



Supersubsidio



INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AÑO 2024 y I SEMESTRE 2025

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



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..	5
Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad	5
Procesos estructurados	5
1. ENTRADAS A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	7
1.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	7
1.2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad	12
Planificación y gestión del cambio según ISO 9001:2015	13
• El propósito de los cambios y las consecuencias potenciales	13
• El mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.	13
• La disponibilidad de recursos.	13
• Los efectos sobre las responsabilidades y autoridades.	13
Imagen No.1 Consolidado de cambios que impactan al SGC – SuperSubsidio 2024	15
1.3. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Incluidas las tendencias relativas a:	20
1.3.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes. Oficina Asesora de Planeación	21
1.3.2. El grado en el que se han logrado los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	23
<i>Objetivo 1: Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar contribuyendo a la paz total.</i>	23
<i>Objetivo 2: Mejorar continuamente el desempeño de los procesos mediante una planeación enfocada en la gestión del riesgo, ejecución, seguimiento y toma de decisiones, si es requerido por el proceso o por el contexto.</i>	30

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Objetivo 3: Aumentar la satisfacción de los grupos de valor, enfocados en la conformidad de los servicios.....	32
Objetivo 4: Fortalecer las competencias integrales de los colaboradores para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos.....	32
1.4. 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.	55
1.5. Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.	56
1.6. Fortalecer y controlar la gestión de los riesgos de la entidad que no permitan la materialización de estos	61
1.7. Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.	65
1.8. No conformidades y acciones correctivas vigencia 2024.	66
1.9. Resultados de seguimiento y medición.	67
1.10. Los resultados de las auditorías.	67
1.11. Desempeño de los proveedores externos.	68
1.12. Adecuación de los recursos.	71
1.13. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	71
1.14. Oportunidades de mejora.	74
2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:	79
2.1. Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.	79
2.2. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	80
2.3. Necesidades de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad.	81
3. CONCLUSIONES.....	82

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

FO-COP-002 V2



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 y en la toma de decisiones adecuada para actuar, 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 2024 y el primer semestre de la vigencia 2025, 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 decisiones para asegurar el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

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

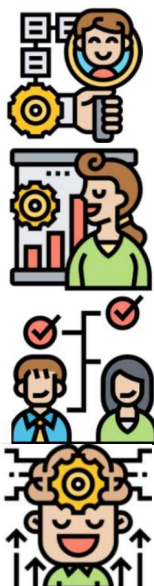
FO-COP-002 V2

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanza conforme la Supersubsidio proporciona, de forma consistente, los servicios que satisfacen los requisitos de los grupos de valor y la ciudadanía. Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según el numeral 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño de los procesos quienes son los principales aportantes al cumplimiento de los objetivos.

En este sentido la SuperSubsidio tiene establecidos los siguientes objetivos:

Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad



Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar contribuyendo a la paz total.

Mejorar continuamente el desempeño de los procesos mediante una planeación enfocada en la gestión del riesgo, ejecución, seguimiento y toma de decisiones, si es requerido por el proceso o por el contexto.

Aumentar la satisfacción de los grupos de valor, enfocados en la conformidad de los servicios.

Fortalecer las competencias integrales de los colaboradores para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos.

Procesos estructurados

La Superintendencia de Subsidio Familiar, pensando en las necesidades de todas sus partes interesadas, ha organizado su gestión bajo los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la NTC ISO 9001: 2015 y el marco legal aplicable de acuerdo con su actividad, por lo anterior, actualmente su gestión se encuentra diseñada bajo un enfoque organizacional basado en procesos, como

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades realizadas crean valor para partes interesadas, en especial a los grupos de valor.

Con el fin de continuar fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad de la Supersubsidio se realizó el respectivo ejercicio de recertificación de la certificación bajo la NTC ISO 9001: 2015 en la vigencia 2024.

Teniendo en cuenta lo expuesto, el proceso de dar continuidad a la certificación de calidad del Sistema de Gestión de la Supersubsidio bajo los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, genera una orientación en la gestión de calidad, estableciendo una serie de parámetros y pautas que debe cumplir la entidad para que sus procesos y actuaciones administrativas cuentan con un Sistema de Gestión Calidad sólido, que atiende los intereses y necesidades de sus grupos de valor, interés y ciudadanía. Para llevar a cabo el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales, la Superintendencia implementó un enfoque baso en procesos, el cual contribuye a la eficiencia y eficacia de la entidad en el logro de sus resultados previstos y permite mejorar su desempeño a través del siguiente Mapa de Procesos:



Fuente: <https://www.ssf.gov.co/planeacion/procesos> versión 2 fecha: 23 de agosto 2023

Este 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.

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

FO-COP-002 V2



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:

Tabla No. 1 Seguimiento a los compromisos de revisiones previas por la Alta Dirección.

No.	Compromisos	En ejecución	Finalizado	Avance cualitativo	Fecha de Cierre
1	Diseñar e Implementar estrategias para el Fortalecimiento de la cultura del SGC en la entidad.		100%	Desde el equipo calidad de la Oficina Asesora de Planeación, Se estableció la estrategia para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad, llamada "Los días de la Calidad". Desde el mes de mayo 2024 se adelantaron actividades de planificación, en el mes de septiembre se desarrollaron actividades durante los días 3, 4 y 5, tratando temas de indicadores, inventario documental y auditoría. Esta actividad se finalizó de acuerdo con lo programado en el plan de trabajo 2024 del equipo de calidad. Informe proyecto de inversión	30/09/2024
2	Actualización y revisión del Inventario documental del SGC.		100%	El equipo de calidad de la Oficina Asesora de Planeación desde el Equipo se realizaron mesas de trabajo con los enlaces de cada proceso, con el fin de revisar los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad y que hoy en día son lo que dan la ruta de la gestión de estos. Se les indicó la importancia de estar revisando los procedimientos, formatos y anexos, y de existir la necesidad por normatividad nueva o cambios en el contexto ajustarlos.	31/12/2024

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

No.	Compromisos	En ejecución	Finalizado	Avance cualitativo	Fecha de Cierre
3	Implementar plan de trabajo para Mantener el SGC certificado en la norma ISO 9001:2015.		100%	1. Auditoría de recertificación: a. Se realizó la auditoría de Recertificación durante los días 26 y 27 de noviembre de 2024.	31/12/2024
4	Diseñar estrategias para formalizar el esquema de gobierno para la continuidad del negocio.		100%	Este compromiso se cumplió al 100% dado que, el esquema de gobierno para la continuidad de gobierno se formalizó en el documento "Manual de Continuidad del negocio" que se encuentra formalizado en la herramienta Isolución.	31/12/2024
5	Implementación de la herramienta E-Flow en la entidad.		100%	En la vigencia se adelantó trámite de contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma SoftExpert Excellence Suite sobre la cual se ha implementado E-Flow en la entidad. Con fecha 2 de octubre, se dio inicio al Contrato 373 de 2024 con el cual se activó el servicio de fábrica, incluida la adquisición de licencias. Una vez se dispuso del soporte de fábrica se ha consolidado un elemento vital para la operación y desarrollo de soluciones informáticas relacionadas con modelos de gestión y con ello la garantía de continuidad de servicio para los flujos y procesos implementados in-house. Con el acompañamiento de fábrica, el 24 de octubre se adelantó la actualización de versiones liberadas por fábrica entre 2023 y 2024. Una vez validado los flujos en proceso de desarrollo se restablecieron los planes de desarrollo para Certificado de Aplicación de Recursos	31/12/2024

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

No.	Compromisos	En ejecución	Finalizado	Avance cualitativo	Fecha de Cierre
				(CARIS), Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDPS), Generación de certificado de existencia y representación legal desde Sede Electrónica, Así mismo, se avanzó en flujo para la gestión horas extras, curso Lista de Elegibles (Concurso directores CCF), MIPG y Evaluación de Proyectos de las CCF y PAA.	
6	Fortalecimiento de la página web de la entidad.	75%		Al 31/12/2024, se llevó a cabo las siguientes actividades relevantes en el marco del cumplimiento de este compromiso: Recepción de la página de inicio de la sede electrónica: Junto a la Oficina de TICS, se recibió la estructura inicial de la página principal de la sede electrónica, cumpliendo con los lineamientos establecidos. Maquetación del diseño de la sede electrónica: Desde el área de Comunicaciones, con el apoyo de sus diseñadores, se desarrolló la maquetación completa del diseño de la sede electrónica, garantizando una experiencia de usuario óptima y alineada con los objetivos institucionales. Carga de contenido multimedia: Se realizaron las cargas de fotografías, videos, y noticias en los apartados correspondientes de la sede	31/12/2024

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

No.	Compromisos	En ejecución	Finalizado	Avance cualitativo	Fecha de Cierre
				<p>electrónica, con el fin de enriquecer la experiencia informativa y visual para los usuarios.</p> <p>Publicación de comunicados de prensa:</p> <p>Se gestionó la subida y actualización de documentos en formato PDF, como comunicados de prensa y otros requerimientos, asegurando la transparencia y accesibilidad de la información.</p> <p>Avance Cuantitativo</p> <p>Se estima un avance del 75% en el desarrollo del compromiso, considerando las siguientes metas alcanzadas:</p> <p>Estructuración y recepción del diseño inicial: 20%.</p> <p>Implementación del diseño y maquetación: 30%.</p> <p>Carga de contenido multimedia y documentos: 25%.</p> <p>Restan actividades relacionadas con la integración de funcionalidades específicas, pruebas finales y ajustes basados en retroalimentación, que constituyen el 25% restante del compromiso.</p> <p>Conclusión</p> <p>El proyecto avanza satisfactoriamente, con hitos clave completados que</p>	

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

No.	Compromisos	En ejecución	Finalizado	Avance cualitativo	Fecha de Cierre
				aseguran el cumplimiento de los objetivos propuestos. Se continuará con las actividades pendientes para alcanzar el 100% del compromiso.	
7	Actualización de la matriz del servicio no conforme a los procesos misionales.		100%	Se actualizó la Matriz de Servicio no Conforme para el año 2024, teniendo en cuenta los resultados de las mesas de trabajo con cada uno de los procesos misionales. Este compromiso finalizó en el mes de septiembre con la oficialización de la matriz.	30/09/2024
8	Actualización del manual del SGC en el año 2024.		100%	Se actualizó el manual del SGC en el mes de julio 2024, teniendo en cuenta los resultados de la planeación estratégica definida para el periodo 2023 - 2026.	30/07/2024
9	Actualización de la política, objetivos y alcance del SGC en el año 2024.		100%	Se actualizó la política, objetivos y alcance del SGC, teniendo en cuenta los nuevos objetivos estratégicos, este compromiso finalizó con la aprobación en el CIGD en el mes de julio 2024.	30/07/2024
10	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.		100%	Frente a este compromiso, se informa el avance cualitativo: se encuentra establecido el documento denominado "Instructivo de lineamientos para el diseño e implementación de mecanismos de medición en la Superintendencia del Subsidio Familiar, el cual se encuentra disponible en la herramienta Isolucion para consulta de las áreas de la entidad	31/12/2024

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1.2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

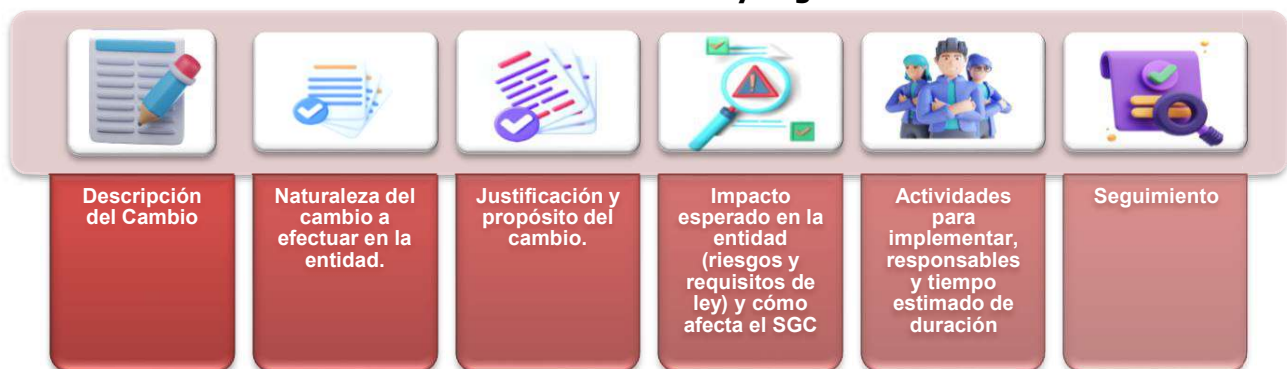
La planificación del cambio es un proceso esencial en cualquier organización que busca mejorar continuamente y adaptarse a un entorno empresarial en constante evolución. La norma ISO 9001 proporciona un marco de referencia sólido para la gestión de la calidad y establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de la calidad efectivo en una organización.

Dentro de la norma ISO 9001, el apartado 6.3 aborda específicamente el tema de la planificación del cambio. Este apartado se centra en la necesidad de identificar, analizar y gestionar los cambios en la organización, tanto internos como externos, que puedan llegar a afectar la calidad de los productos o servicios.

En este sentido, la norma indica que, al presentarse cambios necesarios para el sistema, la entidad debe tener en cuenta: el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias; la integridad del sistema; la disponibilidad de recursos; la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Conforme a lo anterior, la SuperSubsidio durante la vigencia 2024 identificó como necesarios los cambios en la actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que refiere a el Alcance, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y la automatización del procedimiento de Plan de Acción Institucional a través de una herramienta tecnológica.

Gráfico No. 1 Proceso de identificación y seguimiento a los cambios



Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Ejecución del cambio: Actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que refiere a el Alcance, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad para el 2024.

Planificación y gestión del cambio según ISO 9001:2015

Conforme a la NTC ISO 9001:2015, cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada, debiendo considerar:

- **El propósito de los cambios y las consecuencias potenciales.** Al hacer los planes para el cambio del Sistema de Gestión de Calidad, hay que tener claro qué cambios se desean llevar a cabo. No hay necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de Calidad por el simple hecho de hacer un cambio.
- **El mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.** Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad están ahí para satisfacer las necesidades del cliente, la satisfacción de este y mejorar continuamente dicho sistema. Cualquier cambio que realice necesita asegurar que estos objetivos siguen sucediendo.
- **La disponibilidad de recursos.** Una parte de cualquier plan sobre cambios tiene que evaluar los recursos necesarios. Así como, asegurarse de que pueden estar disponibles en el tiempo necesario para realizar dicho cambio.
- **Los efectos sobre las responsabilidades y autoridades.** Mientras que las responsabilidades y autoridades para el Sistema de Gestión de Calidad no pueden cambiar, si hay responsabilidades nuevas o modificadas deben ser parte del plan. Muchos planes de cambio fallan después de la aplicación simplemente porque no hay nadie asignado para mantener el cambio después de que se lleven a cabo.

En cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, la Superintendencia de Subsidio Familiar planeó los cambios a realizar en el primer semestre de la vigencia 2024, los cuales impactaron de manera directa el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. De acuerdo con la Norma, una vez la Superintendencia identificó la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, procedió a realizar el diligenciamiento del Formato Identificación y Gestión del Cambio FO-PIN-043 teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

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

FO-COP-002 V2



- La entidad cuenta con el Anexo PLANIFICACIÓN y GESTION DE LOS CAMBIOS, Código: ANX-PIN-008, el cual establece los lineamientos que permitan planificar los cambios que impactan positiva o negativamente el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Subsidio Familiar. Este documento abarca la gestión a realizar dentro de la entidad desde el análisis y la identificación de los posibles cambios que afectan el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y finaliza con la implementación y seguimiento.

Así las cosas, la Superintendencia tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

En cuanto a los cambios estructurales en el SGC la Superintendencia establece que:

- El proceso identifica la necesidad de cambio que puedan afectar de manera sustancial la estructura del SGC.
- El líder del proceso presenta la justificación del cambio identificado por parte del líder del proceso.
- Diligenciar el formato establecido para realizar esta gestión del cambio y presentarlo a la oficina asesora de planeación.
- El líder del proceso presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el cambio requerido, para analizar y aprobar o no su viabilidad. La Oficina Asesora de Planeación Implementará las modificaciones en la estructura del SIG.
- Revisar y actualizar la información documentada que pudo ser afectada.
- Socializar o comunicar a toda la entidad las modificaciones aprobadas.

A continuación, se presenta la gestión adelantada frente a los cambios del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad mediante el diligenciamiento del **FORMATO DE IDENTIFICACION Y GESTION DEL CAMBIO** FO-PIN-043.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Imagen No.1 Consolidado de cambios que impactan al SGC – SuperSubsidio 2024

Consolidado de Cambios que impactan al SGC - SuperSubsidio												
Consecutivo	Proceso	Responsable	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Propósito cambio	Impacto Esperado para la Entidad	Origen del Cambio	Normatividad Aplicable	Recursos Necesarios	Objetivos Esstratégicos Asociados	Fecha de Implementación
1	Planeación Institucional	TANIA VIOLETA VARGAS LUNA	24/05/2024	Actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que refiere a el Alcance, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad para el 2024	Surge la importancia de actualizar el Alcance, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad para el 2024, con el fin de alinearlo al direccionamiento estratégico definido por la Supersubsidio para el periodo 2022-2026	Aportar valor a la gestión institucional y direccionar sus acciones al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo la prestación del servicio	El Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar contribuye en el fortalecimiento de la gestión, promoviendo el impacto social que deben generar las Cajas de Compensación Familiar, por medio de sus procesos conforme a los requisitos de la norma NTCISO 9001:2015.	03 Requisitos legales y otros requisitos	ISO 9001:2015, en su numeral 6.3	Recursos Humanos y Tecnológicos	Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías de la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.	18/04/2024
2	Planeación Institucional	SANDRA MILENA BERNAL SALAZAR	4/06/2024	Automatización del procedimiento de Plan de Acción Institucional a través de una herramienta tecnológica.	En el año 2023 se realizó un ejercicio de Arquitectura empresarial, en el cual se identificó que el proceso de Plan de Acción Institucional requería ser sistematizado y automatizado, con el fin de contar con una herramienta confiable y que evitara la pérdida de información, trazabilidad de la gestión, ya que se estaba utilizando una matriz en excel, la cual no permitía tener entre otras cosas repositorio de evidencias, entre otras debilidades.	Tener un mayor control de la gestión del proceso, poder contar con información de manera oportuna y veraz y tener un repositorio de evidencias.	Aportar a las actividades relacionadas con la gestión del cambio, transformación digital y el mejoramiento de los procesos.	5 Nueva tecnología	N/A	Inversion	Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías de la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.	1/07/2024

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Conforme a los cambios del primer semestre de la vigencia 2024, la entidad gestionó:

- En lo que refiere a la actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, el Alcance, la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad para el 2024; y Automatización del procedimiento de Plan de Acción Institucional a través de una herramienta tecnológica.
- Desde el proceso de Planeación Institucional se realizó la debida planificación del cambio enfocadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad para el 2024, así como, también se realizó la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de las actividades orientadas a los cambios fijados para el primer semestre de la vigencia 2024, así como también a los objetivos estratégicos de la entidad.
- Se evidenció que en el proceso de gestión del cambio es importante identificarlo para la mejora continua y para la adaptación al cambio de la entidad.

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

FO-COP-002 V2

PLANIFICACIÓN DEL CAMBIO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

De acuerdo con la Norma, para el primer semestre de la vigencia 2025 se identificaron los siguientes cambios:

PROCESO	No.	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Origen del cambio
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	1	Variación en la disponibilidad de personal por concurso CNSC	Cumplimiento de funciones para ajustar a la norma legal los compromisos institucionales derivados por la salida e ingreso de personal funcionarios por concursos de la CNSC	02 Riesgos para la SGC
	2	Cambio de directivos	El aprendizaje para directivos sobre la ssf, procesos y procedimientos, requiere de capacitación previa para ejercer adecuadamente sus funciones en el nivel directivo. Fortalecer la inspección vigilancia y control del sistema del subsidio familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales.	01 PRESTACION DEL SERVICIO
	3	Aplicación de nuevas tecnologías en funciones de ivc	La falta de un gestor documental (ESIGNA) ha generado inconvenientes para el trámite adecuado de proyectos de inversión que presentan las vigiladas a la delegada.	05 Nueva Tecnología
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	4	Cambios Estratégicos o Institucionales - recursos	La Oficina de Protección al Usuario debe realizar ajustes al plan de acción y en consecuencia al presupuesto en le proyecto de inversión 2024, así mismo se requiere articulación con el plan de comunicaciones y no se cuenta con el tiempo en parrilla para la cantidad propuesta, esto en cuanto a facebook live y cápsulas ciudadanas.	06 Análisis del contexto
	5	Cambio en procesos	Los procedimientos deben estar alineados con las funciones de la Oficina de	02 Riesgos para la SGC; 03

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO	No.	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Origen del cambio
			<p>Protección al Usuario, conforme a lo indicado en el Decreto 2595 de 2012, en ese sentido se dio lugar a la inactivación del procedimiento de auditoría de los canales de atención.</p> <p>En consecuencia, la dependencia se encuentra en proceso de revisión y ajustes del procedimiento conforme el entorno organizacional de la Oficina de Protección al Usuario</p> <p>En atención a la auditoria efectuada por la Oficina de Control Interno del proceso de interacción con el ciudadano para la vigencia 2024; y a los hallazgos y oportunidades de mejora se requirió la contratación de una profesional encargada de:</p> <p>1) Actualizar el procedimiento de auditoria para el mejoramiento de los canales de atención. 2) Actualización del procedimiento de medición de los servicios. 3) Verificación del procedimiento de medición de los servicios y/o trámites dirigidos a las CCF.. 4) Verificación del procedimiento de seguimiento a las directrices:</p> <p>Así mismo, se determinó la actualización del mapa de riesgos, toda vez que para la vigencia 2024 II Y IV trimestre se materializo el riesgo.</p>	Requisitos legales y otros requisitos
	6	Cambio tecnológico	En atención al ataque cibernético que generó la indisponibilidad del Gestor	02 Riesgos para la SGC; 03

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO	No.	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Origen del cambio
			Documental, el canal escrito de la Superintendencia del Subsidio Familiar debió iniciar un plan de contingencia recurriendo a herramientas -Microsoft para la gestión de las PQRSF.	Requisitos legales y otros requisitos
	7	Cambios derivados de las partes interesadas.	Se efectuaron modificaciones al contrato SSF CPS 432 DE 2024 LLEIDANET PKI SUCURSAL COLOMBIA y persona natural por prestación de servicios a cargo de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, esto con el propósito de cumplir con los objetivos misionales de la Oficina de Protección al Usuario.	05 Nueva tecnología
	8	Cambios Estratégicos o Institucionales - recursos	La Oficina de Protección al Usuario debe realizar ajustes al plan de acción y en consecuencia al presupuesto en le proyecto de inversión 2024, así mismo se requiere articulación con el plan de comunicaciones y no se cuenta con el tiempo en parrilla para la cantidad propuesta, esto en cuanto a Facebook live y cápsulas ciudadanas.	06 Análisis del contexto
PROCESOS DISCIPLINARIOS	9	Organización de la dependencia (Consecutivo del 01 al 06)	Se requería realizar la organización de la dependencia del Grupo Control Disciplinario Interno, actualización de los funcionarios responsables, las funciones que estos realizarán, la responsabilidad de los procesos y asignación de procedimientos.	01 Prestación del servicio, 03 Requisitos legales y otros requisitos
	10	Creación y/o actualización de documentos (Consecutivo del 07 al 32)	Se requieren estandarizar formatos para llevar un debido procedimiento del proceso disciplinario.	03 Requisitos legales y otros requisitos

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO	No.	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Origen del cambio
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	11	Actualizar la estructura de la plantilla de procedimiento	<p>Realizar cambios en cuanto a la estructura de la plantilla de procedimiento que actualmente lleva la Superintendencia, toda vez que la misma, no contiene aspectos cómo: puntos de control, tiempos, marco legal, etc. Por lo cual, se identificó la necesidad de actualizar la plantilla existente incluyendo los siguientes aspectos:</p> <p>Columna de número de actividad: Esta inclusión permite una identificación clara, secuencial y ordenada de cada paso dentro del procedimiento. Facilita la comunicación entre los responsables del proceso, permite referencias cruzadas en informes o auditorías, y contribuye a una mejor comprensión del flujo operativo.</p> <p>Flujo de actividades: La representación del flujo proporciona una visión integral y lógica de las etapas del proceso. Esto permite identificar dependencias, redundancias o cuellos de botella, favoreciendo la mejora continua y la estandarización de las tareas. Además, ayuda a los nuevos integrantes del equipo a comprender rápidamente cómo se desarrolla el procedimiento. Frente a este punto la Doctora Claudia Patricia Martínez Jaramillo jefe de la OAP indica que Diego Andrés Cabrera Mercha, Contratista de la OAP, es quien realizará el flujograma de cada uno de</p>	03 Requisitos legales y otros requisitos

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO	No.	Descripción del Cambio	Justificación del Cambio	Origen del cambio
			los procedimientos de la entidad, una vez se haya surtido la etapa de ajustes y revisión por parte del Equipo de Calidad. Puntos de control: La definición explícita de puntos de control asegura que ninguna actividad avance sin haber cumplido las condiciones mínimas requeridas. Esto mejora la trazabilidad, previene errores o incumplimientos, y fortalece la calidad del resultado final. También facilita el cumplimiento normativo y el éxito en auditorías internas y externas. Instrucciones de diligenciamiento: Se incluyen con el propósito de orientar de manera clara y precisa a los responsables del procedimiento sobre cómo debe completarse cada actividad o formato. Esto reduce la ambigüedad, mejora la calidad del registro de la información y asegura la estandarización de la documentación generada. Tiempo (T): Tiempo estimado requerido para ejecutar cada actividad dentro del procedimiento.	

Fuente: Reportes formato: Código: FO-PIN-043; Versión 1

1.3. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Incluidas las tendencias relativas a:

La eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanza conforme la SuperSubsidio proporciona, de forma consistente, los servicios que satisfacen los requisitos de los grupos de valor y la ciudadanía. Medir el Sistema de Gestión de la Calidad, según el numeral 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño de los procesos quienes son los principales aportantes al cumplimiento de los objetivos.

1.3.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes. Oficina Asesora de Planeación

Con el fin de garantizar la transparencia de la información y de divulgar asuntos de interés a la ciudadanía, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción y en especial de las actividades a cargo de la Oficina de Protección al Usuario durante la vigencia 2024, se presenta a la Superintendente del Subsidio Familiar, las Superintendencias Delegadas y la ciudadanía, los resultados de los canales de atención 2024.

Es importante resaltar algunos sucesos presentados en la vigencia 2024, que continúan afectando el uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF:

- Contingencia informática sufrida por la Superintendencia del Subsidio Familiar el 27 de abril de 2024. Un virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive. No se cuenta con gestor documental, ni CMR, tampoco herramientas de omnicanalidad.
- Suspensión de términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por un período comprendido entre el 30 de abril y el 22 de mayo de 2024, según la Resolución 0258 del 29 de abril de 2024, posteriormente, esta suspensión se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024.
- Recepción de todas las peticiones a través del correo electrónico.
- Gestión de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas, a través de una carpeta OneDrive.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Seguimiento y tipificación de los radicados, en un archivo en Excel, donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como el trámite a realizar, el tipo de trámite, la tipología, el nombre de la Caja de Compensación Familiar (CCF) y la información demográfica, ya que no se cuenta con automatizaciones para el análisis de esta información.
- Control y seguimiento de tiempos de gestión y oportunidad de respuesta a través de cruces de archivos en Excel.

Como puede observarse, la gestión de las PQRSF por parte de los gestores de la Oficina de Protección al Usuario, el seguimiento y control de estas, continúa realizándose de manera de manual, haciendo vulnerable la gestión, a pesar de todos los correctivos que la oficina ha adoptado para evitar que se materialicen los riesgos.

Durante el 2024 el comportamiento de atenciones por cada canal fue el siguiente:

Tabla No.2 Atención por canales de atención

Canales de Atención/ Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Aplicativo PQRSF	804	854	719	721	607	428	607	635	631	708	661	495	7870
Atn. presencial	22	17	16	16	13	9	17	16	17	20	1478	660	2301
Atn. Virtual	0	9	8	5	6	6	5	10	5	6	8	5	73
Atn. telefónica	1181	962	722	1020	867	620	855	494	559	832	741	672	9525
Chat	353	320	250	842	890	609	946	880	881	605	386	392	7354
Buzones	1142	896	1692	1394	0	0	0	232	326	338	365	212	6597
Ferias y eventos	0	621	21	1229	233	369	141	0	0	244	577	44	3479
Curso virtual	96	81	39	115	221	141	377	253	183	84	10	103	1703
Chat Lupita	832	457	464	158	74	187	149	196	92	102	167	N/R	2878
Educación informal	0	404	816	0	156	0	0	0	3078	2348	943	0	7745
Redes sociales	45	84	59	22	52	53	51	44	53	37	39	38	577
Total	4475	4705	4806	5522	3119	2422	3148	2760	5825	5324	5375	2621	50102

Fuente: Oficina de Protección al Usuario

El indicador de satisfacción para el año **2024** alcanza un **97,77%**. No obstante, es importante contextualizar esta cifra y señalar una posible limitación metodológica en el proceso de recolección de la información. Actualmente, la medición es realizada por los mismos agentes que prestan el servicio, lo cual puede introducir un sesgo en los resultados. Esta situación puede generar una percepción en los ciudadanos de que una calificación negativa podría interpretarse como una evaluación directa a la gestión del funcionario, lo que puede inhibir

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

respuestas honestas. Adicionalmente, existe el riesgo de que algunos gestores seleccionen intencionalmente para la encuesta a usuarios que han expresado satisfacción con el servicio, omitiendo a aquellos cuya experiencia no fue positiva. Estas prácticas, aunque no generalizadas, pueden comprometer la objetividad del indicador, limitando su capacidad para reflejar de manera fidedigna la experiencia ciudadana en la atención recibida.

En el primer semestre de la vigencia **2025** el comportamiento de atenciones por cada canal fue el siguiente:

Tabla No.3 Atención por canales de atención

Canales de Atención/ Mes	Ene	Feb	Mar	Total I trimestre	Abr	May	Jun	Total II trimestre
Aplicativo PQRSF	411	675	745	1831	700	919	690	2309
Atn. presencial	16	18	21	55	11	9	12	32
Atn. Virtual	5	9	8	22	13	14	9	36
Atn. telefónica	499	703	665	1867	627	711	578	1916
Chat	674	623	646	1943	585	558	532	1675
Buzones		N/A		0		N/A		N/A
Ferias y eventos	0	0	0	0	0	0	57	57
Curso virtual	21	42	139	202	8	36	16	60
Chat Lupita	127	87	95	309	71	115	87	273
Educación informal	0	0	0	0	72	0	220	292
Redes sociales	14	4	16	34	8	15	21	44
Total	1.767	2.161	2.335	6.263	2.095	2.377	2.222	6.694

Fuente: Oficina de Protección al Usuario

1.3.2.El grado en el que se han logrado los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

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

Objetivo 1: Fortalecer la inspección vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar contribuyendo a la paz total.

– **Delegada para la Gestión:**

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROYECTO DE INVERSIÓN DE "MODERNIZACIÓN DE LA IVC"

La Delegada para la Gestión y sus Direcciones para la Gestión de las CCF y Gestión Financiera y Contable, ejecutaron los recursos del proyecto de inversión de "Modernización de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar", con el objetivo específico de aumentar la capacidad en la toma de acciones de control y seguimiento al Sistema del Subsidio Familiar.

Las actividades que se desarrollaron fueron:

- Elaborar modelos estadísticos para mejorar el sistema de supervisión fuera de sitio
- Realizar auditorías de gestión del riesgo de alertas tempranas.

Lo anterior se desarrolló en atención al Plan Nacional de Desarrollo - COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA, y a la alineación con los objetivos institucionales y se entregaron los tableros de control del Sistema de Atención de Alertas Tempranas (SIAT) de las Cajas de Compensación Familiar y seis (6) documentos de investigación: (3) Tres documentos con fines estadísticos, cuya misionalidad sea el fortalecimiento y aplicabilidad del Sistema Integrado de Alertas Tempranas (SIAT) de la Superintendencia Delegada para la Gestión, y que permitan fortalecer la labor de Inspección, Vigilancia y Control de la Entidad con relación a las auditorías fuera de sitio.

1. Proyecto FOSFEC.
2. Proyecto Unidad de Tesorería.
3. Proyecto SIAT Fase 3.

(3) Tres documentos mediante los cuales se fortalezca la definición de la gestión y evaluación de los riesgos de las CCF vigiladas, con relación a los servicios que éstas prestan, al igual que al seguimiento y control de los subsidios que son pagados a los afiliados y beneficiarios del sistema. De igual manera los documentos presentan un análisis de las matrices que aplica la Superintendencia de Subsidio Familiar en el ejercicio de IVC en las visitas in situ que realiza a las Corporaciones.

1. Proyecto para estandarizar la inspección a los Servicios Sociales.
2. Proyecto para estandarizar la inspección a los aspectos jurídicos y la cuota monetaria.
3. Proyecto para estandarizar la inspección a los Fondos de Ley.

Adicionalmente, se construyeron guías para la ejecución de visitas ordinarias, con el propósito de fortalecer el proceso de inspección a las CCF.

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

FO-COP-002 V2



Dada la utilidad de este tema, se definió enmarcarlo dentro del Proyecto de Inversión de la SSF que destina recursos de investigación para modernizar el proceso de IVC ejercido por la entidad. Desde ese momento los manuales se convirtieron en el producto medular de un proyecto de investigación riguroso, que abarca una revisión normativa y experiencial (en campo) para cada tema. A continuación, se indican los manuales que generaron:

Imagen No. 2 Relación de manuales

Proyecto de investigación	Manuales relacionados
1. Estandarización de inspección a: Fondos de Ley	1. Procedimiento para inspeccionar: Ley 115 2. Procedimiento para inspeccionar: FOVIS 3. Procedimiento para inspeccionar: FOSFEC 4. Procedimiento para inspeccionar: FONIÑEZ
2. Estandarización de inspección a: Servicios Sociales	1. Procedimiento para inspeccionar: Educación formal y capacitación 2. Procedimiento para inspeccionar: Recreación 3. Procedimiento para inspeccionar: Turismo 4. Procedimiento para inspeccionar: Vivienda 5. Procedimiento para inspeccionar: Crédito social 6. Procedimiento para inspeccionar: Cultura/bibliotecas
3. Estandarización de inspección a: Aspectos jurídicos y cuota monetaria	1. Procedimiento para inspeccionar: Contratación 2. Procedimiento para inspeccionar: Bienes inmuebles 3. Procedimiento para inspeccionar: Procesos judiciales 4. Procedimiento para inspeccionar: Gobierno corporativo 5. Procedimiento para inspeccionar: Afiliación, Aportes y Cuota monetaria

Fuente: Delegada para la Gestión

COMITÉ DE AUTOCONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Mediante la expedición de la Resolución 0051 del 2020 se creó y se reglamentó su funcionamiento, con el objetivo de desarrollar, unificar y replicar los preceptos y lineamientos de los Sistemas Integrados de Gestión, al interior de cada Caja de Compensación Familiar. El propósito principal fue el de apoyar la actividad de los auditores internos permitiendo dar aplicación a los preceptos de seguridad, transparencia, eficacia razonable y mejora continua dentro de las prácticas aplicables al sistema de control interno de las Cajas de Compensación.

Durante el 2024, se celebraron 3 reuniones con los auditores internos de las CCF y presentó proyecto de adición de la Circular Única referente al Sistema de Control

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Interno y Gestión de Riesgos del Sistema de Subsidio Familiar, el cual fue aprobado por la Superintendente del Subsidio Familiar.

Finalmente, el 17 de julio del 2024 se publicó en el Diario Oficial No. 52.820 la adición que se hizo al tema de riesgos y control interno en la Circular Única de la SSF, mediante la Circular externa No. 04 de 2024.

REINDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

En la vigencia 2024, se identificó las necesidades de reinducción y capacitación sobre los aspectos generales del Sistema del Subsidio Familiar para unificar criterios y fortalecer las capacidades de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) para desarrollar de manera más eficaz el proceso de inspección y vigilancia a través de las visitas ordinarias, por tanto, se desarrollaron once (11) capacitaciones en los siguientes temas:

- Capacitación Presupuestos de las CCF 13 de febrero de 2024.
- Capacitación FOVIS 15 de febrero de 2024.
- Capacitación Unidad de Tesorería 15 de febrero de 2024.
- Capacitación Estados Financieros 16 de febrero de 2024.
- Capacitación Aspectos Jurídicos - Subsidio Familiar y Cuota Monetaria 26 de febrero de 2024.
- Capacitación en FOSFEC 27 de febrero de 2024.
- Capacitación en Foniñez y Servicios Sociales 28 de febrero de 2024.
- Capacitación en el Fondo de Ley 115 29 de febrero de 2024.
- Capacitación Servicios Sociales Educación Recreación Deporte y Turismo, Crédito Social, Cultura y Biblioteca 1 de marzo de 2024.
- Capacitación en Distribución del 4%, 12 de marzo de 2024.
- Capacitación en Aspectos Jurídicos 29 de abril de 2024.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS CCF

De acuerdo con el informe de la última Encuesta de Satisfacción a las CCF que adelantó se adelantó en el marco de medición del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG, se generó el siguiente informe de satisfacción del área de los procesos misionales a cargo de la Delegada para la Gestión y sus Direcciones.

De las 42 Cajas de Compensación Familiar, 41 cajas el 98% la Superintendencia Delegada ha realizado seguimiento y/o acompañamiento periódico a la Caja de Compensación Familiar. La única Caja que no lo considera es Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Como resultado de la Encuesta a las CCF, se identificó un nivel de satisfacción Alto con relación a los servicios que presta por la Dirección de Gestión Financiera y Contable del 97,8% ante sus vigilados.

Se llevó a cabo el fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas al publicar informes financieros y reportes del FOVIS, de forma clara y accesible a la ciudadanía, fomentando la confianza en el sistema.

Mejoras en fiscalización a los recursos del FOVIS

Así mismo, se trabajó de la mano con otras entidades del gobierno, como Minvivienda, Fonvivienda, entre otras, y con los vigilados para alinear esfuerzos en la fiscalización y el control de recursos del Fondo de subsidio familiar de vivienda – FOVIS.

Logro de objetivos estratégicos

Por otra parte, para la Superintendencia es de primordial importancia asegurar razonablemente el logro de los objetivos estratégicos, así como, el de los objetivos de los procesos para cumplir con su misión de ejercer la inspección, vigilancia y control de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar. Por tal motivo ha desarrollado una metodología adecuada a su condición de entidad pública, a las características de los procesos, a la normativa aplicable y a la naturaleza de los servicios que presta, que le permite identificar, analizar, evaluar y tratar con controles efectivos sus riesgos.

Lo anterior, enmarcado en la norma ISO 31000:2018 y en los lineamientos que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 4 y, en respuesta a lo que en materia de gestión del riesgo dispone el Modelo Integral de Planeación y Gestión en su manual operativo versión 3.

– Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos:

Durante la vigencia 2024 la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos contribuyó en el fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a las Cajas de Compensación Familiar, mediante los siguientes logros y cumplimiento a los objetivos de calidad:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Logros en evaluación de proyectos:

- Se definió el total de los límites máximos del monto anual de inversiones presentados por las Cajas de Compensación Familiar y verificados por los profesionales de la SDEEEP durante el 1 enero a diciembre 23 de 2024, corresponde a \$1.273.454.048.567.
- A diciembre de 2024 los profesionales de la SDEEEP realizaron seguimiento a 175 proyectos de inversión presentados por 31 Cajas de Compensación Familiar (CCF), para un total de inversiones de \$ 959.065.211.945. Correspondientes a 156 proyectos nuevos y 19 proyectos en ejecución que vienen de vigencias anteriores.
- En cumplimiento del plan anual de visitas especiales de Inspección Vigilancia y Control de la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos para la vigencia 2024, se realizó 31 visitas especiales, en el marco de nuestra competencia de inspección, vigilancia y control, facultados acorde a las funciones asignadas en el artículo 12 del Decreto 2595 de 2012.
- Se produjeron dos (2) documentos metodológicos que aportan conocimiento a la modernización de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar:

Documento 1: Marco estructural de un modelo de analítica de datos específicos para analizar la planeación y ejecución de los proyectos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar.

Documento 2: Lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación del banco de proyectos presentados por las cajas de compensación familiar.

- En cuanto al Banco de Proyectos, se hicieron los ajustes y modificaciones concertados con las cajas de compensación a las estructuras del Sistema de Información de Monitoreo del Subsidio Familiar "SIMON", (sistema mediante el cual las cajas de compensación presentan los proyectos de inversión a la SDEEP), y se comunicó mediante la circular 2024-0006 del 03 de octubre de 2024.

Logros en Estudios Especiales:

- Se realizó un estudio técnico sobre la inversión que hacen las cajas de compensación familiar bajo la modalidad de proyectos de infraestructura propia en educación formal (media y secundaria) de las seis (6) cajas de CCF definidas para la muestra, en el que se evidenció el análisis de efectos

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

heterogéneos para el periodo comprendido entre el año 2018 y el 2023. El contrato tuvo un costo de \$361.828.650 con el Consorcio Informetrics-Iteco.

- Se realizó un estudio técnico sobre la inversión que hicieron cuatro (4) cajas de compensación familiar bajo la modalidad de capitalización para compra de acciones o participación accionaria en entidades públicas y privadas, que permitió verificar el retorno de recursos al sistema de subsidio familiar, conocer la rentabilidad de estas inversiones y el costo beneficio social sobre los afiliados al sistema de subsidio familiar y que permita fortalecer las funciones de inspección, vigilancia y control de los aportes parafiscales. El contrato se suscribió por valor de \$362.258.215 con el Consorcio Consultores 90 10
- Se realizó el Congreso Nacional de Innovación del Sistemas del Subsidio Familiar Supernova, el 18 de noviembre de 2024, el cual contó con la participación de las 42 cajas de compensación, Asocajas y Fedecajas, para lograr el desarrollo del congreso se contrató los servicios de un operador logístico para que llevará a cabo la organización, administración y realización del Congreso Nacional de Innovación del SSF por valor de \$117.600.000 con la empresa de eventos People Security S.A.S.

Logros en Gestión Estadística:

- Se recibieron de la oficina de TIC 100 reportes estadísticos, correspondiente a las diversas estructuras que reportan las Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo señalado en la Circular Externa 002 de 2023, y verificó cumplimiento de la oportunidad del reporte y calidad de la información.
- De igual manera, se recibieron 250 casos de inconsistencias asociadas al aplicativo SIMON, a través de la plataforma GLPI, remitidos por las Cajas de Compensación Familiar, solicitando apertura del sistema de información SIMON para cargues de información faltante o adicional en las estructuras, se realizó la validación por parte del equipo SDEEEP y se aprobaron.
- Durante la vigencia se produjeron y publicaron 39 productos estadísticos en la página web de la Superintendencia, distribuidos así: 13 Infografías, 3 Boletines Estadísticos Trimestrales, 24 Cuadros Estadísticos (Mensual), 1 Anuario (año 2023), 2 Series Históricas (Semestral), 1 Monitor del Subsidio Familiar y Mercado Laboral 2024.
- Se realizó la guía metodológica para el seguimiento y evaluación de los productos estadísticos.

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

FO-COP-002 V2

Logros en implementación MIPG:

- Se realizó el informe técnico que incluye los resultados de las mejoras por el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y la implementación del modelo integrado de planeación y gestión estadística general del subsidio familiar y su aporte en el mejoramiento del índice de desempeño institucional.
- Se elaboró un repositorio de archivos electrónicos organizado por vigencias y procesos en la SDEEEP a través de la herramienta (Share Point).

Objetivo 2: Mejorar continuamente el desempeño de los procesos mediante una planeación enfocada en la gestión del riesgo, ejecución, seguimiento y toma de decisiones, si es requerido por el proceso o por el contexto.

A continuación, se detallan las actividades ejecutadas en la vigencia 2024 para dar cumplimiento al presente objetivo de calidad:

La Oficina Asesora de Planeación, planificó y desarrolló las actividades definidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, gestión de riesgos de corrupción basada en la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Brindó acompañamiento a los procesos para la actualización de sus riesgos de corrupción y de gestión por vigencia, así mismo, para cada vigencia se consolidó la versión actualizada del Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción, con 21 riesgos de corrupción que fue aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo anterior para las vigencias 2022, 2023 y 2024.

El Mapa de Riesgos de Corrupción versión por vigencia, se puede consultar en el sitio web institucional <https://www.ssf.gov.co/web/guest/mapa-de-riesgo-decorrupci%C3%B3n> Durante tercer cuatrimestre del año 2022, así como, para los tres cuatrimestres correspondientes de las vigencias 2023 y 2024, el equipo de Riesgos de la Oficina Asesora de Planeación realizó la elaboración y consolidación de los informes de seguimiento a los riesgos de corrupción de los procesos de la Oficina Asesora de Planeación y se enviaron a la Oficina de Control Interno de la Entidad.

Frente a los riesgos de gestión se realizaron los informes de seguimientos trimestrales a los riesgos de gestión de los procesos de la Oficina Asesora de Planeación y se enviaron a la Oficina de Control Interno de la Entidad. El Mapa de Riesgos de Corrupción versión por vigencia, se puede consultar en el sitio web

SuperSubsidio

FO-COP-002 V2

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



Supersubsidio

institucional: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/mapa-de-riesgo-de-gesti%C3%B3n>.

En la vigencia 2024 se realizó la actualización de los documentos de la Política de Gestión del Riesgo y del Manual de Gestión Integral del Riesgo, en donde se incluyó el componente de riesgos fiscales, y se definieron las herramientas para identificación de este tipo de riesgos. Así mismo, se elaboró el documento estructural para la construcción del plan de continuidad del negocio de la entidad a partir del cual se establecen las directrices para la anticipación, preparación, respuesta y recuperación ante escenarios de desastres o eventos que puedan generar interrupciones prolongadas en los procesos y servicios claves de la entidad.

De acuerdo con lo anterior durante la vigencia 2024 se realizaron mesas de trabajo con los procesos de la entidad para elaboración de análisis de impacto en el negocio (BIA), en el cual frente a cada proceso se realizó un análisis de cuáles son las actividades críticas en términos de continuidad y los recursos tecnológicos, humanos y físicos que las soportan. Con respecto a la Gestión de Riesgos de Gestión, se realizó la actualización del mapa de Riesgos sede Gestión y con relación a los riesgos de Fuga de Capital, a través de las reuniones realizadas por el grupo de riesgos en los meses de abril, mayo y junio, se socializó el tema de riesgo de fuga de capital desde dos enfoques: como Riesgo de Fuga de Capital monetaria, y como Riesgo de Fuga de Capital Intelectual. Frente a los riesgos de seguridad de la información durante la vigencia 2024 en articulación. Con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, la actualización del mapa de riesgos de seguridad de la información, a partir del incidente de seguridad que se presentó durante esta vigencia y se actualizaron los controles, de acuerdo con las buenas prácticas del anexo A de la norma ISO 27001 en su última versión.

Tabla No. 4 Número de Riesgos

VIGENCIA	NÚMERO DE RIESGOS			TOTAL
	Riesgos de gestión	Riesgos de corrupción	Riesgos Seguridad de la información	
2023	46	14	7	67
2024	37	14	7	58

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Durante la vigencia del 2024, se dio continuidad a la gestión de los riesgos asociados a cada uno de los procesos de acuerdo con el mapa de riesgos actualizado. La entidad cuenta con (46) Riesgos de Gestión pertenecientes a los

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

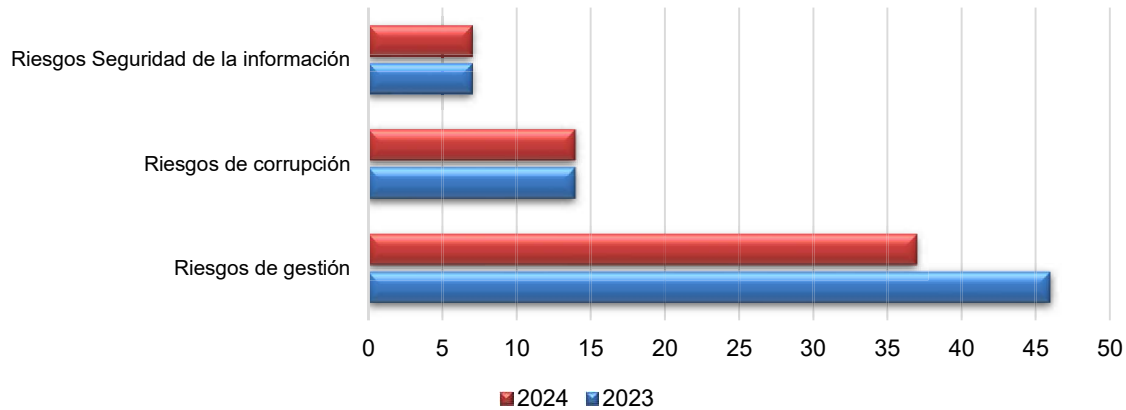
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

(21) Procesos de la entidad y con (110) controles establecidos. Para la vigencia 2024:

Grafico No. 2 Número de Riesgos 2023 Vs. 2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Objetivo 3: Aumentar la satisfacción de los grupos de valor, enfocados en la conformidad de los servicios.

Durante la vigencia 2024, la prestación de servicios públicos y generación de valor público con altos estándares de calidad exige una gestión centrada en el ciudadano, con canales de atención integrados y herramientas tecnológicas que permitan conocer, anticipar y responder oportunamente a sus necesidades. En este contexto, la falta de herramientas de omnicanalidad y CRM, que es el caso de nuestra entidad, limita seriamente la capacidad institucional para garantizar un servicio eficaz, eficiente y efectivo.

Objetivo 4: Fortalecer las competencias integrales de los colaboradores para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos.

El Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado porque asegura el cumplimiento de los requisitos de los modelos referenciales aplicables (Norma Técnica ISO) así como, los requisitos legales aplicables a la superintendencia del Subsidio Familiar.

Para ello el equipo de calidad de la Oficina Asesora de Planeación en la vigencia 2024 realizó una estrategia para fortalecer la adecuación del

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

FO-COP-002 V2

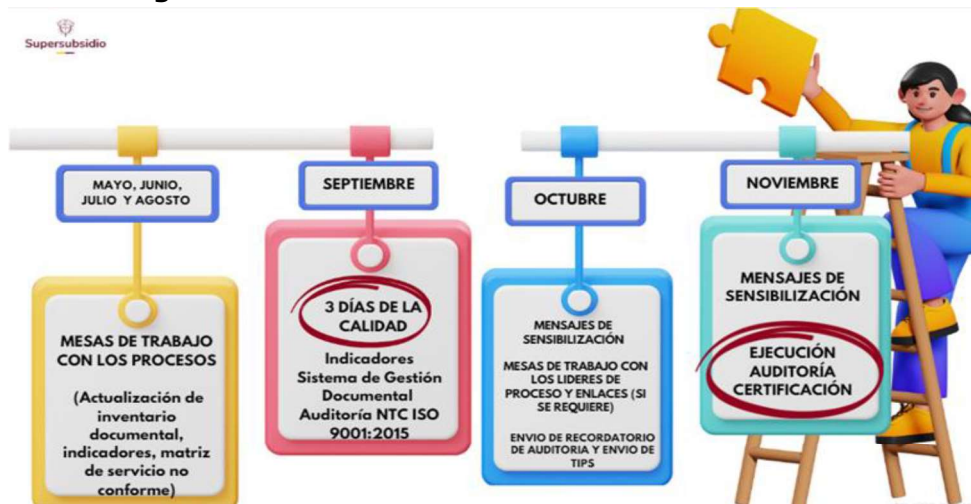


Supersubsidio

Sistema de Gestión de Calidad, adicionalmente, con el fin de recibir el respectivo ejercicio de recertificación bajo la NTC ISO 9001: 2015 en la vigencia 2024.

Es por ello por lo que desde el mes de mayo 2024 se fijaron las siguientes actividades para desarrollar la estrategia:

Imagen No. 2 Actividades de fortalecimiento SGC 2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Como temas importantes a resaltar, el equipo de calidad consideró pertinente reforzar los siguientes temas:

- Indicadores.
- Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditoría NTC ISO 9001:2015

Desarrollo “Días de la Calidad”

Para el desarrollo de los días de la calidad se planteó el siguiente cronograma:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Imagen No. 3 Cronograma de actividades días de la Calidad



DIAS DE LA CALIDAD PROGRAMATE	
03 Septiembre	Actividad: Apertura días de la calidad Invitado: Dr. Omar Utrera - experto en temas de planeación estratégica Hora: De 9:00 am Lugar: Auditorio - primer piso
	Actividad: Mural de la Calidad Lugar: Oficina Asesora de Planeación
	Actividad: Test del día Lugar: Oficina Asesora de Planeación
04 Septiembre	Actividad: Taller dirigido a los entaces con el invitado Lugar: Oficina Asesora de Planeación
	Actividad: Test del día Lugar: Oficina Asesora de Planeación
05 Septiembre	Actividad: Test del día y encuesta Lugar: Oficina Asesora de Planeación
	Actividad: Cierre de los días de la calidad y resultados Lugar: Oficina Asesora de Planeación



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

PRIMER DÍA DE LA CALIDAD: Indicadores - Actividad Lúdica 03 de septiembre:

Apertura:

De acuerdo con el cronograma establecido el primer día se inició con la reunión de apertura a los días de la calidad en el auditorio de entidad, donde se invitó a un conferencista especial quien dio a conocer los aspectos principales del Sistema de Gestión de Calidad, la Norma técnica NTCISO 9001y su relación con el Modelo de Integrado de Planeación y Gestión MIPG en las entidades públicas; durante la apertura asistieron 51 personas mediante registro del código QR.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Imagen No.4 apertura días de la calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El invitado para esta actividad enfatizó en los siguientes temas:

- Principios de la Función Administrativa Pública.
- Evaluación de los Modelos de Gestión y Control en Colombia.
- Estructura de la Norma ISO 9001/2015.
- Articulación MIPG – Norma ISO 9001.
- Enfoque del Ciclo PHVA.
- Ejemplos prácticos para entender la norma.
- Proceso de auditoría interna.

Segundo momento: Infografía Indicadores – Actividad Lúdica Sopa de Letras

Durante la jornada se realizaron diferentes actividades lúdicas las cuales desarrollaron teniendo la infografía de indicadores que el equipo de calidad compartió vía correo electrónico, participación en el mural de la calidad donde funcionarios y contratistas expresaron sus conocimientos y propuestas para fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad.

Imagen No. 5 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2

Como actividad lúdica para analizar el nivel de apropiación de los temas plasmados en las infografías sobre el tema de indicadores se procedió a realizar la premiación de los ganadores de la actividad. Se realizó la premiación de los primeros 4 colaboradores que allegaran al “stand de la calidad” la sopa de letras debidamente desarrollada, así como, también se premió la participación en el “Mural de la Calidad”.

Imagen No. 6 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

SEGUNDO DÍA DE LA CALIDAD: Auditoría ISO 9001:2015 – Taller para enlaces y Actividad Lúdica 04 de septiembre:

Taller con los enlaces de proceso:

Con el fin de recibir el respectivo ejercicio de recertificación bajo la NTC ISO 9001: 2015 en la vigencia 2024, se realizó taller de profundización en los temas susceptibles de auditoría. El taller estaba dirigido a los enlaces de cada proceso, en la actividad desarrollada el día 04 de septiembre participaron catorce (14) personas de manera presencial y once (11) personas de manera virtual vía teams personas.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Dentro de los temas que se desarrollaron están:

- Dar a conocer a los participantes los aspectos específicos de la NTC ISO 9001-2015.
- Propiciar un escenario práctico que le permita a los participantes interiorizar los conceptos específicos de la NTC ISO 9001/2015.
- Fomentar en los participantes la correcta interpretación e implementación de la NTC ISO 9001/2015.
- Juego de roles "auditores" / "auditados".

Finalmente, como incentivo de participación en el taller se realizó la entrega de obsequios a los enlaces que contestaron las preguntas realizadas por el tallerista sobre los temas vistos.

Imagen No. 7 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Segundo momento: Infografía Auditoría ISO 9001:2015 – Actividad Lúdica emparejando conceptos

Como actividad lúdica para analizar el nivel de apropiación de los temas plasmados en las infografías sobre el tema de **Auditoría ISO 9001:2015**, posterior a ello se procedió a realizar la premiación de los ganadores de la actividad. Se realizó la premiación de los primeros 4 funcionarios y/o contratistas que allegaran al "stand de la calidad" el juego resuelto de manera correcta, así

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

como, también se premió la participación constante y activa de aquellos que durante la jornada estuvieron participando de las diferentes dinámicas.

Imagen No. 8 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Imagen No. 9 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

TERCER DÍA DE LA CALIDAD: Sistema de Gestión de Calidad – Cierre de los Días de la Calidad 5 de septiembre de 2024.

Actividad lúdica: Sistema de Gestión de Calidad – Crucigrama.

Para el tercer día de la calidad, como actividad lúdica para analizar el nivel de apropiación de los temas plasmados en la infografía sobre la importancia del **Sistema de Gestión de Calidad** se aplicó un crucigrama con los principales **SuperSubsidio**

FO-COP-002 V2

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



Supersubsidio

conceptos, para ello se procedió a realizar la premiación de los ganadores de la actividad. Se realizó la premiación de los primeros 4 funcionarios y/o contratistas que allegaran al “stand de la calidad” el juego resuelto de manera correcta, así como también se premió la participación constante y activa de aquellos que durante la jornada estuvieron participando de las diferentes dinámicas.

Imagen No. 10 Actividades lúdicas – días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Segundo momento: Aplicación de encuesta

El día 05 de septiembre y como cierre de la jornada se realizó el envío de una encuesta por medio de la herramienta “forms”, con el objetivo de conocer la percepción y opinión acerca de las actividades realizadas en estos tres días.

Los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

- **De las siguientes conductas de autocontrol ¿Cuáles considera que se aplican en su proceso?**

SuperSubsidio

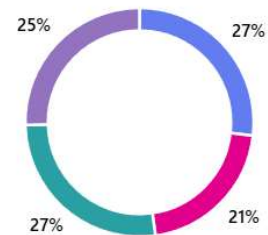
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

● Monitoreo y seguimiento a los indicadores del proceso.	18
● Revisión y actualización del inventario documental en su proceso.	14
● Realiza monitoreo y seguimiento de los riesgos asociados a su proceso.	18
● Implementación de acciones correctivas y de mejora en su grupo interno de trabajo.	17
● No emplea conductas de autocontrol	0



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Frente a la percepción que tienen los funcionarios y contratistas de la Supersubsidio sobre el Sistema de Gestión de Calidad, indicaron lo siguiente:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

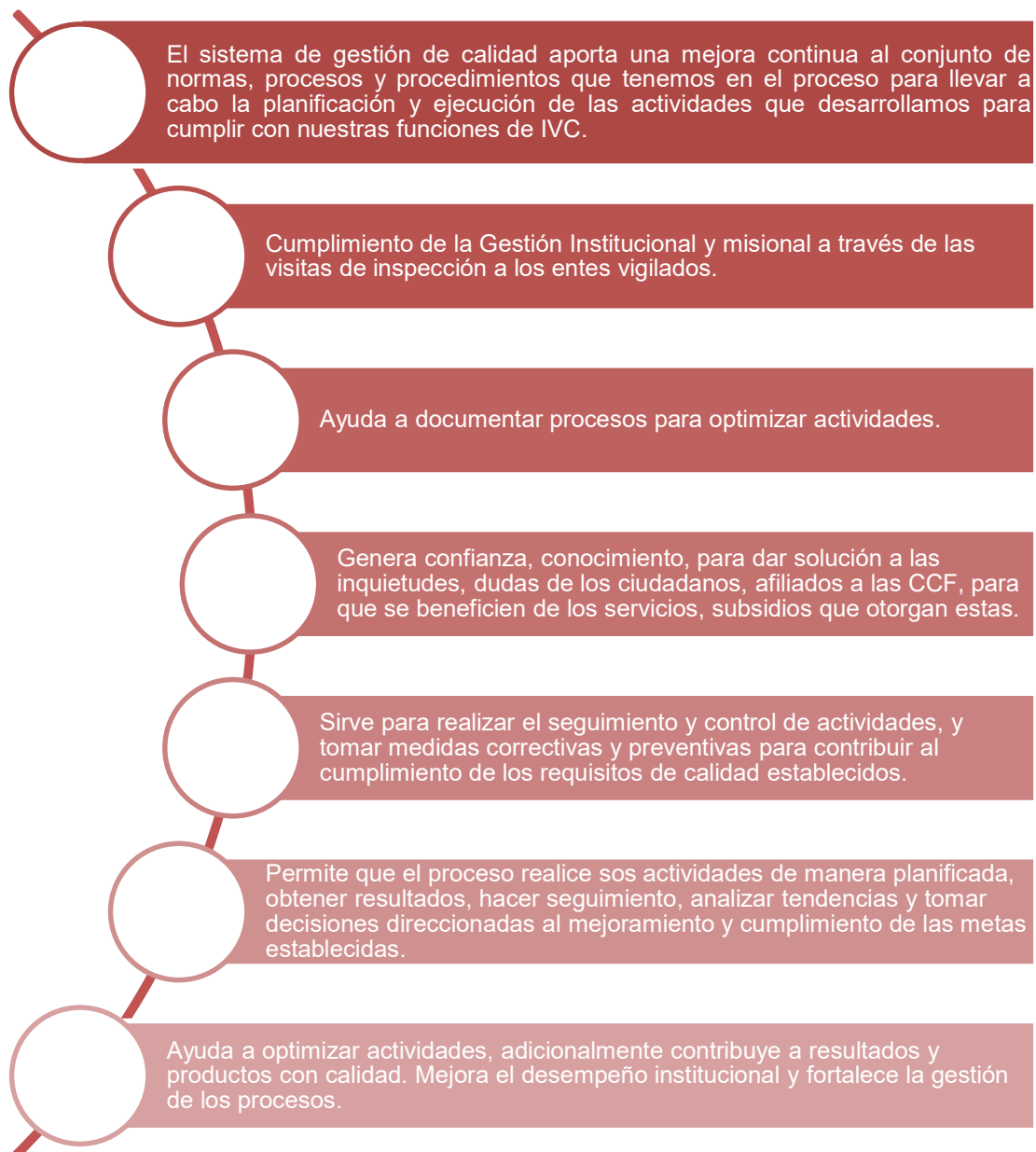
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



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

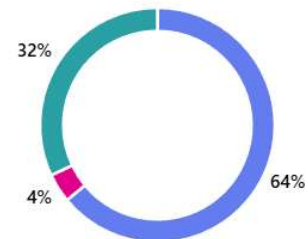
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- ¿De acuerdo con los resultados de ejercicios de autoevaluación en su proceso, se han formulado planes de mejoramiento con el propósito de fortalecer su gestión?

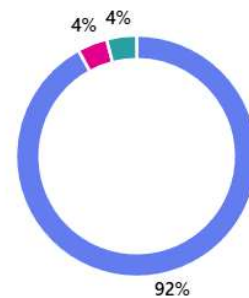
● Si	16
● No	1
● Solo se formulan planes de mejoramiento por resultados de Auditoría	8



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ¿Considera que se ha interiorizado dentro de su proceso el Manual de Calidad de la entidad?

● Si	23
● No	1
● No sabía que la entidad adoptó un Manual de Calidad	1



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ¿Conforme a lo descrito en el Manual de Calidad, considera que la Política, el Alcance y los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad son apropiados y se ajustan al contexto y necesidades de la entidad?

SuperSubsidio

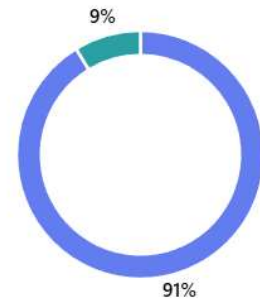
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



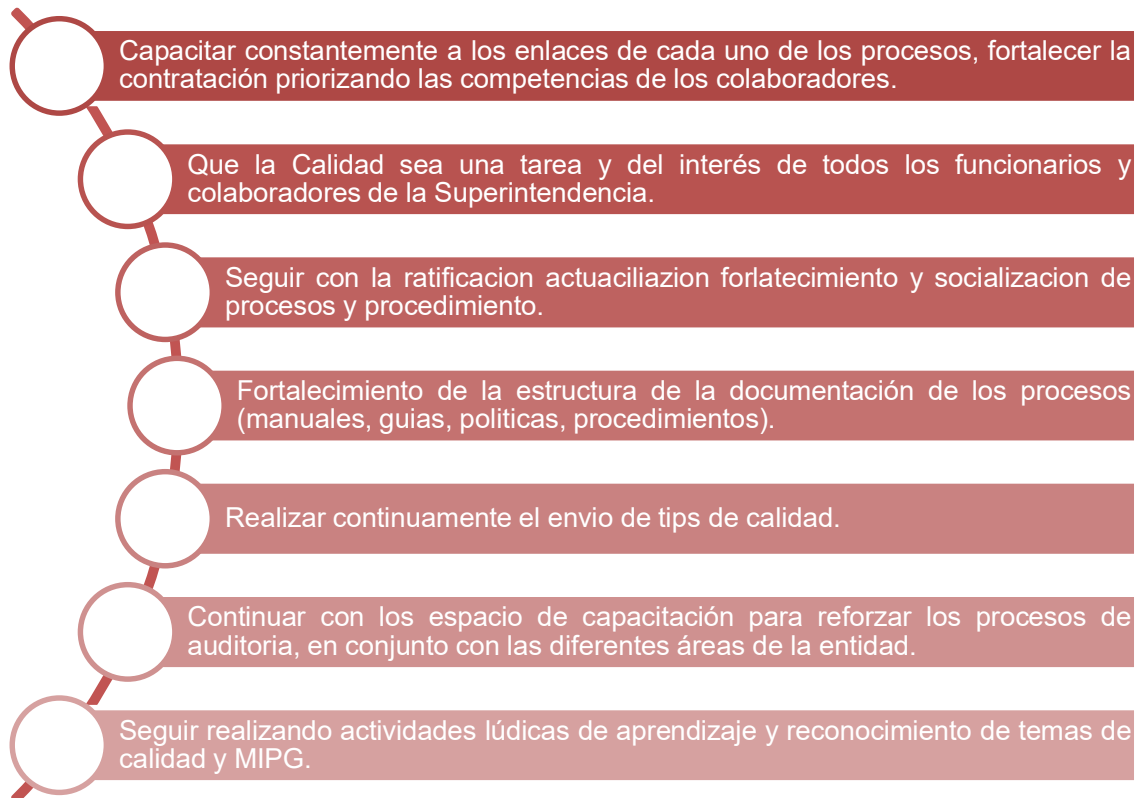
Supersubsidio

● Si	21
● No	0
● Requiere ajustes	2



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ¿Qué propones para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad en la Super?



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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades realizadas en los días de la calidad? De 1 a 5, (siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho)



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

- ¿Qué otro tipo de actividades le gustaría que se programaran desde la Oficina Asesora de Planeación?



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Resultados “Mural de la Calidad”

Teniendo en la participación de funcionarios y contratistas, presentaron las siguientes propuestas para el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad:

- 1. Proceso CERL:** Realizar un estudio detallado del proceso actual, implica la construcción de un mapeo de procesos, con sus correspondientes puntos críticos y evaluación, con instrumentos analíticos de los potenciales riesgos. En segunda instancia, identificar una norma o estándar internacional que aplicaría al proceso CERL, así mismo, fortalecer el procedimiento con más rigor técnico para facilitar la implementación, acompañado de indicadores, para medir los tiempos de respuesta y la satisfacción de los usuarios.
- 2. Perfiles y Formación:** Una adecuada valoración de perfiles en el proceso de vinculación laboral y sensibilización permanente de lo que significa ser servidor público.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- 3. Toma de conciencia:** Tomar conciencia en cada funcionario, tener en cada crea líderes que irradian los compromisos y ejerzan el control de una manera clara y llevar controles.
- 4. Cargos:** Depurar la aplicación de cargos.
- 5. Actualización de procesos:** Mantener constante comunicación con las personas de la organización de todas las actualizaciones y planes de mejoramiento para mantener el proceso y procedimientos conforme a la misión de la entidad
- 6. Compromiso de la dirección:** Alta dirección conectada al Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7. Formación:** Mantener actualización constante y con participación de todos los miembros de la organización, los procesos inherentes la calidad, puesto que es un compromiso y un objetivo de todos.
- 8. Mejora de procesos:** Trabajar con convicción y con seriedad la arquitectura empresarial en todos los procesos.
- 9. Realizar continuamente actividades lúdicas de calidad.** Realizar tips y videos sobre el SGC, Realizar un aplicativo sobre todos los temas del SGC para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.
- 10. Realizar una revisión jurídica** de los procesos y procedimientos.
- 11. Fortalecimiento de las competencias de Enlaces**
- 12. Mejorar la comunicación** entre los enlaces y la Oficina Asesora de Planeación.
- 13. Medición:** Definir indicadores que midan el impacto de la gestión de los procesos y el adecuado uso de los recursos.
- 14. Medición:** realicen los indicadores de gestión que permitan llevar a término una tarea con calidad.
- 15. Socializar la información,** la expedición de conceptos y normativas. Agilizando procesos como las respuestas a requerimientos entre las áreas
- 16. Capacitaciones:** Fortalecemos brindando más capacitaciones, oportunidades durante todo el año.
- 17. Capacitaciones:** Continuar con las capacitaciones del sistema de gestión de calidad, así como incentivar las practica de cada uno de los procesos.
- 18. Medición:** Indicadores de gestión para el área que tiene a cargo el sistema de gestión.
- 19. Capacitaciones:**
- 20. Incrementar la formación** de las personas que tienen que ver con el tema de Sistema de Gestión de la calidad, a fin de que se mantenga el tema.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- 21. Capacitación:** Incrementar siempre en todo lo que hagamos el ciclo PHVA, con el cual evitamos riesgos en nuestros procesos
- 22.** Incluir al proceso de Sistemas de Información en los procedimientos y difusión de información.

Taller Auditoría Norma ISO 9001:2015

La Oficina Asesora de Planeación en el mes de octubre realizó un taller práctico sobre Auditoría Norma ISO 9001:2015, con el fin de preparar a los enlaces de calidad en el recibimiento del proceso de recertificación en el mes de noviembre.

Por lo que desde el Equipo Calidad de la OAP se preparó el taller de Auditoría de Calidad ISO 9001:2015, para fortalecer los conocimientos y apropiación sobre lo que es un proceso auditor, su importancia y el papel fundamental de los enlaces para recibir a satisfacción esta renovación en la Norma.

A continuación, se relacionan los temas y el enfoque para la introducción del taller para los enlaces, cabe resaltar que el ejercicio será participativo.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se realizó explicación sobre el concepto de auditoría, sus características, tipos de auditoría; en el punto de auditorías de tercera parte, se socializó el proceso de la certificación (auditoría de otorgamiento, seguimiento y recertificación) y su importancia para la entidad.

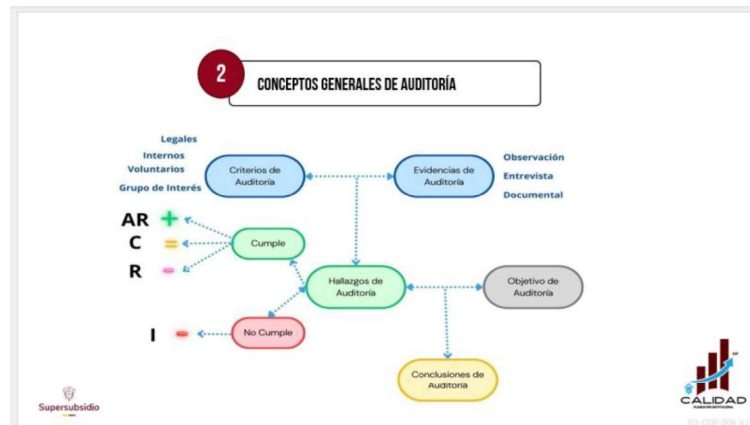
SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Seguidamente, se describió y se aclararon dudas sobre cada uno de los conceptos principales de la auditoría con el propósito de que los enlaces los interpreten tanto en el taller de roles, así como en la auditoría de recertificación.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se realizó descripción de cada una de las etapas de la auditoría para que los enlaces conozcan el paso a paso del ejercicio de auditoría de recertificación y así mismo preparen la información correspondiente a su proceso.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

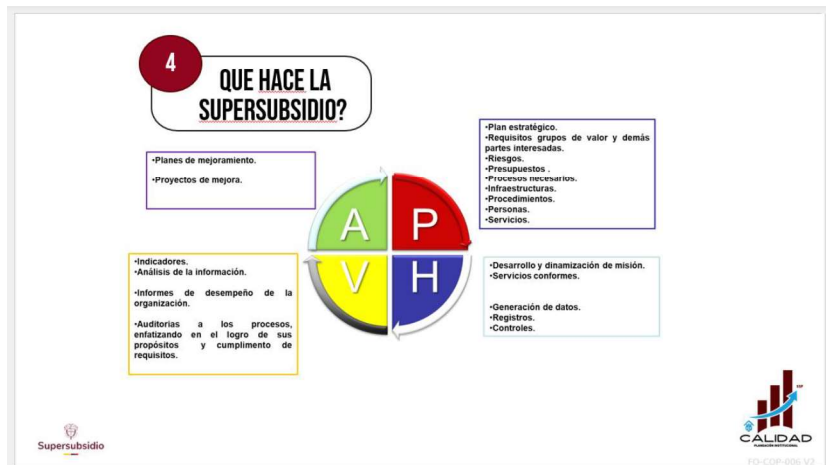
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

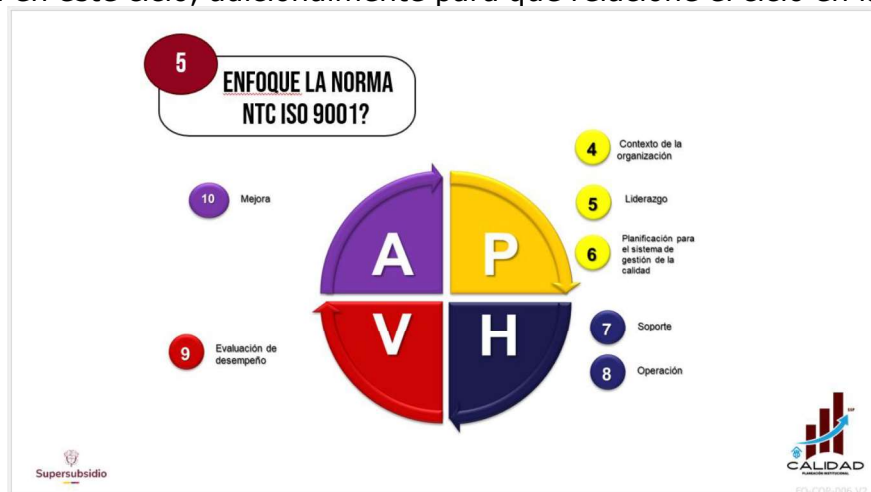


Supersubsidio



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Fue importante mencionar la interpretación general de la gestión de la entidad con un enfoque de PHVA para que los enlaces comprendan con su gestión se desarrolla en este ciclo, adicionalmente para que relacione el ciclo en la auditoría.



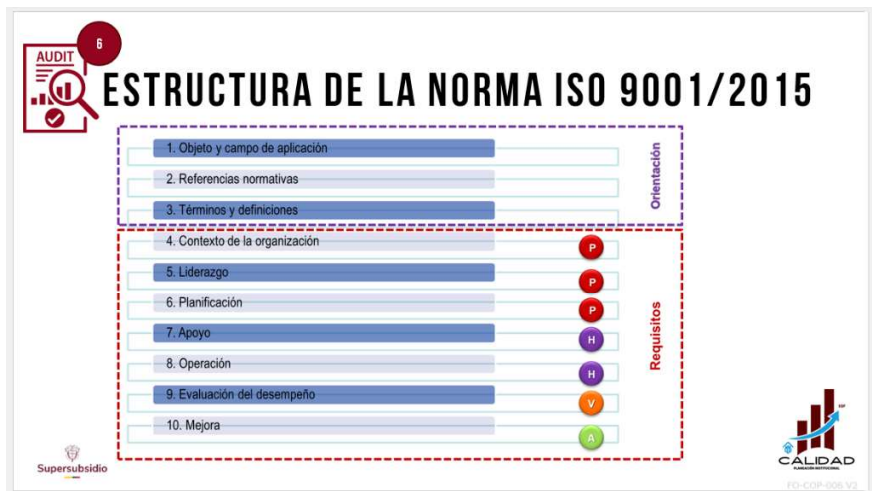
Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Se realizó descripción a los enlaces de la relación entre la estructura de la norma NTC ISO 9001, la gestión de la entidad y el ciclo PHVA, adicionalmente se les explicará cómo se relaciona con el ejercicio de auditoría.

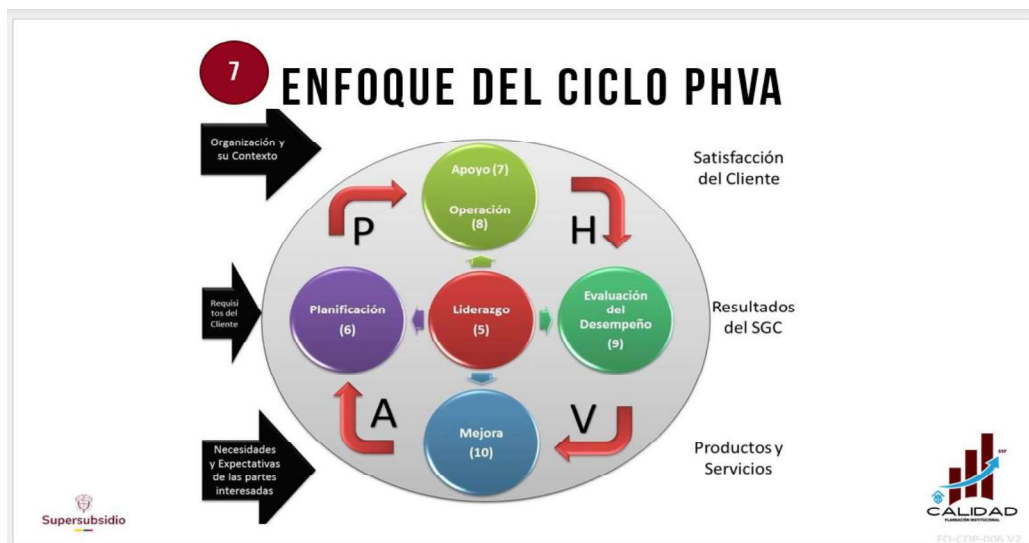
SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Teniendo en cuenta la información explicada anteriormente se expuso la estructura de los numerales de la norma NTCISO 9001 para su comprensión análisis e interpretación, de igual forma su relación con la auditoría.



Finalmente se mostró el enfoque por procesos, sus entradas, gestión de la entidad y salidas del sistema de gestión de calidad con el propósito de que los enlaces interpreten los conceptos su relación con la auditoría.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

En un segundo momento, con el fin de evidenciar la interiorización de los puntos explicados se solicitó a los enlaces que conformaron dos grupos con el fin de realizar un juego de roles, donde colocarían en práctica mediante una lista de verificación una segunda auditoria a un procedimiento aplicando los numerales de la norma y los auditados contestarían teniendo en cuenta los tips y explicación impartida por parte del equipo calidad.

1. Crear los roles de auditor y auditado
2. Entrega del procedimiento a cada equipo.
3. El equipo asignado con rol de **auditor** diligencia la lista de verificación. Allí revisarán los numerales de norma aplicables a la entidad. (Máximo 2 numerales)
4. El equipo asignado con el rol de **auditado** leerá el procedimiento y lo interiorizará.
5. El equipo asignado con rol de **auditor** aplicará la lista de verificación y el equipo con rol de **auditado** responderá las preguntas.



Supersubsidio



LISTA DE VERIFICACIÓN									
PROCESO		Servicio al Ciudadano		AUDITOR LÍDER					
RESPONSABLE				AUDITORES ACOMPAÑANTES					
				FECHA	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FIN
No.	CRITERIO DE AUDITORÍA / NORMA	NUMERAL Y/O PROCEDIMIENTO	PREGUNTA	¿CONFORME?		OPORT. MEJORA	HALLAZGO/EVIDENCIA		
				SI	NO				
1									
2									
			TOTALES						



- PR-PSV-017
Procedimiento VISITAS ORDINARIAS
- PR-ICC-010
Procedimiento GESTIÓN DE LAS PQRSF
- PR-GTH-015
Procedimiento CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

Supersubsidio



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A cada proceso se le entregó una carpeta la cual contenía la siguiente información:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Con el fin de que los enlaces revisarán los documentos asociados a su proceso y recuerden la importancia de mantenerlos siempre actualizado conforme a su gestión.

Imagen No. 11 Taller – Días de la Calidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Este ejercicio, permitió despejar dudas, fortalecer los temas del proceso auditor, y así mismo, fortalecer los conceptos de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad.

Adicionalmente, durante el periodo 2024, de cara al fortalecimiento del talento humano y el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los funcionarios se ejecutaron entre otras las siguientes actividades:

a) Ejecución del plan de capacitación institucional: fomentando las competencias de los servidores públicos, generando valor público al servicio del ciudadano y en pro del cumplimiento de las metas institucionales.

b) Taller de liderazgo -círculo del éxito: dentro del equipo de trabajo, donde cada miembro entienda y asuma su papel en el fortalecimiento y crecimiento colectivo, La metodología del taller "Círculo del Éxito: Ruta del Crecimiento" se basa en un enfoque integrador que combina técnicas experienciales y prácticas reflexivas, centradas en el desarrollo de competencias claves en la gestión emocional, la comunicación efectiva y la colaboración en equipo.

c) Código de Integridad: La Superintendencia de Subsidio Familiar, en aras de fortalecer la cultura organizacional y el servicio a la ciudadanía, realiza actividades a adoptando los 7 valores del código de integridad como parte de su misión institucional, promoviendo un comportamiento ético y transparente.

AVANCES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - 2025

La Oficina Asesora de Planeación, a través de su Equipo de Calidad, adelantó mesas de trabajo con los enlaces de cada proceso, con el propósito de revisar y fortalecer los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad, los cuales constituyen la hoja de ruta para la gestión institucional. En estos espacios se reiteró la importancia de mantener actualizados los procedimientos, formatos y anexos, ajustándolos a las nuevas disposiciones normativas y a los cambios en el contexto institucional, con el fin de garantizar la pertinencia y eficacia del sistema.

Como resultado de este ejercicio, durante el primer semestre de 2025 se logró la actualización de **68** documentos entre instructivos, manuales, formatos y anexos, consolidando un avance significativo en la gestión documental de la entidad.

SuperSubsidio

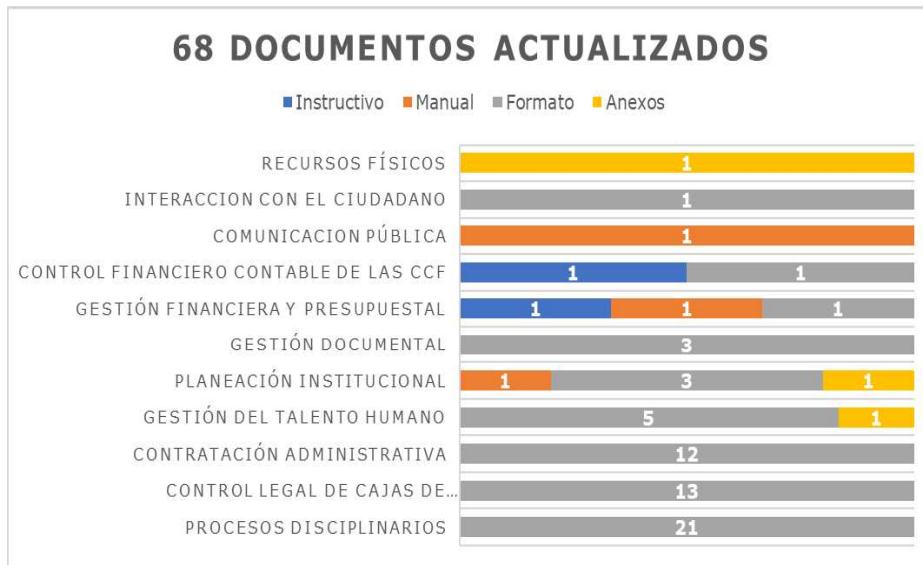
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A continuación, se presenta el estado del inventario de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar, junto con el detalle de los procesos que efectuaron la actualización de su documentación.



Fuente: OAP, 2025

Durante la vigencia 2025, la Oficina Asesora de Planeación inició el proceso de actualización de **122** procedimientos, definiendo los principales ajustes orientados a fortalecer la gestión institucional. Entre ellos se destacan la inclusión de tiempos en las actividades, la definición de puntos de control, la construcción de flujogramas y la alineación con la imagen institucional, garantizando mayor claridad, eficiencia y coherencia en la operación de los procesos.

Los retos definidos para la vigencia se centran en asegurar que los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) respondan de manera efectiva a los requisitos y necesidades de las partes interesadas, cumpliendo simultáneamente con las normas aplicables. Este proceso se desarrolla bajo un enfoque de mejora continua y en apego a los estándares de eficiencia y calidad, consolidando la gestión institucional como garante de transparencia, confianza y valor público.

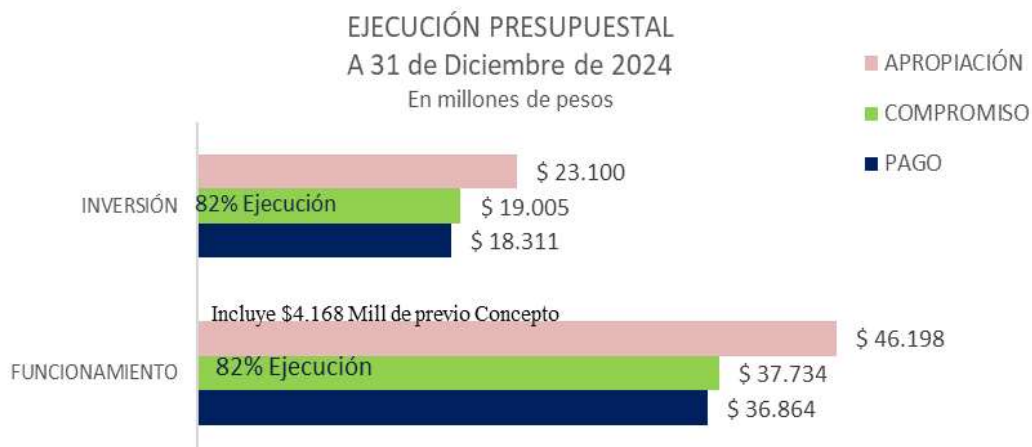
SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

1.4. 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.

Gráfico No. 3 Ejecución presupuestal 2024.



Fuente: SIIF Nación a 31-Dic-2024

Es de resaltar que, al corte del reporte, se logró aumentar la ejecución en 7%, pasando de 75% a 31 de octubre a 82% a 31 de diciembre; expidiendo la suma de **\$ 56.822 millones** correspondiente a registros presupuestales acumulados en toda la vigencia.

- Al corte 31 de diciembre de 2024, las cuentas por pagar constituidas al cierre de la vigencia 2023, fueron pagadas en su totalidad.
- Las reservas presupuestales **inducidas** (con recibo a satisfacción sin PAC) fueron pagadas en su totalidad. Respecto a las reservas **justificadas** (sin recibo a satisfacción al cierre de la vigencia 2023) se ha logrado ejecutar la suma de \$ 3.032.807.455 (99.61%). En los pendientes se precisan a qué concepto corresponden.
- Durante la vigencia 2024, a la Entidad le fueron aprobados y trasladados del ítem *Previo Concepto* la suma de 7.955.028.925 para atender gastos necesarios para fortalecer o culminar la vigencia 2024, de manera satisfactoria.

De la apropiación total de recursos entre funcionamiento e inversión al corte 31 de diciembre de 2024 no se comprometió la suma de **\$ 12.559 millones**, divididos, así:

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- **1.073 millones** en Gastos de personal.
- **6.671 millones** en Gastos generales (*Incluye \$4.168 Mill de Previo Concepto*).
- **657 millones** en transferencias.
- **63 millones** en Impuestos, tasas y multas, y
- **4.095 millones** en Inversión.

Se culminó de manera exitosa el proceso de devolución a las 42 Cajas de Compensación Familiar producto de los recursos no ejecutados en la vigencia 2023. La devolución correspondió a la suma de **\$ 7.558.093.470**.

1.5. Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.

La Oficina Asesora de Planeación desde el Equipo se realizaron mesas de trabajo con los enlaces de cada proceso, con el fin de revisar los documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad y que hoy en día son lo que dan la ruta de la gestión de estos. Se les indicó la importancia de estar revisando los procedimientos, formatos y anexos, y de existir la necesidad por normatividad nueva o cambios en el contexto ajustarlos.

A continuación, se relaciona el estado del inventario de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia en la vigencia 2024:

Tabla No. 5 Inventario documental 2024

Nombre del Proceso/Tipo de Documento	No de documentos
ALMACÉN E INVENTARIOS	15
Caracterización de procesos	1
Formato	8
Procedimiento	6
COMUNICACIÓN PÚBLICA	13
Caracterización de procesos	1
Formato	6
Procedimiento	6
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	30
Caracterización de procesos	1
Formato	26
Procedimiento	3
CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	10
Caracterización de procesos	1
Formato	2
Procedimiento	7

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

FO-COP-002 V2

Nombre del Proceso/Tipo de Documento	No de documentos
CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	24
Caracterización de procesos	1
Formato	15
Procedimiento	8
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
Anexos	1
Caracterización de procesos	1
Instructivo	1
Procedimiento	2
ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	23
Caracterización de procesos	1
Formato	16
Instructivo	1
Manual	2
Procedimiento	3
EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	5
Caracterización de procesos	1
Formato	1
Procedimiento	3
EVALUACIÓN Y CONTROL	12
Caracterización de procesos	1
Formato	9
Procedimiento	2
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	28
Anexos	3
Caracterización de procesos	1
Formato	12
Procedimiento	12
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	106
Anexos	1
Caracterización de procesos	1
Formato	91
Manual	1
POLÍTICA	1
Procedimiento	11
GESTIÓN DOCUMENTAL	26

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

FO-COP-002 V2

Nombre del Proceso/Tipo de Documento	No de documentos
Caracterización de procesos	1
Formato	17
Manual	1
Procedimiento	7
GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	13
Anexos	8
Caracterización de procesos	1
Formato	1
Procedimiento	3
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	34
Caracterización de procesos	1
Formato	17
Instructivo	1
Manual	1
Procedimiento	14
GESTIÓN JURÍDICA	39
Caracterización de procesos	1
Formato	34
Procedimiento	4
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	45
Anexos	1
Caracterización de procesos	1
Formato	30
Manual	1
Procedimiento	12
NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	10
Caracterización de procesos	1
Formato	8
Procedimiento	1
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	57
Anexos	6
Caracterización de procesos	1
Formato	22
Instructivo	3
Manual	4
POLÍTICA	1

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

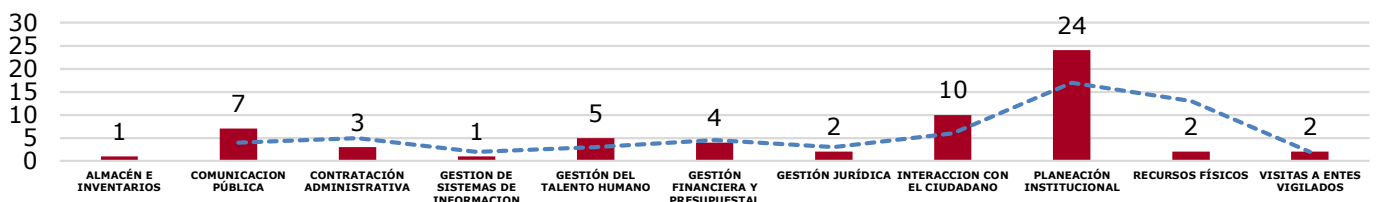
FO-COP-002 V2

Nombre del Proceso/Tipo de Documento	No de documentos
Procedimiento	8
Registro	12
PROCESOS DISCIPLINARIOS	23
Caracterización de procesos	1
Formato	21
Procedimiento	1
RECURSOS FÍSICOS	28
Anexos	5
Caracterización de procesos	1
Formato	16
Procedimiento	6
VISITAS A ENTES VIGILADOS	12
Caracterización de procesos	1
Formato	9
Procedimiento	2

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Los procesos que realizaron actualización de su documentación del Sistema de Gestión de Calidad fueron los siguientes:

Grafico No. 4 Documentos del Sistema de Gestión de Calidad actualizados vigencia 2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Acompañamiento y asesoría revisión y actualización de indicadores

El Equipo de Calidad en la vigencia 2024 realizó diagnóstico de cada indicador por proceso encontrando que 8 procesos no requerían actualización en sus fichas de indicador y 13 procesos requerían de mesa de trabajo y acompañamiento para revisar los atributos que componen cada indicador asociado al proceso.

Cabe la pena mencionar que de los 13 procesos que requerían actualización de indicadores 4 no realizaron solicitud alguna en la herramienta Isolucion y 9 realizaron el trámite correspondiente.

Tabla No 6. Revisión de indicadores de gestión 2024

No.	PROCESOS	Requiere revisión y/o actualización de indicadores	Indicadores actualizados
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	SI	SI
2	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	SI	SI
3	GESTION ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR	NO	NO APLICA
4	COMUNICACIÓN PÚBLICA	SI	NO
5	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	SI	SI
6	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	SI	SI
7	VISITAS A ENTES VIGILADOS	NO	NO APLICA
8	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	SI	SI
9	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	SI	SI
10	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	SI	SI
11	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SI	NO
12	GESTIÓN DOCUMENTAL	SI	NO
13	PROCESOS DISCIPLINARIOS	NO	NO APLICA
14	GESTIÓN JURÍDICA	SI	SI
15	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	NO	NO APLICA
16	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	SI	SI
17	RECURSOS FÍSICOS	NO	NO APLICA
18	ALMACEN E INVENTARIO	NO	NO APLICA
19	NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	SI	NO
20	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	NO	NO APLICA
21	EVALUACIÓN Y CONTROL	NO	NO APLICA

Fuente: Balance de Cronograma de revisión de Indicadores documentos y servicio, Oficina Asesora de Planeación

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1.6. Fortalecer y controlar la gestión de los riesgos de la entidad que no permitan la materialización de estos

La Oficina de Control Interno realizó monitoreo, seguimiento y evaluación y se dio continuidad a la gestión de los Riesgos de Gestión de los procesos de la entidad en la vigencia del 2024 de acuerdo con el Mapa de Riesgos actualizado. La entidad cuenta con cuarenta y seis (46) Riesgos de gestión pertenecientes a los veintiún (21) Procesos de la entidad y con ciento nueve (109) controles establecidos, para esa vigencia:

La Oficina de Control Interno realizó la verificación del cumplimiento de los procesos en la ejecución de las actividades de control de acuerdo con la periodicidad establecida en el mapa de riesgos y el periodo de alcance, se realiza mediante seguimiento, recopilación evidencias de ejecución de los controles suministradas por los líderes de los procesos en la (primera línea de defensa).

A continuación, se puede evidenciar cuantos Riesgos tiene cada Procesos de la entidad.

Tabla No. 7 Número de riesgos por proceso vigencia 2024

ÍTEM	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD DE RIESGOS	CANTIDAD DE CONTROLES
1	Almacén e Inventarios	1	6
2	Recursos Físicos	1	3
3	Comunicación Pública	1	1
4	Contratación Administrativa	1	3
5	Control Financiero Contable de las CCF	2	4
6	Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar	1	2
7	Direccionamiento Estratégico	5	9
8	Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	4	12
9	Evaluación de Gestión de las CCF	2	3
10	Visitas a Entes Vigilados CCF	3	9
11	Evaluación y Control	2	6
12	Gestión de Sistemas de Información	3	11
13	Gestión del Talento Humano	5	14
14	Gestión Documental	1	2
15	Gestión Estadística General del Subsidio Familiar	2	3
16	Gestión Financiera y Presupuestal	4	7
17	Gestión Jurídica	2	4
18	Interacción con el Ciudadano	1	3

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

FO-COP-002 V2

ÍTEM	NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD DE RIESGOS	CANTIDAD DE CONTROLES
19	Notificaciones y Certificaciones	1	2
20	Planeación Institucional	1	2
21	Procesos Disciplinarios	3	4
	TOTAL, RIESGOS DE GESTIÓN	46	110

Fuente: Oficina de Control Interno

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 su seguimiento y evaluación que realiza, se evidenció que durante la vigencia del 2024 se materializaron algunos riesgos de gestión a los siguientes procesos:

- **PROCESO:** Control Legal de Cajas de Compensación Familiar. Se materializó un riesgo de gestión en los siguientes trimestres. I. III. IV.
- **PROCESO:** Interacción con el Ciudadano. Se materializó un riesgo de gestión. III. IV.
- **PROCESO:** Gestión Jurídica: En todos los trimestres se materializó un riesgo de gestión. I. II. III. IV.
- **PROCESO:** Grupo de Gestión del Talento Humano: se materializó un riesgo de gestión. II. III. IV.
- **PROCESO:** Sistema Gestión de la Información Tics: se materializó un riesgo de gestión. II.

La Oficina de Control Interno en la vigencia del 2024 realizó todas las Acciones Correctivas en el aplicativo Isolución en Modulo de Mejora – Reportes – Acciones Correctivas. De los riesgos materializados de cada trimestre y se realiza seguimiento permanente a las acciones abiertas donde se verifica su cumplimiento de cada acción a tomar por parte de cada proceso.

La Oficina de Control Interno en los seguimientos que realiza trimestralmente les recomienda a los líderes de los procesos, revisar el adecuado diseño y ejecución

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos, de acuerdo con lo establecido en "manual institucional de gestión integral de riesgo versión 6" adoptado por la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF). De acuerdo con los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

También la Oficina de Control Interno de acuerdo con el seguimiento permanente les recuerda del cumplimiento de la formulación de los planes de mejoramiento, dentro de los plazos establecidos, por parte de los líderes del proceso respecto de los riesgos materializados en el trimestre evaluado, así mismo, para los trimestres anteriores en donde se siguen evidenciando que no han formulado los respectivos planes de mejoramiento, en el aplicativo Isolución.

COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO – 2025

Finalmente, durante el primer semestre de 2025, se elaboró el informe de segunda línea de defensa, donde se consolida el estado de la gestión del riesgo de la entidad en este periodo. A continuación, los principales resultados para los riesgos de gestión:

Tabla No. 8 Número de riesgos por proceso vigencia 2025

No.	PROCESOS	No DE RIESGOS
1	Almacén e inventarios	1
2	Comunicación pública	1
3	Contratación administrativa	1
4	Control financiero y contable	2
5	Control legal de las CCF	1
6	Direccionamiento estratégico	1
7	Estudios especiales y evaluación de proyectos	4
8	Evaluación y control	2
9	Evaluación de la gestión de las CCF	2
10	Gestión de recursos físicos	1
11	Gestión de sistemas de información	2
12	Gestión del talento humano	2
13	Gestión documental	1
14	Gestión estadística general del sistema del subsidio familia	2
15	Gestión financiera y presupuestal	4
16	Gestión jurídica	2
17	Interacción con el ciudadano	1

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

No.	PROCESOS	No DE RIESGOS
18	Notificaciones y certificaciones	1
19	Planeación institucional	1
20	Procesos disciplinarios	2
21	Visita a entes vigilados	3
Total general		37

Valoración del riesgo en zona inherente (antes de controles).

RIESGO INHERENTE	No DE RIESGOS
Alto	10
Moderado	26
Bajo	1
Total general	37

Valoración del riesgo en zona residual (después de controles).

RIESGO RESIDUAL	No RIESGOS
Moderado	30
Bajo	7
Total general	37

PROCESOS	No RIESGOS
Confidencialidad	1
Disponibilidad	1
Ejecución y Administración de procesos	29
Fallas Tecnológicas	1
Fiscal	5
Total general	37

RESULTADOS PARA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Valoración del riesgo en zona inherente (antes de controles).

ZONA INHERENTE	No RIESGOS
Extrema	9
Alta	5
Moderada	0
Total general	14

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

FO-COP-002 V2



Valoración del riesgo en zona residual (después de controles).

ZONA INHERENTE	No RIESGOS
Extrema	0
Alta	0
Moderada	14
Total general	14

1.7. Desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.

La Oficina Asesora de Planeación, ha venido coordinando la validación de los autodiagnóstico de las dimensiones operativas del MIPG con las áreas responsables, con el fin de determinar el estado final frente a cada uno de los temas de la gestión y de esta manera, identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, así como, a partir de los resultados establecer medidas y acciones para el mejoramiento continuo que garantice altos niveles de calidad en la prestación de nuestros servicios. Considerada la importancia de implementar adecuada y oportunamente el modelo, la OAP sigue permanentemente el desarrollo de sus dimensiones y políticas.

Para esto, se realiza la revisión de los autodiagnósticos aplicados en cada dimensión, la información reportada en el FURAG y los resultados obtenidos en vigencias anteriores, incluyendo las recomendaciones dadas por el DAFP. Una vez identificadas todas las acciones susceptibles de mejora, se generan planes de acción y se trabaja de manera articulada con las áreas responsables para garantizar la ejecución y avanzar de manera satisfactoria en la implementación del modelo.

Teniendo en cuenta el trabajo adelantado al interior de la entidad, se ha logrado un avance significativo en la implementación del modelo y el resultado del trabajo adelantado es el incremento año a año del índice de desempeño institucional. Es importante mencionar que Aumentamos en 1 punto la calificación, pasando de 91 puntos en el 2022 a 92 puntos en el 2023, el puntaje que obtuvo la SSF se encuentra por encima de promedio del sector administrativo de las entidades del orden nacional (84,4 puntos) y del promedio de las entidades que hacen parte del sector Trabajo (89,4 puntos).

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Imagen No. 12 Resultados FURAG



Fuente: DAFP

1.8. No conformidades y acciones correctivas vigencia 2024.

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 sesenta y nueve (**69**) **Hallazgos** que incumplen requisitos del **MECI, NTC ISO 9001:2015** y **MIGP. Decreto No. 1499 del 2017**, requisitos Legales y procedimientos; y nueve (**9**) **Oportunidades de Mejora**, relacionados con aspectos administrativos que no incumplen 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, realizará seguimiento a los Planes de Mejoramiento producto de las Auditorías de Gestión y Calidad efectuadas durante toda la vigencia del 2024, 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 estos.

Para la vigencia del 2024, se presentó un total de setenta y ocho (**78**) **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.

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

FO-COP-002 V2

1.9. Resultados de seguimiento y medición.

Si bien se vio afectado el procedimiento de medición de la atención al usuario debido a que no se está enviando de manera automática las encuestas, se tienen los siguientes resultados:

Tabla No. 9 Medición de la atención al usuario 2024

CONSOLIDADO ENCUESTAS 2024													
CANAL	I TRIM ESTR E	PARTICI PACIÓN ENCUES TAS	% SATISF ACCIÓN	II TRIM ESTR E	PARTICI PACIÓN ENCUES TAS	% SATISF ACCIÓN	III TRIM ESTR E	PARTICI PACIÓN ENCUES TAS	% SATISF ACCIÓN	IV TRIM ESTR E	PARTICI PACIÓN ENCUES TAS	% SATI SFAC CIÓN N	CO NSOLI DA DO 2 0 2 4
	29	1,94	99,9%	36	2,68	100%	47	1,89	94,1%	35	2,01	99,3%	
VIRTUAL	14	0,94	100%	11	0,82	100%	18	0,72	95,8%	18	1,04	100%	
CHAT INTERACTIVO	112	7,50	99,4%	188	14,02	99,8%	296	11,88	98,7%	158	9,09	98,2%	
TELEFONO	745	49,87	99,5%	510	38,03	99,7%	411	16,49	99,4%	498	28,64	99,8%	
PORTAL GTSS	225	15,06	76,7%	N/A	-	0,0%	42	1,69	84,9%	131	7,53	82,2%	
EVENTOS	N/A	-	0,0%	41	3,06	92,6%	44	1,77	100%	45	2,59	99,0%	
	369	24,70	99,2%	555	41,39	99,8%	1634	65,57	99,6%	854	49,11	99,6%	
TOTAL	1494	100	95,06	1341	100	98,73	2492	100	99,09	1739	100	98,20	97,77%

Fuente: Oficina de Protección al Usuario

1.10. Los resultados de las auditorías.

La Oficina de Control Interno presentó ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el **Plan Anual de Trabajo del Cronograma de las Auditorías para la vigencia del 2024**, para su revisión y aprobación de acuerdo con los resultados y a la matriz de riesgo de las auditorías internas diseñado por la Oficina de Control Interno.

Para la Oficina de Control Interno, el alcance en el proceso de la auditoría interna, han permitido obtener como resultado un diagnóstico de la eficacia y nivel de implementación del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo que a partir de la fecha se identifiquen y se desarrollen acciones de mejora que permitan el fortalecimiento y sostenibilidad del SIG en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El ciclo de Auditorías Internas que realiza la Oficina de Control Interno se realizó en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el día 13 de diciembre del año 2023, para la vigencia del 2024.

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

FO-COP-002 V2



La Oficina de Control Interno al 31 de diciembre del 2024, cumplió con las **veinte (20) Auditorías Internas**, de acuerdo con lo Programado para la vigencia, se observó un cumplimiento del 100% de las auditorías internas programadas en el Plan Anual de Trabajo - Cronograma de la oficina:

A continuación, estos son los Procesos que tiene la entidad:

- Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.
- Gestión Documental.
- Gestión del Talento Humano.
- Gestión Jurídica.
- Planeación Institucional.
- Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.
- Visitas a Entes Vigilados.
- Contratación Administrativa.
- Almacén e Inventarios.
- Recursos Físicos.
- Gestión de Sistemas de Información Tics.
- Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.
- Interacción con el Ciudadano.
- Notificación y Certificaciones.
- Control Financiero Contable de las CCF.
- Gestión Financiera y Presupuestal.
- Dirección.
- Procesos Disciplinarios.
- Gestión Estadística General del SSF.
- Comunicación Pública.

1.11. Desempeño de los proveedores externos.

A continuación, se presentan los resultados en cuanto al número de contratos ejecutados por modalidad, por cuantía, por dependencia, certificaciones adelantadas, liquidaciones y demás aspectos relevantes de la gestión contractual de la entidad.

Tabla No. 10 Contratos celebrados por modalidades al 31 de diciembre de 2024

CONTRATOS CELEBRADOS POR MODALIDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024			
MODALIDAD	TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	340	\$ 15.871.540.219,33
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS - PJ - CONTRATACIÓN DIRECTA	9	\$ 3.008.485.316,00

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

CONTRATOS CELEBRADOS POR MODALIDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024			
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	40	\$ 612.603.700,00
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1	\$ 40.000.000,00
	ARRENDAMIENTO	0	\$ -
	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	0	\$ -
TOTAL, CONTRATACIÓN DIRECTA		390	\$ 19.532.629.235,33
ACUERDO MARCO		4	\$ 2.150.192.584,22
MÍNIMA CUANTÍA		14	\$ 146.852.042,00
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA		10	\$ 1.820.697.675,00
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA		4	\$ 2.005.921.709,00
CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO		3	\$ 724.086.865,00
LICITACIÓN PÚBLICA		2	\$ 962.482.306,00
TOTAL GENERAL		427	\$ 27.342.862.416,55

Fuente: Grupo de Gestión Contractual

Tabla No. 11 Procesos de contratación por área a 31 de diciembre de 2024

PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS EN CADA ÁREA 31 DE DICIEMBRE 2024		
DEPENDENCIA	CANTIDAD TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
DESPACHO	22	5%
DESPACHO - COMUNICACIONES	11	3%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24	6%
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	23	5%
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	33	8%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES	13	3%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA	10	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	3%
OFICINA CONTROL INTERNO	5	1%
OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO	57	13%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	61	14%
SECRETARÍA GENERAL	9	2%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN	8	2%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN - DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	20	5%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN - DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF	16	4%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES	18	4%

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

FO-COP-002 V2

PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS EN CADA ÁREA 31 DE DICIEMBRE 2024		
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES - GRUPO INTERNO DE MEDIDAS ESPECIALES	14	3%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES - GRUPO INTERNO DE REGISTRO Y CONTROL	7	2%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES - GRUPO INTERNO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	22	5%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LOS ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS	26	6%
TOTAL GENERAL	427	100%

Fuente: Grupo de Gestión Contractual

AVANCES EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES - 2025

De acuerdo con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones, para la vigencia 2025, la entidad tiene programado adelantar la contratación de 402 necesidades de contratación, de las cuales se han contratado 306 para una ejecución en cantidad de necesidades del 76,1%.

Tabla No. 12 Avance Plan Anual de Adquisiciones 2025

% AVANCE EJECUCIÓN (CANTIDAD Y PRESUPUESTO) SEGÚN FUENTE FINANCIACIÓN						
FUENTE FINANCIACIÓN	PROGRAMADO		CONTRATADO		% AVAN CANT	% AVAN VALOR
	CANT	VALOR	CANT	VALOR		
FUNCIONAMIENTO	101	\$ 6.489.426.230	80	\$ 4.172.376.965	79,2%	64,3%
INVERSIÓN	296	\$18.509.461.378	224	\$10.358.855.108	75,7%	56,0%
INVERSIÓN-FUNCIONAMIENTO	5	\$4.937.287.789	2	\$ 2.875.776.199	40,0%	58,2%
	402	\$29.936.175.397	306	\$17.407.008.272	76,1%	58,1%

Fuente: Plan anual de adquisiciones.

El Plan Anual de Adquisiciones ha sido actualizado de acuerdo con las solicitudes elevadas por parte de las diferentes áreas de la Entidad, las cuales han sido revisadas por el equipo de Secretaría General y aprobado a través de Secop II en 14 versiones.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1.12. Adecuación de los recursos.

Para la vigencia 2024, los recursos asignados a Gastos de Funcionamiento correspondieron a \$46.198.249.000, de los cuales \$4.168.408.075 culminaron en previo concepto toda vez que no fue aprobado su levantamiento por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El componente de Funcionamiento representa el 67% del total apropiado. Estos recursos fueron distribuidos así:

- a. *Gastos de Personal* \$22.461.191.239 (49%),
- b. *Adquisición de Bienes y Servicios* \$18.629.737.925 (40%),
- c. *Transferencias Corrientes* \$4.911.257.836 (14%), de los cuales se encuentra \$ 4.168.408.075 en previo concepto.

1.13. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las ACCIONES CORRECTIVAS DE RIESGOS MATERIALIZADOS EN LOS TRIMESTRES DE LA VIGENCIA DEL 2024, Así:

a. PROCESO GESTIÓN JURÍDICA:

La Oficina de Control Interno, el día 5 de febrero del 2025 **se cerraron 5 riesgos sin eficacia reportados en Isolución con los números 28-30-31-33-38, lo anterior sin eficacia**, teniendo en cuenta que el mismo riesgo se volvió a materializar en el presente informe, por consiguiente, se sugiere plantear y reformular las actividades que generan los controles para que sean eficaces y efectivos.

b. PROCESO CONTROL LEGAS DE CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR:

Riesgo No. 34. En Isolución se evidencia que a la fecha se encuentra en desarrollo la actividad No. 3 planeada dentro de la formulación del plan de mejoramiento, por consiguiente, a la fecha se encuentra **abierto y vencido el 31 de diciembre de 2024**.

Riesgo No. 42 En fecha 5 de febrero del 2025 se cerró **sin eficacia**, teniendo en cuenta que el mismo riesgo se volvió a materializar en el presente informe, por

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

consiguiente, se sugiere plantear y reformular las actividades que generan los controles para que sean eficaces y efectivos.

c. PROCESO GESTION DE TALENTO HUMANO:

Riesgo No. 35 En Isolución a la fecha se encuentra **abierto y vencido desde el 31 de octubre del 2024**, el líder del proceso le dio eficacia sin haber dado cumplimiento al seguimiento de la actividad, por consiguiente, no hay lugar aún a dar eficacia, a la fecha no se ha adquirido software de nómina; por consiguiente, no es eficaz teniendo en cuenta que el mismo riesgo se materializó en el presente informe.

Riesgo No. 39 En Isolución a la fecha se encuentra **abierto y sin formular plan de mejoramiento** desde el 18 de noviembre del 2024 se encuentra en plataforma Isolución para formular plan de mejoramiento respectivo.

La Oficina de Control Interno evidencia que el **Grupo de Talento Humano** a la fecha no ha implementado las acciones correctivas en tiempo, elaborando los respectivos planes de mejoramiento del riesgo materializado número 39 por consiguiente, **se evidencia que han transcurrido más de 77 días sin tomar ninguna acción para mitigar el riesgo materializado.**

d. PROCESO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION:

A la fecha el **riesgo institucional No. 37** se encuentra cerrado con fecha 05 de febrero del 2025.

e. PROCESO INTERACCION AL CIUDADANO:

Riesgo institucional No. 41 En fecha 05 de febrero del 2025 se cerró **sin eficacia**, teniendo en cuenta que el mismo riesgo se volvió a materializar en el presente informe, por consiguiente, se sugiere plantear y reformular las actividades que generan los controles para que sean eficaces y efectivos. La Oficina de Control Interno evidencia que el Grupo de Talento Humano a la fecha no ha implementado las acciones correctivas en tiempo, elaborando los respectivos planes de mejoramiento del riesgo materializado número 39 por consiguiente, se evidencia que han transcurrido más de 77 días sin tomar ninguna acción para mitigar el riesgo materializado.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

A continuación, se evidencia también que después de hacer todo el seguimiento y evaluación por parte de esta Oficina, a los riesgos materializados y a las acciones correctivas por parte de los líderes de los procesos, se continua con la mitigación de los riesgos de la entidad.

La Oficina de Control Interno, evidenció en el seguimiento realizado en el IV trimestre del año 2024, la materialización de (4) Riesgos de Gestión, que a continuación se relacionan:

- i. ("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") en el **proceso Gestión Jurídica**.
- ii. ("Posibilidad de afectación económica por liquidación de nómina con errores en su cálculo y/o de manera extemporánea, debido a fallas en parametrización, configuración y funcionamiento del sistema que liquida la nómina. errores humanos en la liquidación de nómina indisponibilidad del sistema que liquida la nómina.") en el **proceso Gestión de Talento Humano**.
- iii. ("Posibilidad de afectación reputacional por respuestas dadas a los ciudadanos que incumplen los términos legales, debido a posibles fallas de la funcionalidad en el software de gestión documental y debilidades en la asignación de los funcionarios que desarrollan las actividades del proceso...") en el **proceso Interacción con el Ciudadano**.
- iv. ("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"). en el **proceso Control Legal de Cajas de Compensación**.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que, Por consiguiente, **NO** fueron efectivos los controles de los procesos relacionados anteriormente en un 100%, originados en las actividades planeadas.

1.14. Oportunidades de mejora.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento, monitoreo y evaluación a los Planes de mejoramiento suscritos en el primer semestre de la vigencia del 2024, así:

En el primer semestre del 2024, como resultado de las auditorías internas se generaron; un total de cuarenta y ocho (48) Hallazgos y cinco (5) 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 13 de diciembre del 2023 así:

Tabla No. 13 Oportunidades de mejora

No. AUDITORIA	PROCESO AUDITADO	REUNIÓN DE APERTURA	REUNIÓN DE CIERRE	HALLAZGOS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
394	Proceso Gestión Jurídica 2024	7-02-2024	22-03-2024	8	2
395	Proceso Planeación Institucional 2024	8-02-2024	01-04-2024	1	1
396	Auditoría Interna SIC Proceso Gestión del Talento Humano	12-02-2024	15-03-2024	14	-
397	2024 auditoria Proceso Interacción con el Ciudadano.	4-03-2024	8-04-2024	2	-
398	2024 auditoria Proceso Notificaciones y Certificaciones	12-03-2024	30-04-2024	1	-
399	2024 auditoría interna proceso de estudios especiales y evaluación de proyectos.	16-05-2024	31-07-2024	3	-
400	2024 auditoria Gestión de Sistemas de Información.	17-05-2024	2-08-2024	5	1
401	2024 control Legal de Cajas.	9-05-2024	09-07-2024	13	1
403	2024 auditoria Proceso Visitas a Entes Vigilados.	13-06-2024	12-8-2024	1	-
TOTAL, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA				48	5

Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno realiza; monitoreo, seguimiento y evaluación a los Hallazgos y Oportunidades de Mejora evidenciados en las Auditorías Internas realizadas y consolidadas al primer semestre del 2024, en la revisión se observó

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

que cinco (5) Planes de Mejoramiento fueron cerrados con un cumplimiento del 9% y cuarenta y ocho (48) que representa el 91% se evidencia que ya cuenta con planes de mejora y en estado abiertos con sus respectivas actividades y fechas de compromiso.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento en el segundo semestre del 2024, a los Planes de Mejoramientos, como resultado de las auditorías internas se generaron en el segundo semestre del 2024; para un total de veintiún (21) hallazgos y cuatro (4) 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 13 de diciembre del 2023 así:

Imagen No. 14 Planes de Mejoramiento 2024

No. Auditoría	Proceso Auditado	Reunión de Apertura	Reunión de Cierre	Hallazgos	Oportunidades de Mejora
402	Almacén e Inventarios	8/07/2024	2/09/2024	3	0
404	Contratación Administrativa	2/08/2024	27/09/2024	6	1
405	Evaluación de Gestión de las CCF	5/08/2024	21/09/2024	1	0
406	Gestión Documental	8/08/2024	12/09/2024	1	0
407	Control Financiero y Contable de las CCF	5/08/2024	27/09/2024	0	1
408	Recursos Físicos	5/09/2024	3/10/2024	2	1
409	Direccionamiento Estratégico	9/09/2024	18/10/2024	0	0
410	Gestión Financiera y Presupuestal	10/09/2024	2/12/2024	4	0
411	Comunicación Pública	12/11/2024	29/11/2024	2	1
412	Gestión Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar	13/11/2024	13/12/2024	0	0
413	Procesos Disciplinarios	15/11/2024	16/12/2024	2	0
TOTAL, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (II) SEMESTRE 2024				21	4

Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, realiza el seguimiento a los Planes de Mejoramientos Individuales y consolida el primer (I) y segundo (II) semestre del año 2024, 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 cada proceso así:

PRIMER (I) SEMESTRE DE 2024. De conformidad a los resultados relacionados en el informe de Seguimiento a Planes Individuales del primer (I) semestre de 2024, de los cuarenta y ocho (48) Hallazgos y cinco (5) Oportunidades de Mejora

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

evidenciados en las auditorías internas realizadas y consolidadas, en la revisión se observó:

Cinco (5) planes que equivalen a un cumplimiento del 9%, en estado **"Cerrado"** y Cuarenta y nueve (49) que equivalen al 91% de planes de mejora formulados, en estado **"Abierto"** con sus respectivas actividades y fechas de compromiso.

SEGUNDO (II) SEMESTRE DE 2024. En el desarrollo de las auditorías realizadas en el segundo (II) semestre del año 2024 y con el reporte generado en el aplicativo ISOLUCIÓN de los Planes de Mejoramiento se observa lo siguiente: De los veintiún (21) Hallazgos y cuatro (4) Oportunidades de Mejora evidenciados en las auditorías internas realizadas y consolidadas al segundo (II) semestre del 2024, en la revisión se observó:

- Siete (7) hallazgos y oportunidades de mejora, en estado **"Abierto"**.
- Diez (10) hallazgos y oportunidades de mejora, en estado **"Cerrado"**.
- Ocho (8) hallazgos y oportunidades de mejora, en estado **"Vencido"**.

Con base en lo anterior, el total de Hallazgos y Oportunidades de Mejora para la vigencia 2024 es el siguiente:

Imagen No. 15 Hallazgos y Oportunidades de Mejora 2024

Semestre	Hallazgos	Oportunidades de Mejora
Primer (I)	48	5
Segundo (II)	21	4
TOTAL	69	9

Fuente: Oficina de Control Interno

Se observa un total de sesenta y nueve **(69) Hallazgos** y nueve **(9) Oportunidades de Mejora**, para un gran total de setenta y ocho (78) Planes de Mejoramiento observándose lo siguiente:

- Seis **(6) Hallazgos y una (1) Oportunidad de Mejora**, al 31 de diciembre del 2024 su estado es. **"Abierto"**.
- Veintidós **(22) Hallazgos y una (1) Oportunidad de Mejora**, al 31 de diciembre del 2024 su estado es. **"Vencido"**.

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

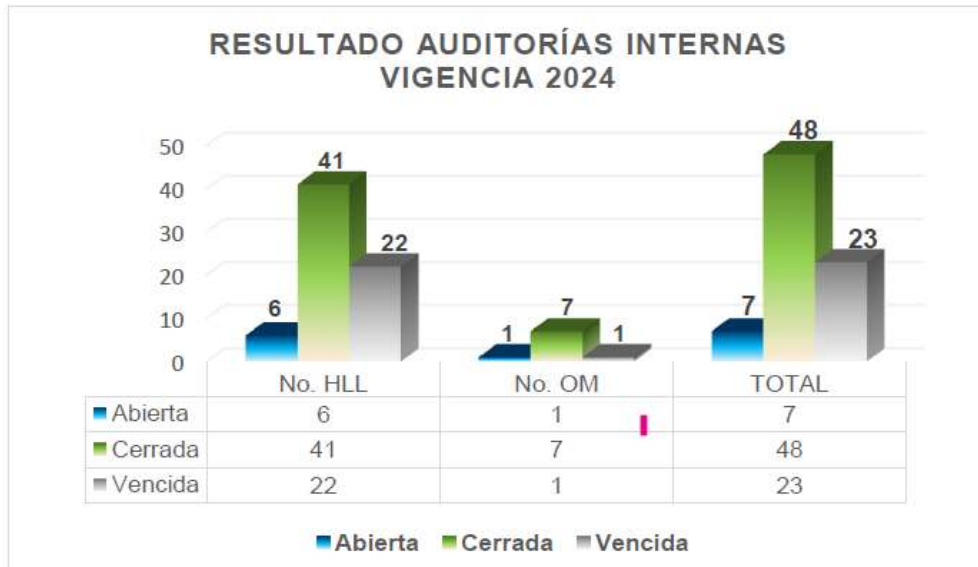
FO-COP-002 V2



Supersubsidio

- Cuarentaiún **(41) Hallazgos y siete (7) Oportunidades de Mejora**, al 31 de diciembre del 2024, su estado es. **"Cerrado"**.

Imagen No. 15 Resultado de auditorías internas 2024



Fuente: Oficina de Control Interno

Adicionalmente, en la siguiente tabla se relacionan los Hallazgos y Oportunidades de Mejora de los veinte (20) procesos auditados durante la vigencia 2024 y su estado de cada uno. *abierto*, *cerrado* o *vencido* en el que se encuentran.

Imagen No. 16 Hallazgos y Oportunidades 2024

PROCESO	No. HLL	No. OM	TOTAL
Abiertas	6	1	7
Comunicación Pública	2	1	3
Gestión Financiera y Presupuestal	4		4
Cerrada	41	7	48
Contratación Administrativa	2	1	3
Control Financiero y Contable de las CCF		1	1
Control Legal de las CCF	4	1	5
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	3		3
Evaluación de Gestión de las CCF	1		1
Gestión de Sistemas de Información	1	1	2
Gestión del Talento Humano	14		14
Gestión Documental	1		1
Gestión Jurídica	5	2	7

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Interacción con el Ciudadano	2		2
Notificaciones y Certificaciones	1		1
Planeación Institucional	1	1	2
Procesos Disciplinarios	2		2
Recursos Físicos	2		2
Visitas a Entes Vigilados	2		2
Vencida	22	1	23
Almacén e Inventarios	3		3
Contratación Administrativa	4		4
Control Legal de las CCF	8		8
Gestión de Sistemas de Información	4		4
Gestión Jurídica	3		3
Recursos Físicos		1	1
GRAN TOTAL	69	9	78

Fuente: Oficina de Control Interno

La Oficina de Control interno dio cumplimiento al Cronograma del Plan Anual de Auditorías Internas de la vigencia del 2024, al 100%.

De acuerdo a los seguimientos realizados a los Planes de Mejoramiento de la vigencia del 2024 y a las actividades suscritas de cada plan, se recomienda a los líderes de los procesos que las descripciones en el aplicativo ISOLUCIÓN, campo "*Seguimiento*" sean concretas, oportunas, específicas y guarden relación con lo planteado en cada actividad propuesta como compromiso adquirido con el objeto de subsanar hallazgos u oportunidad de mejora de manera definitiva, para así continuar con un sistema más robusto en la entidad.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

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

2.1. Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- La Oficina de Control Interno pudo concluir que los Hallazgos y Oportunidades de mejora evidenciados en las auditorías internas realizadas y consolidadas en el año 2024, en la revisión se observó que cuarenta y ocho (48) planes fueron cerrados con un cumplimiento del 62%, abiertas y/o con actividades pendientes en sus fechas de compromiso se encuentran siete (7) con el 9%, y veinte tres (23) vencidas con un porcentaje del 29%.
- La Oficina de Control Interno teniendo en cuenta el rol de enfoque hacia la prevención que le ha sido asignada a partir del Decreto 648 del 2017, Capítulo 3, Artículo 2.2.21.5.3, invita a los procesos a proyectar y ejecutar actividades que permitan eliminar de forma definitiva las causas que generan las no conformidades detectadas e intensificar los controles.
- La Oficina de Control Interno recomienda seguir fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión y Calidad, en aspectos como la revisión, actualización y cargues en el aplicativo solución de los documentos como (caracterización de los procesos, procedimientos y formatos), y la apropiación de la cultura de gestión documental, optimización y seguimiento de los controles.
- La Oficina de Control Interno recomienda que en los resultados de las auditorías realizadas se generen Planes de Mejoramiento con objetivos, estrategias y actividades claras, que se desarrollen con acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática, logrando la eficacia requerida de las acciones tomadas y cumpliendo con el objetivo primordial de promover que los procesos internos de la entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones implementadas orientadas al mejoramiento continuo, que fortalezcan el desempeño misional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Para la Oficina de Control Interno, es muy importante el cumplimiento al suscribir los planes de mejoramiento dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del informe definitivo de las auditorías realizadas. Su

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

cumplimiento contribuye a promover que los procesos internos de la entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y efectividad de las acciones implementadas orientadas al mejoramiento continuo, que fortalezcan el desempeño misional y logro de los objetivos institucionales.

- Se recomienda para poder subsanar de fondo la materialización de los riesgos y a la vez que sean efectivos y eficaces, tomar acciones ante posibles debilidades teniendo en cuenta que los controles establecidos no han podido corregir la materialización de los riesgos, así mismo, replantear la formulación teniendo en cuenta que en la identificación se evidencian la reincidencia en la materialización de los riesgos. De acuerdo con lo anterior, se observó que, Por consiguiente, **NO** fueron efectivos los controles de los procesos relacionados anteriormente en un 100%, originados en las actividades planeadas.
- La Oficina de Control Interno cumple con la publicación de todos los informes de ley y se encuentran publicados en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://www.ssf.gov.co/transparencia/controlinterno>. De acuerdo con la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Nacional. Ley 1712 del año 2014 expedida por la Procuraduría General de la Nación.

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

Desde la Oficina Asesora Jurídica, se evidencia la necesidad de efectuar actualizaciones a los cuatro procedimientos asociados al proceso de Gestión Jurídica:

- PR-GJU-018 Procedimiento ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
- PR-GJU-019 Procedimiento DEFENSA JUDICIAL
- PR-GJU-017 Procedimiento del COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO
- PR-GJU-020 Procedimiento DOCTRINA

Lo anterior, porque se requiere establecer puntos de control, términos y soporte de evidencias de la ejecución de los mismo para que este sea más claro, evitando así, la materialización de riesgos y se pueda efectuar un seguimiento más adecuado a la ejecución de los procedimientos.

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

FO-COP-002 V2

TIC:

Conforme con la observación de la auditoría externa al SGC en 2024, así como, se debe adelantar la actualización de procedimientos, en complemento se ha de adelantar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de forma de asegurar que los procedimientos reflejen, desde la planeación estratégica, la interrelación entre funciones de las áreas y los procesos estratégicos, evitando documentar actividades aisladas y promoviendo una gestión integrada de procesos. Esto implica actualizar procedimientos a la actual operación, además que reflejen la automatización de flujos en aquellos que cuentan con soluciones implementadas, pero además que coadyuven a fortalecer la interoperabilidad entre áreas. Además, se deben actualizar los mecanismos de medición de resultados, garantizar el cumplimiento normativo y facilitar auditorías, asegurando el seguimiento y control en la eficiencia de los procesos del SGC.

2.3. Necesidades de recursos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Finalmente, obtenidos los resultados, recomendaciones y observaciones presentados por los participantes durante toda la jornada de los días de la Calidad, el equipo de calidad analizó la pertinencia para ser incluidos en el Plan de Trabajo del año 2025 y como acciones de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad se priorizan las siguientes:

- Formación a los enlaces en temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad (Riesgos, Indicadores, Información documentada, Servicio No Conforme, Planes de Mejoramiento).
- Mantener las actividades para fortalecer la cultura del SGC, (Envío de Tips, talleres, actividades prácticas).
- Talleres sobre autocontrol y autoevaluación - Líneas de defensas.
- Inducción sobre el Sistema de Gestión de Calidad para enlaces nuevos.

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

3. CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de la calidad es eficaz, ya que evidencia el cumplimiento de los cinco objetivos establecidos, así como también el cumplimiento de la política del SGC.
- Adicionalmente el SGC permitió identificar debilidades y fortalezas para mejorar el desempeño en la gestión institucional.
- Finalmente se debe actualizar los objetivos y la política del SGC con el propósito de alinear el SGC con el direccionamiento estratégico 2022 - 2026 y generar mayor valor a los compromisos de la entidad.
- El Sistema de Gestión de la Calidad es conveniente porque la estructura está enfocada al valor público, articulando mecanismos para el mejoramiento de la atención y relación con los grupos de valor y la ciudadanía.
- El Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado porque asegura el cumplimiento de los requisitos de los modelos referenciales aplicables (Norma Técnica ISO) así como, los requisitos legales aplicables a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

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

FO-COP-002 V2