

Informe: Monitoreo Reporte Salidas No CONFORMES Tercer (III) trimestre 2023 Oficina Asesora de Planeación

Contrato: SSF CPS 057 DE 2023
Contratista: Pedro José Alejandro Garzón Bojacá
Octubre 2023

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



Tabla de Contenido

Introducción	
Actividades de información y sensibilización	4 - 5
Recibo de información	6
Análisis de información recibida	7 - 9
Observaciones diligenciamiento de la información	10 - 11
Recomendaciones y/o conclusiones	12- 13

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



INTRODUCCION

El monitoreo continuo al reporte y seguimiento a las Salidas No Conformes en la Superintendencia del Subsidio Familiar parte del Sistema de gestión de calidad alcanza el tercer periodo del año, es esta una nueva oportunidad para realizar un análisis de su pertinencia, apropiación y utilidad para la mejora continua de los procesos de la entidad.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza permanentemente campañas de sensibilización sobre la importancia del reporte de servicios no conformes, del seguimiento y de la aplicación de acciones y tratamientos de corrección, contención o mejora, se inicia con la recepción del reporte, de manera posterior se consolida la información recibida, el análisis sobre origen e incidencia y posterior acompañamiento para identificar la causa raíz y reducir la ocurrencia e impacto.

Este documento corresponde al informe consolidado del reporte de los procesos, las observaciones y recomendaciones derivadas del análisis de dicho reporte.

Durante el periodo de referencia se consolidaron los ajustes y actualización de los documentos de caracterizaciones y procedimientos de la entidad modificándose en algunos casos los servicios de cada proceso, esta circunstancia se hace evidente y genera la necesidad de iniciar la revisión y actualización de la matriz de servicio no conforme, documento **ANX-PIN-010 Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF** activo en la plataforma ISOLUCION.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

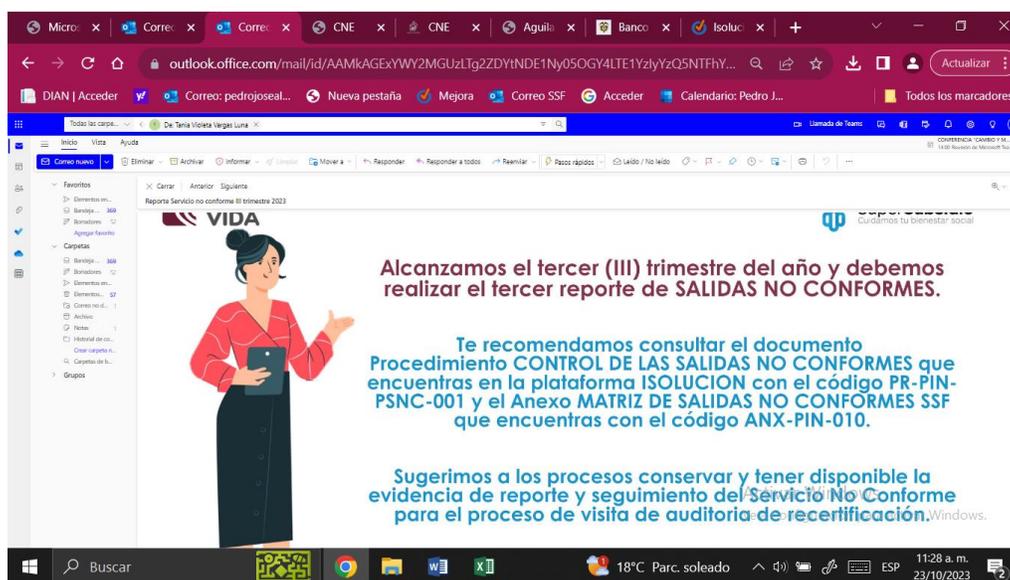
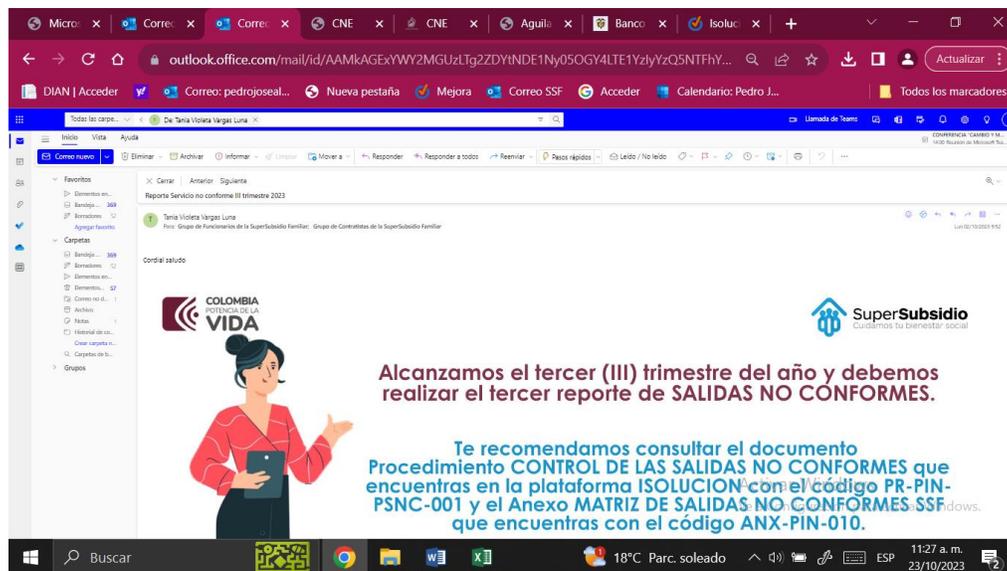
FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ACTIVIDADES DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Con el propósito de mantener actualizado al grupo de colaboradores (Funcionarios y contratistas) de la entidad acerca de la importancia y seguimiento del reporte salidas no conformes durante el periodo de análisis se enviaron correos institucionales con información relevante sobre el procedimiento.



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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Reporte Servicio no conforme III trimestre 2023

Oficina Asesora de Planeación

www.supersubsidio.gov.co FO-COP-006

PARA TENER EN CUENTA:

- El plazo de envío del reporte de salidas no conformes vence el 6 de octubre de 2023.
- Debe venir firmado por el responsable del proceso.
- Debe ser enviado al correo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Diligenciar el formato PRODUCTO SERVICIO NO CONFORME código FO-PIN-PSNC-001 que puedes descargar de la plataforma ISOLUCION y enviar en formato PDF.

Reporte Servicio no conforme III trimestre 2023

SuperSubsidio

MINISTERIO DEL TRABAJO
SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR
REGISTRO PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME
Código: FO-PR-PSNC-001 Versión: 5

Fecha: _____
Proceso: _____
Líder del proceso: _____

FECHA DE CONTROL Y REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME		FECHA DE OCURRENCIA	FECHA DE CORRECCIÓN	FECHA DE REPARACIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE RESULTADO	FECHA DE OBSERVACIONES	FECHA DE CONTROL Y RESPUESTA	FECHA DE LIDER DEL PROCESO O RESPUESTA

Fecha de diligenciamiento

Fecha de ocurrencia de la salida no conforme

Oficina Asesora de Planeación

www.supersubsidio.gov.co FO-COP-006

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
 Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
 PBX : +57 (601) 348 78 00
 Portal Institucional www.ssf.gov.co
 Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
 Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
 Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



RECIBO DE INFORMACIÓN

Monitoreo reporte salidas no conformes tercer (III) trimestre año 2023, fecha de recibo por la Oficina Asesora de Planeación:

ITEM	PROCESO	FECHA RECIBO	SNC DETECTADO
1	ALMACEN E INVENTARIO	10/10/2023	NO
2	COMUNICACIÓN PÚBLICA	6/10/2023	NO
3	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	18/10/2023	NO
4	CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CCF	11/10/2023	SI
5	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	5/10/2023	SI
6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4/10/2023	NO
7	ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS	09/10/2023	SI
8	EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CCF	5/10/2023	NO
9	EVALUACIÓN Y CONTROL	6/10/2023	NO
10	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	20/10/2023	NO
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3/10/2023	NO
12	GESTIÓN DOCUMENTAL	6/10/2023	NO
13	GESTIÓN ESTADÍSTICA GENERAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR	9/10/2023	NO
14	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	5/10/2023	NO
15	GESTIÓN JURÍDICA	5/10/2023	SI
16	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	17/10/2023	NO
17	NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	6/10/2023	NO
18	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	4/10/2023	NO
19	PROCESOS DISCIPLINARIOS	6/10/2023	NO
20	RECURSOS FÍSICOS	10/10/2023	NO
21	VISITAS A ENTES VIGILADOS	5/10/2023	NO

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA

En el reporte del tercer (III) trimestre del año 2023, se detectan SALIDAS NO CONFORMES en los siguientes procesos:

1. **PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**; responsable del registro: Cesar Quijano

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME: “La no entrega y la extemporaneidad del informe de Estudio del presupuesto de ingresos y egresos de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente”

Dentro de la actualización del procedimiento ESTUDIO DE PRESUPUESTOS DE INGRESO Y EGRESO se establecieron nuevas actividades y plazos.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME: “La no entrega y la extemporaneidad del informe de análisis a los estados financieros de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente.”

Dentro de la actualización del procedimiento REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR se establecieron nuevas actividades y plazos.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:

La Oficina Asesora de Planeación realizó en el mes de septiembre acompañamiento al proceso, y se plantea una nueva reunión de acompañamiento en el mes de noviembre con el propósito de iniciar sensibilización para la revisión y posterior ajuste a la Matriz de salidas no conformes de acuerdo con la actualización realizada al procedimiento, para lograr en el primer semestre de 2024 la implementación del tratamiento correspondiente que reduzca la ocurrencia de Salidas No Conformes en el proceso.

2. PROCESO: CONTROL LEGAL A CCF: responsable del registro: Jeimy Alejandra Fuentes.

2.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME: “No realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente de las CCF que tienen medidas cautelares.”

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:

La acción tomada por el grupo “Interno para medidas especiales” liderado por Gloria Maribel Torres Ramírez es de tipo Corrección a partir de “Realizar seguimiento a los profesionales para el cumplimiento en términos de los PDM” con la siguiente acción de mejora “Continuo seguimiento de las fechas de presentación de los PDM”, la Oficina Asesora de planeación realizara acompañamiento y verificación durante los meses de noviembre y diciembre.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
PBX :+57 (601) 348 78 00
Portal Institucional www.ssf.gov.co
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



3. PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

Responsable del registro: William Carrillo

3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME: “Reporte de LMI sin validar la información con los pasos que estipula el procedimiento”.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:

Realizar revisiones de control a partir de formato base de datos LMI, el cual incluye auditoria con lista de chequeo.

Con la dirección de la líder del proceso y para la corrección de la salida: Se diseñó un papel de trabajo en Excel, para revisión y control a cargo de otro funcionario que revisa que todas las estructuras de los listados maestros de documentos sean diligenciados en su totalidad, revisando también los oficios enviados a las cajas, acciones que se realizan hasta el 11 de agosto para el cargue correcto de los usuarios de las cajas según procedimiento actualizado. Se programó una reunión para noviembre a fin de cubrir la mayoría de modificaciones presentadas en la vigencia, desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará acompañamiento y verificación de las acciones tomadas.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



4. **PROCESO: GESTION JURIDICA.** Responsable del registro: Nohra Forero

4.1 DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME: “Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios”

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA:

Bajo la dirección del líder del proceso se implementaron las siguientes acciones:

1. Adelantar la contratación de abogados para repartir la carga laboral.
2. El auxiliar administrativo genera a diario un reporte de los radicados próximos a vencerse y lo entrega a la jefe de la Oficina para que ella pueda hacer seguimiento a las actividades pendientes por cada uno de los abogados, lo anterior, para poder hacer seguimiento, ajustar tiempos y asegurar el cumplimiento de los tiempos.
3. Se asignó a una profesional de planta para que efectúe la revisión de las respuestas, para agilizar así el trámite de salida.

En atención a que se presenta reiteración en la salida no conforme a pesar de las acciones implementadas, se están adelantando actividades que buscan disminuir los tiempos de respuesta, desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza acompañamiento permanente y verificación de las acciones tomadas, en procura de alcanzar una salida definitiva, incluyendo recomendaciones para que se tenga en cuenta en el estudio de cargas laborales que realizó la entidad.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



RECOMENDACIONES Y/O CONCLUSIONES

1. Los servicios no conformes del Sistema Gestión de Calidad (SGC) por proceso, se encuentran establecidos en el documento: “Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF - ANX-PIN-010” del Listado Maestro de Documentos de la plataforma ISOLUCIÓN aprobado en octubre de 2022 por el comité de gestión y desempeño.
2. Durante el año 2023 se realizó actualización de todos los procesos y de la mayoría de los procedimientos, modificándose las salidas en temas como oportunidad y periodicidad, así mismo se realizó actualización de indicadores de gestión y matriz de riesgos, por lo anterior y en virtud con lo establecido en el documento: Procedimiento “CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES” código PR-PIN-PSNC-001 se hace necesario realizar actualización del documento Anexo “MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF” código ANX-PIN-010 del Listado Maestro de Documentos de la plataforma ISOLUCIÓN, para garantizar la coherencia entre las salidas de los procedimientos y sus No Conformidades.
3. Las evidencias establecidas del Servicio no conforme están identificadas en el documento “Anexo MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF - ANX-PIN-010” del Listado Maestro de Documentos de la plataforma ISOLUCIÓN, las cuales deben reposar en archivos identificables fácilmente para su consulta y verificación.
4. La consolidación y publicación del Reporte de Salidas No Conformes, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, por eso la importancia de realizar los reportes en las fechas establecidas para su consolidación.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



5. La Oficina Asesora de Planeación brinda acompañamiento a los procesos que lo soliciten para el monitoreo de los reportes de Salidas No Conformes, identificación y actualización de documentos, incluido el formato de reporte.
6. Realizar seguimiento sobre la ejecución de las acciones aplicadas al “Servicio No conforme” está a cargo del líder del proceso, a fin de verificar la eficacia de las acciones tomadas para su manejo y para que el nuevo resultado del Servicio se ajuste a los requisitos establecidos y al procedimiento que le aplica específicamente, de tal manera, que sea considerado como Servicio final con el lleno de los requisitos.
7. Se recomienda estudiar la posibilidad de que el reporte y seguimiento de las salidas no conformes se realicen en la plataforma de calidad, para mayor seguridad de la información, trazabilidad y seguimiento.



PEDRO JOSÉ ALEJANDRO GARZÓN B.

CONTRATISTA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

