la *Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión* del Departamento Administrativo de la Función Pública:

- **Eficacia:** Es el grado en el que una acción, programa, proyecto o sistema cumple con su propósito y produce los resultados esperados.
- **Eficiencia:** hace referencia a la capacidad de lograr los resultados deseados utilizando la menor cantidad de recursos posibles.
- **Efectividad:** se refiere al grado en que una acción, programa, proyecto o sistema logra los resultados deseados en la práctica, evalúa si una intervención es exitosa en términos de lograr los resultados previstos y si tiene un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Estos indicadores están distribuidos por proceso de la siguiente manera:

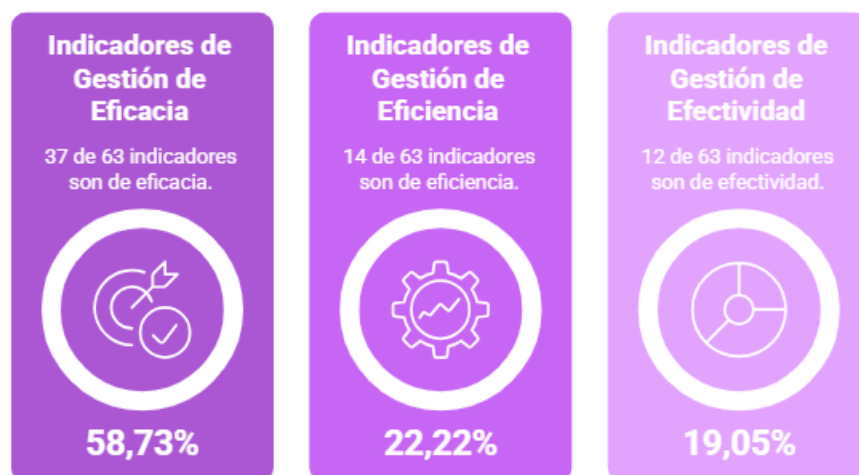
Tabla 1. Tipo de Indicador

NOMBRE PROCESO	Eficaci a	Eficienci a	Efectivida d	Total
ALMACÉN E INVENTARIOS	1	2		3
COMUNICACION PÚBLICA	1	1		2
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	1	1		2
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	3			3
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	1	2		3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1		1	2
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	2	1		3
EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	2			2
EVALUACIÓN Y CONTROL	3			3
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	2		2	4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	1	1	6
GESTIÓN DOCUMENTAL	3			3
GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	2		1	3
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1	1		2
GESTIÓN JURÍDICA	3	1	1	5
INTERACCION CON EL CIUDADANO	1		3	4
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES		1		1
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	2	1	4
PROCESOS DISCIPLINARIOS		1	1	2
RECURSOS FÍSICOS	2			2
VISITAS A ENTES VIGILADOS	3		1	4
Total	37	14	12	63

Fuente: Módulo de medición <https://isolucion.ssf.gov.co/>

Del total de los 63 indicadores de gestión, se evidencia que 37 son de eficacia representando el 58,73%, seguido en menor proporción por 14 indicadores de gestión de eficiencia que representa el 22,22%, y los 12 indicadores de gestión restantes son de efectividad representando el 19,05%.

Ilustración 1. Distribución por tipo de indicadores



Elaboración propia, SSF 2025, diseño con apoyo de Napkin.ai. <https://www.napkin.ai/>

Estos tres tipos de indicadores no son excluyentes entre sí; al contrario, representan diferentes niveles de madurez en la gestión institucional y deben coexistir en equilibrio para reflejar una visión integral del desempeño organizacional.

4.2. Periodicidad de los indicadores

Corresponde a la frecuencia con la que cada indicador es evaluado, la cual es definida por cada proceso según su realidad operativa. Los procesos han establecido las siguientes periodicidades:

Tabla 2. Cantidad de Indicadores por Periodo

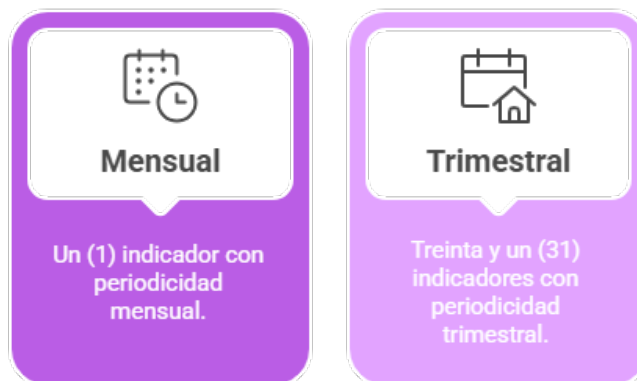
NOMBRE PROCESO	Anua l	Semestra l	Trimestra l	Mensua l	Total
ALMACÉN E INVENTARIOS			3		3
COMUNICACION PÚBLICA	1	1			2
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		1	1		2
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	1	1		1	3
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR			3		3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	2				2
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS			3		3
EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	2				2
EVALUACIÓN Y CONTROL		1	2		3
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	2		2		4

NOMBRE PROCESO	Anua l	Semestra l	Trimestra l	Mensua l	Total
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	4			6
GESTIÓN DOCUMENTAL			3		3
GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR			3		3
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1		1		2
GESTIÓN JURÍDICA	2	2	1		5
INTERACCION CON EL CIUDADANO	1		3		4
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES			1		1
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	2	1		4
PROCESOS DISCIPLINARIOS			2		2
RECURSOS FÍSICOS			2		2
VISITAS A ENTES VIGILADOS	4				4
Total	19	12	31	1	63

Fuente: Módulo de medición <https://isolucion.ssf.gov.co/>

En ese sentido, para el tercer trimestre de 2025, los indicadores de gestión con periodicidad anual y semestral no hacen parte de este periodo de medición. Durante este trimestre se analizaron, verificaron y reportaron un total de 32 indicadores, distribuidos así:

Ilustración 2. Frecuencia de medición de los indicadores



Elaboración propia, SSF 2025, diseño con apoyo de Napkin.ai. <https://www.napkin.ai/>

4.3. Tendencia de los indicadores

Dirección o patrón general de cambio o desarrollo en un determinado ámbito o área. Representa la dirección o el rumbo en el que se están moviendo ciertos aspectos, fenómenos o comportamientos a lo largo del tiempo. Esta tendencia puede ser:

- **Constante:** Se busca mantener estable el nivel de gestión alcanzado.

- **Creciente o Positiva:** Se busca que el resultado del indicador mejore progresivamente con el tiempo, de manera que su valor aumente y se acerque cada vez más al 100% de cumplimiento.
- **Decreciente o Negativa:** En este caso, se busca que el resultado del indicador disminuya progresivamente con el tiempo, acercándose a valores cercanos a 0. Esta tendencia decreciente es una característica propia del indicador y no implica por sí misma que el resultado sea negativo o crítico. Por el contrario, en este tipo de indicadores, la reducción del valor refleja una mejora en el desempeño del aspecto que se está midiendo.

La tendencia debe estar alineada tanto con el objetivo del indicador como con los fines del proceso al que pertenece. Para la presente vigencia, 3 indicadores están definidos con tendencia decreciente o negativa y 60 indicadores definidos presentan una tendencia creciente o positiva.

Tabla 3. Tendencia del Indicador

NOMBRE PROCESO	Negativa	Positiva	Total
ALMACÉN E INVENTARIOS		3	3
COMUNICACION PÚBLICA		2	2
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		2	2
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF		3	3
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		3	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		2	2
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS		3	3
EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		2	2
EVALUACIÓN Y CONTROL		3	3
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION		4	4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	5	6
GESTIÓN DOCUMENTAL		3	3
GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR		3	3
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL		2	2
GESTIÓN JURÍDICA	1	4	5
INTERACCION CON EL CIUDADANO		4	4
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES		1	1
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	3	4
PROCESOS DISCIPLINARIOS		2	2
RECURSOS FÍSICOS		2	2

NOMBRE PROCESO	Negativa	Positiva	Total
VISITAS A ENTES VIGILADOS		4	4
Total general	3	60	63

Fuente: Módulo de medición <https://isolucion.ssf.gov.co/>

5. Resultados del Monitoreo y Seguimiento de Indicadores de Gestión del Tercer Trimestre 2025

La OAP realizó seguimiento al avance de los indicadores para el tercer trimestre de la vigencia.

Para el seguimiento y evaluación de los indicadores de gestión se utilizaron como insumos:

- Módulo de medición de <https://isolucion.ssf.gov.co/>
- PR-PIN-029 Formulación, registro y seguimiento de Indicadores de gestión.
- Manual de usuario calidad - Isolucion

La metodología usada para el seguimiento, establece un rango de gestión tipo semáforo que brinda señales de alerta sobre el cumplimiento del indicador:

Verde: Tolerancia superior, muestra cuando las mediciones de los indicadores son iguales o mayores a la meta definida. Cuando el resultado del indicador (meta) se cumple conforme a lo establecido y puede sostenerse con la ejecución actual de las actividades.

Amarillo: Se visualiza cuando las mediciones de los indicadores se encuentran entre la tolerancia superior y la tolerancia inferior. Cuando el resultado de un indicador se encuentra dentro del rango de gestión definido como alerta temprana, esto indica que algo no está funcionando adecuadamente y requiere atención inmediata para su corrección. Si no se alcanza el resultado o la meta establecida en el periodo, es necesario prepararse para tomar decisiones oportunas y redoblar esfuerzos con el fin de llevar la gestión al rango sobresaliente en el cumplimiento del indicador.

Rojo: Se visualiza cuando las mediciones de los indicadores son menores que la tolerancia inferior. Cuando se obtiene este resultado, se genera una alerta que requiere atención inmediata, ya que la meta del indicador no se está cumpliendo. En este caso, el proceso debe implementar acciones correctivas de manera urgente que permitan el cumplimiento de la meta establecida.

Meta superada: Cuando se supera la meta establecida, debe indicarse la razón que explica dicho resultado.

Es importante resaltar que cada indicador es independiente y presenta características particulares definidas por el proceso responsable, tales como el objetivo, naturaleza, tendencia, periodicidad, fuente de información y unidad de medida, lo que exige un análisis específico para cada caso. De igual manera, el rango de gestión o semáforo de colores se determina con base en dichas características y se estructura de forma individual para cada

indicador. Durante este ejercicio la OAP brinda acompañamiento y asesoría técnica; sin embargo, la decisión final sobre la estructura del indicador corresponde al proceso.

Satisfactorio (De Y a Z)	Aceptable (Del X al Y)	Crítico (Menor a X)
---------------------------------	-------------------------------	----------------------------

Las letras utilizadas en los rangos gestión de los indicadores representan etiquetas que agrupan los resultados según su nivel de cumplimiento.

En este sentido, los niveles se interpretan así:

- **Satisfactorio (Verde):** corresponde a resultados ubicados entre los valores Y y Z
- **Aceptable (Amarillo):** abarca los resultados entre X y Y
- **Crítico (Rojo):** incluye aquellos valores inferiores a X

Esta clasificación facilita la interpretación del desempeño.

Los resultados obtenidos en el trimestre se encuentran detallados y justificados por los procesos en el módulo de medición de Isolucion. Estos resultados son generados automáticamente por el sistema, con base en los datos y soportes cargados por cada proceso responsable.

Durante este ejercicio se han identificado situaciones en las que la fuente de información no coincide con lo definido para el indicador, o el dato reportado carece de los soportes documentales requeridos.

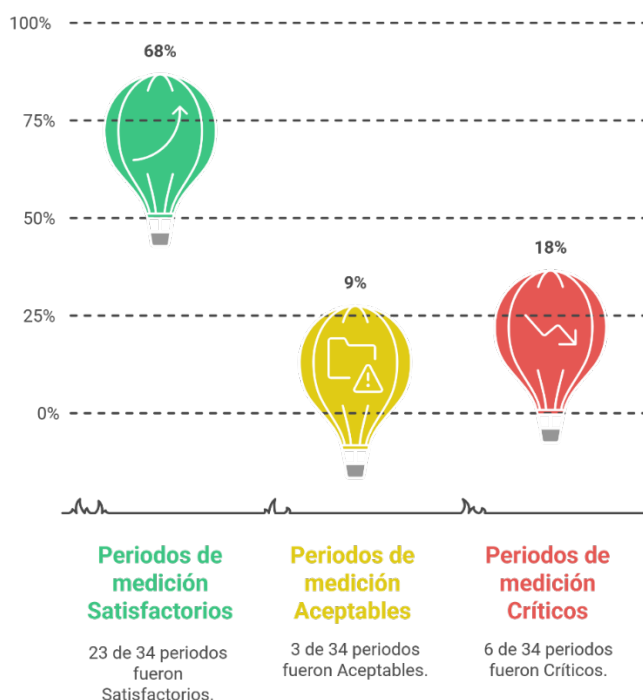
Los resultados del seguimiento sobre los indicadores de gestión por proceso para el presente periodo se encuentran en la matriz (archivo Excel) de seguimiento adjunta, con las observaciones emitidas por la OAP, con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos

Resultado General Tercer Trimestre

Los resultados presentados son producto del seguimiento a un (1) indicador de periodicidad mensual, que generaron tres (3) reportes durante el trimestre (1 indicador × 3 meses) y, treinta y un (31) indicadores de periodicidad trimestral. En total, se dio seguimiento a treinta y cuatro (34) periodos de medición, cuyos resultados fueron consolidados en la Matriz de Indicadores de Gestión.

Con base en el comportamiento observado al cierre del tercer trimestre de la vigencia 2025, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 3. Resultado por periodos para el III trimestre 2025



Elaboración propia, SSF 2025, diseño con apoyo de Napkin.ai. <https://www.napkin.ai/>

A continuación, se relacionan los indicadores que presentaron resultados aceptables y críticos, junto con el proceso al que pertenecen.

Tabla 4 Resultados Aceptables y Críticos

Proceso			Nombre Indicador	Resultado
INTERACCION CIUDADANO	CON	EL	Eficiencia en la gestión de las PQRSF	Aceptable
INTERACCION CIUDADANO	CON	EL	Satisfacción global de la ciudadanía	Aceptable
GESTION DE INFORMACION	SISTEMAS	DE	Mejoramiento de la información, sistemas de información y servicios tecnológicos.	Aceptable
RECURSOS FÍSICOS			Cumplimiento en la ejecución del Plan de Gestión Ambiental	Aceptable
GESTION DE INFORMACION	SISTEMAS	DE	Actividades implementadas en desarrollo del Plan estratégico de Tecnologías de la Información. (PETI)	Aceptable
INTERACCION CIUDADANO	CON	EL	Nivel de atención de los canales	Aceptable

Proceso	Nombre Indicador	Resultado
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Indicador de PAC	Crítico
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Certificados de Existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente.	Crítico
PROCESOS DISCIPLINARIOS	Priorización Noticia Disciplinaria	Crítico

Fuente: Módulo de medición <https://isolucion.ssf.gov.co/>

- Los resultados presentados en este informe poseen justificación que puede validarse al detalle en el módulo de medición de (<https://isolucion.ssf.gov.co/>)

6. Entrega de información

En cumplimiento de los tiempos informados en el alertamiento realizado mediante correo del 01 de octubre, la fecha de entrega establecida fue el día 10 de octubre antes de las 5:00 pm. Conforme a lo anterior, se recibió reporte de información fuera del plazo por parte del proceso de Interacción con el Ciudadano - ICC

7. Conclusiones

- El seguimiento trimestral a los indicadores de gestión constituye una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de la entidad. Permite monitorear el cumplimiento de los objetivos definidos por cada proceso, identificar oportunamente desviaciones frente a las metas y variaciones significativas en los resultados, así como facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los responsables del proceso.
- Actualmente existen 63 indicadores de gestión, 37 son de eficacia representando el 58,73%, 14 indicadores de eficiencia que representa el 22,22% y los 12 indicadores restantes son de efectividad representando el 19,05%.
- El análisis de la tipología de los indicadores de gestión institucionales evidencia que la mayor proporción corresponde a indicadores de eficacia, lo cual refleja que la organización se encuentra en una etapa de crecimiento y fortalecimiento dentro del ciclo de madurez de su sistema de medición. En esta fase, el principal propósito ha sido garantizar la trazabilidad y la consistencia de la información, así como consolidar una base sólida de indicadores que permitan evaluar con mayor precisión el cumplimiento de las metas institucionales.

A partir de este seguimiento, se reconoce la importancia de continuar avanzando hacia una cultura organizacional orientada a la medición. En la medida en que se fortalezcan las capacidades internas y se consoliden los históricos de medición, será posible incorporar nuevas dimensiones de análisis y evidenciar con mayor claridad el impacto de las acciones institucionales a través de los indicadores de gestión.

Este proceso representa un paso fundamental hacia la madurez institucional, en la

cual la medición de resultados se convierte en una herramienta estratégica para la toma de decisiones y la mejora continua institucional en el marco del MIPG.

- El 72% de los indicadores de gestión que fueron objeto de seguimiento en el periodo, presentaron resultados satisfactorios, lo que evidencia avances significativos en el cumplimiento de los objetivos institucionales durante el periodo evaluado.
- La Oficina Asesora de Planeación reitera su compromiso de brindar acompañamiento y asesoría a los procesos, con el propósito de atender las observaciones y recomendaciones formuladas por la segunda y tercera línea de defensa. Se hace especial énfasis en aquellos indicadores que presentan resultados críticos, aceptables y superan las metas establecidas o evidencian desviaciones significativas, con el fin de evaluar la pertinencia de posibles ajustes y fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y de la gestión institucional.
- El acompañamiento técnico, así como las observaciones formuladas por la OAP y la OCI, han contribuido significativamente al fortalecimiento del ejercicio de medición de indicadores. Este proceso ha promovido una mayor apropiación por parte de los equipos de trabajo respecto a la importancia de los indicadores de gestión como herramientas fundamentales para el mejoramiento continuo institucional.

No obstante, se reconoce la necesidad de continuar fortaleciendo las capacidades técnicas y analíticas de los procesos, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada al uso estratégico de los indicadores, que permita no solo monitorear el cumplimiento de metas, sino también identificar y ejecutar acciones de ajuste y optimización en favor de una gestión más eficiente, eficaz y orientada a resultados.

8. Recomendaciones

- Los procesos responsables de los indicadores que presentan resultados críticos, aceptables, que superan metas o que evidencian desviaciones significativas, deben revisar la pertinencia de realizar ajustes metodológicos, actualizar metas cuando aplique y definir acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, podrán solicitar acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación cuando lo consideren necesario.
- Mantener la coherencia y uniformidad en el registro de la información reportada en los indicadores, con base en las evidencias suministradas. Es fundamental garantizar la calidad y completitud tanto de las evidencias cargadas como de los registros efectuados.
- Se reitera la importancia de cumplir con la entrega oportuna de los reportes y soportes, dentro de los plazos establecidos en los alertamientos emitidos por OAP.
- Se debe adjuntar en el módulo de medición la fuente de información definida para

cada indicador, la cual constituye el soporte que respalda la ejecución y el cumplimiento del indicador durante el periodo evaluado.

- En caso de requerir ajustar los indicadores, se recomienda realizar las solicitudes antes de la fecha de corte del periodo de seguimiento respectivo.

Cordialmente,



Claudia Patricia Martínez Jaramillo

Jefe Oficina de Asesora de Planeación

Anexo 1: Indicadores de Gestión Vigencia 2025 PDF

Anexo 2: Matriz de Seguimiento OAP Trimestre III Excel

Proyectó: José David Hernández Manrique - Contratista OAP *Jose David H M.*

Reviso: Sandra Milena Bernal Salazar - Contratista OAP *SB*

Anexo 1. Indicadores de Gestión Vigencia 2025

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
1	372	Oportunidad en el análisis de los informes de ejecución de subsidios de vivienda.	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	Porcentaje	Mensual
2	315	Indicador de PAC	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Porcentaje	Trimestral
3	437	Verificación de la Oportunidad y Calidad del dato de la información estadística que reportan las CCF, recepcionada en el aplicativo SIREVAC	GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral
4	654	Respuesta a solicitudes de información estadística	GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
5	655	Publicaciones estadísticas realizadas	GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral
6	347	Priorización noticia disciplinaria	PROCESOS DISCIPLINARIOS	Porcentaje	Trimestral
7	349	Cumplimiento términos	PROCESOS DISCIPLINARIOS	Porcentaje	Trimestral
8	97	Entradas y salidas de documentos gestionados oportunamente	GESTIÓN DOCUMENTAL	Porcentaje	Trimestral
9	390	Prestamos de Documentos	GESTIÓN DOCUMENTAL	Porcentaje	Trimestral
10	391	Efectividad en la entrega de la Documentación a usuarios externos	GESTIÓN DOCUMENTAL	Porcentaje	Trimestral
11	368	Oportunidad en la realización de las notificaciones	NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	Porcentaje	Trimestral
12	445	Ingreso oportuno de bienes y elementos al sistema de Inventarios	ALMACÉN INVENTARIOS E	Porcentaje	Trimestral
13	446	Atención a solicitudes de elementos de consumo devolutivos	ALMACÉN INVENTARIOS E	Porcentaje	Trimestral
14	448	Entrega oportuna de informes generados por Neon relacionados con los Activos de la Entidad al Grupo de Gestión Financiera	ALMACÉN INVENTARIOS E	Porcentaje	Trimestral
15	345	Procesos de contratación adelantados en cada trimestre	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Porcentaje	Trimestral
16	685	Nivel de oportunidad en la	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje	Trimestral

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
		presentación de informes			
17	57	Eficiencia en la gestión de las PQRSF	INTERACCION CON EL CIUDADANO	Porcentaje	Trimestral
18	58	Satisfacción global de la ciudadanía	INTERACCION CON EL CIUDADANO	Porcentaje	Trimestral
19	699	Nivel de atención de los canales	INTERACCION CON EL CIUDADANO	Porcentaje	Trimestral
20	324	Porcentaje de ejecución del plan anual de adquisiciones	RECURSOS FÍSICOS	Porcentaje	Trimestral
21	687	Medición de recaudo en el siif nación	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Porcentaje	Anual
22	442	Cumplimiento en la ejecución del Plan de Gestión Ambiental	RECURSOS FÍSICOS	Porcentaje	Trimestral
23	436	Oportunidad en el análisis de programas y proyectos de inversión de las CCF recepcionados en el módulo de proyectos de la sede electrónica de la SSF	ESTUDIOS ESPECIALES Y DE EVALUACION PROYECTOS	Porcentaje	Trimestral
24	691	Capítulos Producidos para emisión en medios Digitales de comunicación	COMUNICACION PÚBLICA	Porcentaje	Anual
25	419	Estrategia de comunicación e información de la Superintendencia del Subsidio Familiar	COMUNICACION PÚBLICA	Porcentaje	Semestral
26	382	% De cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos	VISITAS A ENTES VIGILADOS	Porcentaje	Anual

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
		establecidos en la normatividad vigente			
27	264	Cobertura anual de visitas ordinarias de inspección	VISITAS A ENTES VIGILADOS	Porcentaje	Anual
28	381	Cobertura anual de visitas especiales de inspección	VISITAS A ENTES VIGILADOS	Porcentaje	Anual
29	430	Efectividad en la Cobertura de las Visitas de Inspección, Vigilancia y Control a las CCF	VISITAS A ENTES VIGILADOS	Porcentaje	Anual
30	689	Definición y/o modificación de los límites máximos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar.	ESTUDIOS ESPECIALES EVALUACION Y DE PROYECTOS	Porcentaje	Trimestral
31	690	Oportunidad en la presentación del informe de visitas.	ESTUDIOS ESPECIALES EVALUACION Y DE PROYECTOS	Porcentaje	Trimestral
32	337	Certificados de Existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente.	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral
33	694	Actos administrativos emitidos por la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales - SDRAME, dentro de los términos legales.	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
34	731	Seguimiento al avance de ejecución de los PDM - Planes de Mejoramiento de las Cajas de Compensación Familiar con medida cautelar, de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad vigente.	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Porcentaje	Trimestral
35	365	Porcentaje de auditorías internas realizadas	EVALUACIÓN CONTROL Y	Porcentaje	Trimestral
36	366	Informes de seguimiento y control a la gestión integral de la entidad.	EVALUACIÓN CONTROL Y	Porcentaje	Trimestral
37	352	Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento	EVALUACIÓN CONTROL Y	Porcentaje	Semestral
38	364	Revisión de actas de liquidación de persona jurídica	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	Porcentaje	Semestral
39	431	Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF	INTERACCION CON EL CIUDADANO	Porcentaje	Anual
40	371	Oportunidad en el análisis de los estados financieros	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	Porcentaje	Semestral
41	370	Oportunidad en el analisis de los presupuestos	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	Porcentaje	Anual
42	379	% De informes de análisis y seguimiento a la gestión semestral de las ccf	EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Porcentaje	Anual

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
43	378	% De informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de ley de las cc. f.	EVALUACION DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Porcentaje	Anual
44	411	Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Anual
45	420	Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Semestral
46	421	Nivel de Formación de la Capacitación Recibida	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Semestral
47	422	Cumplimiento del Plan Institucional de Bienestar	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Semestral
48	423	Cumplimiento del Plan de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Anual
49	424	Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Porcentaje	Semestral
50	683	Nivel de satisfacción de los procesos frente a las asesorías y acompañamientos de la OAP	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje	Anual
51	684	Eficiencia de controles para mitigar los riesgos del proceso de Planeación Institucional	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje	Semestral
52	686	Nivel de cumplimiento cronograma anteproyecto de Inversión	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje	Semestral

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
53	738	Cumplimiento de los objetivos institucionales	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Porcentaje	Anual
54	282	Realización de revisiones por la dirección	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Unidades	Anual
55	354	Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos	GESTIÓN JURÍDICA	Porcentaje	Trimestral
56	356	Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales	GESTIÓN JURÍDICA	Porcentaje	Semestral
57	413	Gestión de Cobro Persuasivo y Coactivo	GESTIÓN JURÍDICA	Porcentaje	Semestral
58	661	Tasa de solicitudes de conciliación prejudicial y judicial en las que el comité de conciliación decide conciliar en la vigencia fiscal.	GESTIÓN JURÍDICA	Porcentaje	Anual
59	693	Nivel de satisfacción de los usuarios durante el Seminario Jurídico	GESTIÓN JURÍDICA	Porcentaje	Anual
60	427	Mejoramiento de la información, sistemas de información y servicios tecnológicos.	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Porcentaje	Trimestral
61	428	Optimización del proceso de Gestión de Sistemas de Información	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Porcentaje	Anual
62	696	Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Porcentaje	Anual

Cons.	Núm	Nombre	Proceso	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
		servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)			
63	697	Actividades implementadas en desarrollo del Plan estratégico de Tecnologías de la Información. (PETI)	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Porcentaje	Trimestral