

**INFORME REVISION POR LA DIRECCION**

**AÑO 2023**

**Ejecución año 2022**

­­

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

Oficina Asesora de Planeación

Julio de 2023

Bogotá, D.C

  ­­   

­­

**TABLA DE CONTENIDO**

[**INTRODUCCION** 3](#_Toc140657770)

[**1.** **RESULTADOS FORTALECIMIENTO TÉCNICO INSTITUCIONAL** 4](#_Toc140657771)

[**1.1. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** 4](#_Toc140657772)

[**1.2. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD** 12](#_Toc140657773)

[**1.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS** 12](#_Toc140657774)

[**CUADRO SATISFACCION USUARIO COMPARATIVO 2021-2022** 14](#_Toc140657775)

[**1.2.2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS** 15](#_Toc140657776)

[**1.2.3. SALIDAS NO CONFORMES** 38](#_Toc140657777)

[**1.2.4. AUDITORIAS INTERNAS Y RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN** 39](#_Toc140657778)

[**CUADRO AUDITORIAS COMPARATIVO 2021-2022** 41](#_Toc140657779)

[**1.2.5. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA** 42](#_Toc140657780)

[**CUADRO PLANES DE MEJORA COMPARATIVO 2021-2022** 45](#_Toc140657781)

[**1.2.6. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS** 45](#_Toc140657782)

[**1.2.7. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS** 46](#_Toc140657783)

[**CUADRO DE RECURSOS COMPARATIVO 2021-2022** 49](#_Toc140657784)

[**1.2.8 LA EFICIENCIA DE TODAS LAS ACCIONES QUE SE TOMAN PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES** 50](#_Toc140657785)

[**CUADRO MATERIALIZACION DE RIESGOS COMPARATIVO 2021-2022** 53](#_Toc140657786)

[**2. ESTADO DE ACCIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS** 53](#_Toc140657787)

[**3.** **CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN** 59](#_Toc140657788)

[**4.** **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN** 60](#_Toc140657789)

**INTRODUCCION**

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

Esta herramienta esencial de revisión de la Alta Dirección, evalúa la eficacia del sistema y facilita la toma de decisiones estratégicas para mejorar continuamente la calidad y el rendimiento de la entidad, en los criterios claves que establece la norma ISO 9001:2015, tales como: el logro de los objetivos de calidad, la satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos, las acciones correctivas y preventivas implementadas, los cambios en el contexto de la entidad, las oportunidades y riesgos identificados, y las necesidades de recursos, entre otros.

El presente es el informe ejecutivo de la revisión realizado al Sistema de Gestión de Calidad y su alcance, en el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre del año 2022; contiene el análisis de la información del Sistema de gestión de calidad en cada uno de sus componentes, y termina con las recomendaciones para la toma de acciones de mejora que fortalezcan el sistema de gestión en la Superintendencia del subsidio familiar.

1. **RESULTADOS FORTALECIMIENTO TÉCNICO INSTITUCIONAL**

**1.1. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Dentro de la mejora continua del Sistema de gestión en el año 2022, se realizó la actualización de la Política, Alcance y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, aprobado según Acta No 4 del comité institucional de gestión y desempeño del 5 de octubre de 2022.

**POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La Superintendencia del Subsidio Familiar en cabeza de la alta dirección se compromete dar cumplimiento a la misión institucional, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante las siguientes premisas:

* Efectividad en la inspección, vigilancia y control de sus entes vigilados.
* Cumplir con la normatividad vigente, garantizando los derechos de las partes interesadas y ciudadanía en general, mediante la satisfacción de sus necesidades.
* Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad

*Proporcionando un sistema integrado de gestión con eficacia, eficiencia y efectividad, basado en la cultura de mejoramiento continuo*

**ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad aplica para todos los procesos de la Superintendencia del Subsidio familiar cuya misión es:

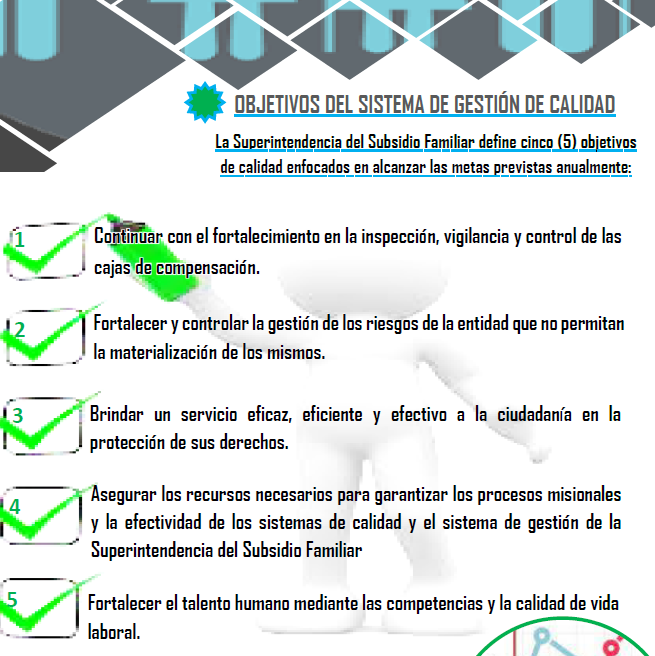
Ejerce inspección, vigilancia y control sobre la administración de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y la gestión de los programas y servicios que se financian con los mismos, para que lleguen a los trabajadores de medianos y menores ingresos y sus familias, así como a la población focalizada con los programas especiales del gobierno

**EXCLUSIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**8.3** Diseño y Desarrollo del servicio: Se encuentra excluido por considerarse que el diseño y desarrollo no aplica a la entidad en razón a que la SSF no diseña, controla o desarrolla los servicios que presta, debido a que ya están establecidos por las políticas sectoriales, normatividad y directrices propias de la entidad.

La SuperSubsidio para la prestación de los servicios, no usa herramientas o equipos que requieran calibración, ni verificación, según lo establece el numeral “7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones”.

Actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con cinco (5) objetivos de calidad alineados con el quehacer institucional, los cuales orientan la entidad hacia el mejoramiento continuo:



Los objetivos de la ISO 9001.2015 están creados con el fin de alcanzar la máxima calidad en los sistemas de gestión, organización y planificación de la entidad de manera interna, por lo que deben estar implementados de forma óptima para la consecución de la satisfacción de clientes y trabajadores

El propósito de los objetivos de calidad es la de facilitar una mejora efectiva en el sistema de gestión de calidad en función del cumplimiento de la norma. Este propósito va a estar directamente relacionado con la necesidad de cumplir con los requisitos nuestros usuarios.

**OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

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

La Superintendencia Delegada para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar y sus dos direcciones cumplen sus funciones de inspección y vigilancia mediante la realización de la práctica de visitas ordinarias en las cuales ejerce seguimiento a la gestión administrativa y financiera de las vigiladas, la remisión de hallazgos para investigación y acciones de fortalecimiento a la gestión de los actores del Sistema del Subsidio Familiar; y la proyección de las resoluciones donde se establecen los cocientes Departamentales para fijar la cuota monetaria por departamento.

La Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativay las Medidas Especiales, se encarga de vigilar y controlar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias relacionadas con la creación, organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar para iniciar las acciones a que haya lugar, en caso de incumplimiento de las disposiciones legales vigentes; para ello se encuentra conformada por tres direcciones que desarrollan las siguientes funciones en el fortalecimiento de su ejercicio: Emisión de actos administrativos, decisiones de intervención administrativa, acompañamiento de las asambleas de las cajas de compensación y emisión de certificado de existencia y representación legal.

La Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos en cumplimiento de sus funciones misionales fortalece a través del cumplimiento de los procesos de definición y modificación del LMI, el seguimiento a los proyectos y las visitas especiales realizadas el fortalecimiento al IVC de la entidad, además de la participación activa en el proyecto de modernización de IVC y sus finalidades tales como la implementación del banco de proyectos, el diseño de las metodologías para realizar evaluaciones a los programas y proyectos presentados por las CCF y la generación de productos estadísticos.

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

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha estructurado la Política Integral de Administración de Riesgos de la Entidad, la cual toma como base los lineamientos emitidos por el DAFP, el Ministerio TIC y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica; en materia de administración de los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la Información. El tratamiento del riesgo se define como las medidas que toma la entidad para prevenir, mitigar o eliminar el riesgo de acuerdo con las posibilidades de gestión, capacidades de recursos y la naturaleza del riesgo. Las opciones de tratamiento establecidas en la Guía de Administración del Riesgo y Diseño de Controles para Entidades Públicas versión 5.

La inclusión eficiente de la gestión de riesgos en un Sistema de Gestión de la Calidad tiene que ser capaz de prevenir y reducir el impacto que generan los riesgos, mientras que agiliza el proceso para aprovechar las oportunidades en cada momento. Los principales beneficios generados por el enfoque basado en riesgos ISO 9001 que más utilizan las organizaciones son: mejorar la cultura del riesgo, mejorar la integración de los riesgos y las oportunidades con la estrategia y fortalecer el vínculo que se establece entre el crecimiento, el riesgo y el retorno.

Durante la vigencia del 2022, la oficina de control interno dio continuidad a la gestión del Riesgos de Gestión de los procesos de acuerdo con el mapa de riesgos actualizados, este año se contó con 34 riesgos pertenecientes a los 21 procesos establecidos de la entidad.

La oficina de Control Interno dentro de sus funciones, realiza trimestralmente los informes de seguimiento a los Riesgos de Gestión la entidad; donde se ha evidenciado que algunos riesgos sean materializados reiterativamente en la vigencia 2022. En la fecha se tomaron medidas por partes de los líderes de los procesos y se generaron unas acciones correctivas para evitar que esto siga pasando. La oficina de control interno en el transcurso de la vigencia ha realizado seguimiento a estas acciones abiertas y se verifico su cumplimiento.

En los riesgos de corrupción, la Superintendencia Subsidio Familiar cuenta con (19) diez y nueve Riesgos de Corrupción asociados a (16) diez y seis Procesos en los que fueron identificados. La entidad, realiza una oportuna identificación, gestión y minimización de los riesgos, esto asegurando el manejo eficiente y eficaz de los recursos de la entidad; con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el logro de su misión.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y empleando como criterio los lineamientos impartidos en el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

La Oficina de Control Interno: De acuerdo a su rol de evaluador, tiene en cuenta principalmente (2) factores para su respectivo monitoreo y seguimiento:

* Si los controles están documentados, permitiendo conocer cómo se lleva a cabo el control, quién es el responsable de su ejecución y cuál es la periodicidad para su ejecución.
* Si el control que se implementa es automático o manual, para los controles automáticos se utilizan herramientas tecnológicas y para los controles manuales se utilizan políticas de operación aplicables como autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeo, controles de seguridad con personal especializado, entre otros.

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

El proceso de Interacción con el ciudadano, durante el año 2022 atendieron por los diferentes canales de atención que tiene la Supersubsidio un total de 46.737 ciudadanos, atenciones que se distribuyen según la información suministrada en la siguiente tabla:



Según la información analizada, se identifica que la atención telefónica es el canal más utilizado por los ciudadanos, seguido de la radicación de PQRSF las cuales se tramitan por medio del aplicativo e-Signa.

En cuanto a la oportunidad en la atención de PQRS para la vigencia 2022 se logró un cumplimiento del 99,7% de respuestas brindadas dentro de los términos de ley, igualmente, se cuenta con un promedio de días para brindar respuestas a la ciudadanía de 8 días, las mismas dentro de los parámetros de calidad, claridad y veracidad con el fin de que el ciudadano reciba respuesta a su requerimiento teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Con el fin de cumplir con la propósito del proceso de Interacción con el Ciudadano de proteger los derechos y deberes de los ciudadanos entorno a los temas de subsidio familiar por medio de la atención y orientación a los mismos, la Oficina de Protección al Usuario en la vigencia 2022 ejecutó el proyecto denominado “Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano en la Superintendencia del Subsidio Familiar”; a través de este se desarrollaron diferentes actividades para fortalecer, mejorar y crear mecanismos y herramientas que potencien la interacción y comunicación con el ciudadano y los grupos de valor de la Supersubsidio, estas actividades emplearon diversos recursos detallados así:

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RECURSOS** |
|
| Adquisición de servicios de agentes generales, técnicos, profesionales, profesionales especializados, supervisor, encargado de brindar una atención a los canales de atención y administrar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía | $ 965.317.528,00 |
| • Contratar servicios profesionales para la implementación de una metodología y los instrumentos correspondientes en analítica de datos producto del proceso de interacción con el ciudadano, mejorando el posicionamiento y uso de las sedes con plataforma digital.  • Fortalecer la asiste virtual de la Supersubsidio, mejorando su interfaz, servicio e inteligencia artificial. | $ 87.762.844,00 |
| Aunar esfuerzos entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Alianza Colombiana de Instituciones Públicas de Educación Superior - Red Summa con el fin de realizar: Traducción de información a lenguas étnicas Emberá, Wayuunaiki y Misak, crear material de comunicación con énfasis preferencial y diferencial, realizar un seminario para el cumplimiento de las normas por parte de las CCF, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las CCF, Realizar actividades de educación informal a los trabajadores afiliados a las CCF con el fin de consolidar una red de seguimiento y veedurías ciudadanas. | $ 322.849.690,00 |
| Medir la percepción de los ciudadanos acerca de los servicios de Supersubsidio | $ 56.382.200,00 |
| Contratar profesionales para la actualización, pruebas y despliegue del software de la aplicación kioscos Supersubsidio | $ 16.280.000,00 |
|  | **$ 1.448.592.262,00** |

**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**

Para asegurar los recursos necesarios para garantizar la misionalidad de la Superintendencia del subsidio familiar para la vigencia 2022 mediante la Ley Anual de Presupuesto 2159 de 2021 y el Decreto de liquidación 1793 de 2021 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la UEJ 36-01-07, fue aprobado el siguiente presupuesto:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| AÑO | FUNCIONAMIENTO | INVERSION | TOTAL |
| 2022 | $ 29.120.909.000 | $ 21.283.374.779,00 | $ 50.404.283.779 |

Fuente Decreto liquidación Anual / OAP

Por otra parte, una de las finalidades de garantizar un adecuado Sistema de gestión de calidad, es la de mejorar la eficiencia, eficacia y la efectividad de los procesos de la entidad, que se puede controlar y medir el desempeño de la gestión y de la productividad de la misma.

el sistema de gestión de calidad en la Supersubsidio incluye la información documentada necesaria que requiere la norma ISO 9001:2015 para que funcione bien. periódicamente, la oficina asesora de planeación realiza actividades que apuntan al fortalecimiento del sistema mediante lineamientos de mejoras del sistema de gestión de la calidad, realiza un análisis del cumplimiento de los componentes de calidad, actualiza la información documentada en la herramienta de calidad en los procesos, analiza la evaluación y seguimiento interna, está en constante seguimiento a la gestión del mejoramiento, realiza el informe de revisión por la dirección para la toma de decisiones y se realiza el seguimiento y verificación del servicio no conforme.

Así mismo, para dar continuidad a la certificación en calidad en la Norma ISO 9001:2015 emitida en el año 2021 para una duración de 3 años por la empresa CQR CERTIFICATION QUALITY RESOURCES S.A.S.,se realizó la auditoría de seguimiento en el año 2022 para la mejora continua en la cual se certificó el cumplimiento de la norma, sin ninguna observación pertinente.

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

El proceso de GESTION TALENTO HUMANO para la vigencia 2022, suscribió el contrato interadministrativo No. 252 de 2022 para la ejecución del plan de formación y capacitación, entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se realizaron seis (6) capacitaciones de aprendizaje organizacional dirigidos todos los funcionarios, en las temáticas de Cultura organizacional orientada al conocimiento, Redacción y comunicación en el lenguaje claro; Servicio al Ciudadano; Administración del tiempo; Régimen Disciplinario del Servidor Público (Ley 1952 de 2019) y Comunicación Efectiva.

Por otra parte, se llevaron a cabo nueve (9) cursos de aprendizaje grupal, en Gestión por resultados, Construcción de Indicadores, Lineamientos para la Inspección, Vigilancia y Control del Sistema de Subsidio Familiar; Analítica de datos; Operación de Sistemas de Información y Plataformas Tecnológicas para la Gestión de Datos; Gerencia de Proyectos Públicos; Seguridad Digital, Apropiación y Uso de la Tecnología, y Competencias Gerenciales y de liderazgo.

De acuerdo con el Plan Nacional de Formación y Capacitación, se siguen promoviendo cursos, diplomados y conversatorios ofrecidos por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP) y otras entidades, en las siguientes temáticas:

• Diplomado Servidor Público 4.0.

• Encuentros de Equipos Transversales.

• Gobierno Corporativo en las Cajas de Compensación Familiar (Avances y oportunidades de fortalecimiento).

• Noveno Encuentro del Equipo Transversal de Talento Humano y Generalidades del SIGEP II.

• Diplomado Construcción de Paz y Derechos Humanos.

• Estrategia Nacional Pedagógica y de Prevención del Castigo Físico; los Tratos Crueles, Humillantes o Degradantes.

• Proyectos de Desarrollo.

• Política de servicio al ciudadano y lenguaje claro: Un espacio para aprender.

• Charla Sobre el Proceso de Pensión y Capacitación Supervisores.

• Congreso Internacional de Gestión Humana: Talento y BIEN ESTAR.

• Gobierno Corporativo en las Cajas de Compensación Familiar (Avances y oportunidades de fortalecimiento).

• Sistema del subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana.

• Duodécimo Encuentro del Equipo Transversal de Planeación.

• Rendición de cuentas.

• Avance de la implementación de la Gestión Estratégica del Talento Humano.

• El SISTEMA TIPO de Evaluación del Desempeño Laboral.

Para la vigencia 2022, se dio continuidad a la ejecución de los Programas de Bienestar, Estímulos e Incentivos para el 100% de los funcionarios, bajo la modalidad virtual y presencial con los lineamientos de seguridad, dando cumplimiento a las necesidades de la Entidad, a continuación, las actividades realizadas entre el 1 de enero hasta el 21 de septiembre de 2022:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | ACTIVIDAD DE BIENESTAR E INCENTIVOS | VIGENCIA 2022 | ASISTENCIAS |
| 1 | Estímulos Educativos no pecuniario hasta los 25 años. (Art. 12 AS) | 22 de febrero | 77 |
| 2 | Viernes de la Súper (Art. 15 AS): Concurso 100 “Superfuncionarios dicen”. | 25 de febrero | 70 |
| Viernes de la Súper (Art. 15 AS): viernes serenata cubana | 25 de marzo | 59 |
| Viernes de la Súper (Art. 15 AS): Tardes de cine | 29 de abril | 34 |
| Viernes de la Súper (Art. 15 AS): Tardes Románticas | 27 de mayo | 42 |
| 3 | Preparación y desarrollo de competencias en el uso de herramientas digitales para las secretarias (os), auxiliares administrativos y conductores. | 29 de abril | 15 |
| 4 | Pausas Activas Presenciales | 18 de abril hasta 21 de septiembre | 635 |
| Pausas Activas Virtuales | 19 de abril hasta 21 de septiembre | 250 |
| 5 | Día de la Familia: CAFAM Melgar | 21 de mayo | 267 |
| 6 | Vacaciones recreativas para los hijos de 28 funcionarios | Del 21 al 24 de junio | 28 |
| 7 | Viernes de Super: | 25 de febrero al 21 de septiembre | 29 |
| 8 | Día del Servidor Público | 28 de junio | 124 |
| 9 | Actividad de la niñez y la recreación | 28 junio | 56 |
| 10 | Integración de funcionarios. La Mesa – Cundinamarca | 30 de junio | 46 |
| 11 | Taller Adaptación al cambio | 8 de Julio | 31 |
| 12 | Valoración deportólogo | Junio | 69 |
| 13 | Cursos Artesanales (velas bisutería) | Julio - agosto | 33 |
| 14 | Fortalecimiento al matrimonio | 27 de agosto | 16 |
| 15 | Taller de prepensionados | Agosto y septiembre | 15 |

**1.2. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**1.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de asegurar un óptimo servicio, realiza las encuestas de satisfacción en dos frentes; evalúa el servicio a la ciudadanía y el servicio hacia las Cajas de Compensación, la intención es determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención y las diferentes oficinas de la Supersubsidio, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad constituyéndose en un camino expedito en aras de generar participación ciudadana.

1. En cuanto a la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención se aclara que para todas las atenciones brindadas se realiza la solicitud de la evaluación de los servicios prestados, sin embargo, no todos los ciudadanos acceden a diligenciar las encuestas de satisfacción.

De acuerdo con el Informe de Satisfacción de Canales de Atención – IV trimestre 2022, elaborado por la Oficina de Protección al Usuario, durante la vigencia 2022 se aplicaron 9367 encuestas de satisfacción dentro de las cuales se obtuvo un 96,6 % de satisfacción:

En el cálculo de la satisfacción global se tiene en cuenta que los canales de atención no fueron evaluados por la misma cantidad de ciudadanos, por lo cual no se hace un promedio, sino que se multiplica el grado de satisfacción encontrado en los canales y el porcentaje total de participación de cada uno de ellos; con lo que se busca una evaluación más objetiva.

Igualmente, en el desarrollo de las encuestas de satisfacción se recibe retroalimentación por parte de los ciudadanos en la que se encuentran comentarios como:

* Se presta una atención oportuna y concluyente a la solicitud formulada, quedó satisfecho con la gestión.
* El servicio a los usuarios es bueno, brindado un espacio eficiente de respuesta frente inquietudes y/o quejas.
* Este medio de comunicación que utiliza la SSF es muy eficiente tanto para el Empleador como para la CCF, dan respuesta oportuna a las necesidades.
* Gracias por solucionar el problema que tenía. Fueron oportunos y rápidos.
* Gracias a ustedes obtuve una respuesta por parte de la caja de compensación, luego instaurar la queja de inmediato me llamaron y se aclaró la información.
* Muy buen servicio, y muy rápido en la atención prestada, decidí poner la queja, porque de la caja de compensación nunca me respondía los correos que les envié.
* Quiero agradecer a la superintendencia de subsidio familiar, porque están haciendo un trabajo magnifico en la defensa de los derechos de los afiliados a las cajas de compensación gracias y felicitaciones

1. En cuanto a la gestión de la Supersubsidio ante las CCF la Oficina de Protección al Usuario realizó la encuesta de satisfacción a las 43 Cajas de Compensación Familiar, esta encuesta de percepción de la satisfacción es una herramienta que permite a la Superintendencia del Subsidio Familiar, reconocer las mejoras en comparación al año anterior y resaltar las buenas prácticas que realizan las dependencias, así mismo, conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestros entes vigilados, extrayendo las conclusiones, a partir de los cuales las diferentes oficinas y/o dependencias podrán elaborar estrategias y planes de mejoramiento, así como tomar decisiones a corto, medio y largo plazo, para mejorar la percepción de los grupos de valor frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Superintendencia, así como sus intereses, expectativas y necesidades sobre la interacción que tienen con la Entidad.

Para el año 2022, se remitió a las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar la encuesta auto diligenciable, evaluando el periodo comprendido entre julio del 2021 a julio de 2022, donde se formularon 109 preguntas de selección múltiple, respuestas abiertas y cerradas, evaluando la atención prestada, la satisfacción, la oportunidad de respuesta y la respuesta dada, la cual estuvo disponible para diligenciar desde el día 19 al 30 de septiembre de 2022.

Para las dependencias de apoyo de la Superintendencia se realizó la evaluación sobre la percepción de la satisfacción por el servicio prestado obteniendo una satisfacción global de 4,29 de 5, esta percepción se tomará como línea base para las próximas mediciones.

En cambio, para las áreas misionales de la Superintendencia se evalúa la percepción del conocimiento de los funcionarios obteniendo el resultado global de 4,46 de 5. Que en comparación de la vigencia anterior bajo 0,1 punto.

En la oportunidad de atención no se encuentra un punto de comparación con las vigencias anteriores dados los cambios en la escala de medición del instrumento de recolección de la información realizados, de acuerdo con lo anterior para la vigencia 2022 la oportunidad quedo en 94,80% donde se toma la calificación de cada dependencia generando el promedio global por ítem, sumamos los valores de excelente y bueno y restamos los valores de regular y malo, predomina una atención “Excelente” por parte de los funcionarios de la SSF.

Respecto a las plataformas tecnológicas, la Superintendencia está adelantando las mejoras pertinentes, dadas los inconvenientes reportados en las encuestas de las vigencias anteriores para lo cual se espera que los resultados de la encuesta de percepción de satisfacción de los trámites y servicios de la SSF a las Cajas de Compensación Familiar del 2023 demuestre estos resultados.

**CUADRO SATISFACCION USUARIO COMPARATIVO 2021-2022**

Presentamos un incremento en el número de encuestas realizadas a los usuarios por medio de nuestros canales de atención, evidenciando un incremento en la satisfacción del 2,60% en el año 2022 respecto al año 2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| AÑO | # Encuestas realizadas | % de Satisfacción |
| 2021 | 4615 | 94% |
| 2022 | 9367 | 96,60% |

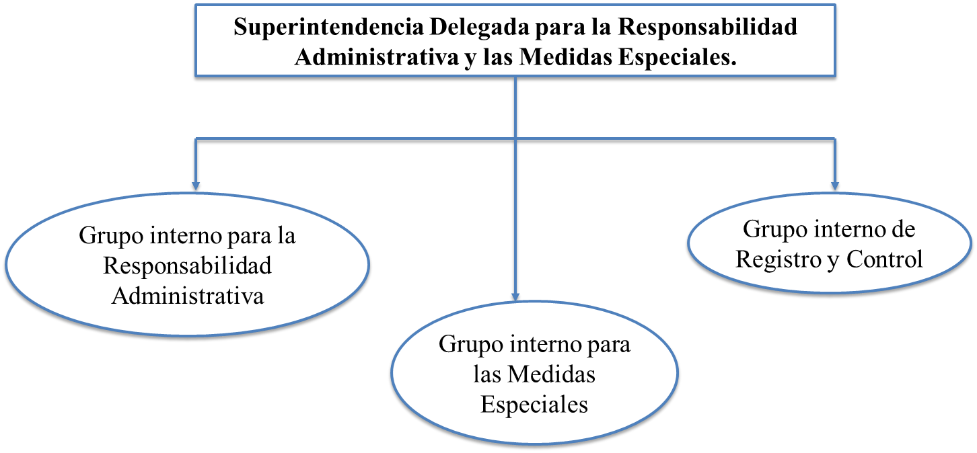
**1.2.2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

**El proceso de Planeación Institucional** ha venido realizando el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en el plan estratégico institucional, plan de acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de dar continuidad al componente de seguimiento y evaluación de la gestión institucional y de acuerdo con el cronograma y la información reportada por las diferentes áreas, las actividades se vienen cumpliendo de acuerdo a lo programado. Se logró la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción, cumpliendo con las directrices del decreto 612 de 2018.

Se ha dado continuidad a la gestión y acompañamiento por parte de la oficina Asesora de Planeación a los procesos en los diferentes componentes del Sistema de Gestión asociados con la gestión de la calidad, gestión documental, gestión del riesgo, gestión de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. Se ha hecho énfasis en la revisión y depuración de la información documentada, seguimiento a los planes de mejoramiento, riesgos e indicadores de gestión, actualización del manual, política y objetivos del sistema de calidad, fortalecimiento del procedimiento de control de salidas no conformes.

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 del índice de desempeño institucional, obteniendo un puntaje de 94.7 en la vigencia 2021, evaluado en el año 2022, es decir el más alto en los últimos años.

**El proceso Control Legal de Cajas de Compensación,** que establece el cumplimiento de objetivos de la Superintendencia Delegada para la responsabilidad administrativa y las medidas especiales, se encuentra actualmente estructurada en 3 coordinaciones



*Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa:* los procesos administrativos adelantados por este Grupo fueron los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Expedientes activos a dic 2022 | 212 |
| Investigaciones iniciadas 2022 | 58 |
| Actos Administrativos proyectados 2022 | **365** |

|  |  |
| --- | --- |
| CLASE DE ACTO ADMINISTRATIVO | Cantidad proyectada 2022 |
| Auto Apertura Preliminar | 100 |
| Auto Cierre Preliminar | 113 |
| Auto Apertura Sancionatorio y Pliego de Cargos | 37 |
| Auto de Pruebas | 29 |
| Resolución que decide Investigación Administrativa | 22 |
| Resolución que decide Recurso de Reposición | 17 |
| Auto que decide Solicitud de Nulidad | 1 |
| Auto que declara la Caducidad | 0 |
| Auto de Acumulación de Trámites | 3 |
| Auto que decide reposición contra el que declara caducidad | 0 |
| Auto que resuelve solicitud de desistimiento de recursos | 0 |
| Otras decisiones en la investigación | 15 |
| Otras decisiones en la averiguación preliminar | 28 |
| TOTAL | **365** |

*Grupo Interno para las Medidas Especiales:* Las siguientes Cajas de Compensación Familiar tenían medida cautelar de intervención vigente con corte a 31 de diciembre del 2022:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO CONTROL MEDIDAS** | | | | | | |
| **N°** | **CAJA DE COMPENSACION** | **AGENTE ESPECIAL** | **No. RESOLUCIÓN DE INTERVENCION** | **MEDIDA CAUTELAR** | **ESTADO ACTUAL** | **MOTIVO DE LA INTERVENCIÒN O VIG. ESPECIAL** |
| **1.** | COMCAJA - Caja de Compensación Familiar Campesina | OSVALDO ENRIQUE ÁLVAREZ MARTÍNEZ C.C. 9,294,622 Resolución N°.0634 del 29 de SEPTIEMBRE DEL 2022. | RES No. 0392 DEL 7 DE OCTUBRE DEL 2005 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Desvalorización del patrimonio, el mismo fue inflado con compras que presentan sobrecostos, pérdida operacional y la corporación sufrió graves actos de abuso y corrupción. Adicionalmente, la Gestión deficiente por parte del Consejo Directivo no permitió el logro de que correspondían atender a esa corporación dentro de la medida de vigilancia especial. |
| **2.** | COMFACOR - Caja de Compensación Familiar de Córdoba | CAROL LIZETH CARDENAS LOPEZ  CC. 33.367.224 RES. 0738 DEL 1 noviembre 2022 | RES No. 0129 DE 7 DE MARZO 2017. RES. No. 0515 DEL 8 DE AGOSTO DEL 2022. SE MODIFICA EL TERMINO DE VIGENCIA. | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Latente riesgo financiero de afectación a su patrimonio como consecuencia de las obligaciones y deudas derivadas de la liquidación del programa de salud (EPS), lo que se refleja en su alto nivel de endeudamiento. |
| **3.** | COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR | OSVALDO ENRIQUE ÁLVAREZ MARTÍNEZ C.C. 9,294,622 Resolución N°.0698 del 21 de OCTUBRE DEL 2022 |  | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Dificultades financieras del programa de salud (EPS) en liquidación forzosa administrativa. Presenta una difícil situación de liquidez en insolvencia, viene disminuyendo sus ingresos y su patrimonio es negativo. |
| **4.** | CAMACOL - Caja de Compensación Familiar Camacol | ANGIE KATHERINE MONROY BOBADILLA C.C. 1.032.464.870 RESOLUCIÓN 0716 DEL 24 DE OCTUBRE 2022 | RES. No 0664 DEL 6 NOVIEMBRE DE 2019  RES.No 0286 DEL 9 SEPTIEMBRE 2020 RES. No. 0098 DEL 9 MARZO 2021 RES No. 0509 DE 9 DE SEPTIEMBRE DE 2021 RES. No 0129 DEL 8 MARZO 2022 RES. No 351 DEL 8 JUNIO 2022 RES. No 0579 8 SEPTIEMBRE 2022 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Situación financiera desequilibrada, no logró aumento significativo en sus ingresos que soportara los pasivos.   Se fusiona con la CCF COMFENALCO ANTOQUIA |
| **5.** | COMFAMILIAR NARIÑO - Caja de Compensación Familiar de Nariño | OSVALDO ENRIQUE ÁLVAREZ MARTÍNEZ C.C. 9,294,622 Resolución N°0637 DEL 30 SEPTIEMBRE 2022 | RES No.0335 DEL 30 DE SEPTIMEBRE DEL 2020. RES Nº 0148 DEL 29 DE MARZO DEL 2021. RES No. 0589 DE 29 DE SEPTIEMBRE 2021. RES No 0312 DEL 27 DE MAYO DEL 2022 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Presenta pasivos en salud, sin activos o respaldo financiero real para cubrir tales obligaciones |
| **6.** | COMFAGUAJIRA - Caja de Compensación Familiar de la Guajira | RAFAEL TRUJILLO CALDERON CC 12.127.373 RES. 0874 DEL 15 DICIEMBRE 2022 | Res. 0780 del 11 de Nov del 2022 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Pérdidas transitorias en los programas de salud EPSS - EPSC afectando el patrimonio de la corporación, servicio de vivienda con operación marginal y deterioro en sus cifras haciendo critica la situación de la CCF. |
| **7.** | COMFACUNDI - Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca | IVAN EDUARDO GARCIA DUQUE  CC 88.217.632 Res. 0826 DEL 25 DE NOVIEMBRE 2022 | RES No. 0215 DE 5 DE MAYO 2021. SE PRORROGA MEDIDA CAUTELAR EL 4 MAYO DE 2022 - RES. 0258 | VIGILANCIA ESPECIAL | VIGENTE | Difícil situación financiera ocasionada por las pérdidas acumuladas que le generó la operación del programa de salud (EPS) mientras estuvo activo. Algunas afectaciones se reflejan así: alto endeudamiento, ausencia de recursos y activos suficientes en la corporación para atender los pasivos reclamados por los acreedores del programa de salud y disminución representativa en los ingresos. |
| **8.** | COMFAMILIAR HUILA - Caja de Compensación Familiar del Huila | IVAN EDUARDO GARCIA DUQUE  CC 88.217.632 Res. 0697 DEL 21 DE OCTUBRE 2022 | RES. No 0469 del 25 DE JULIO DEL 2022 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA TOTAL | VIGENTE | Operación altamente deficitaria que presentan los programas de salud que operan en la entidad, se continúa acentuando su deterioro por las pérdidas de estos programas mes a mes. Presenta pérdida patrimonial, indicadores financieros deficitarios, alto crecimiento en los pasivos, cuentas por cobrar de las cuales se desconoce probabilidad de cobro y recuperación, entre otros. |
| **9.** | COMFANORTE - Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander | ANGIE KATHERINE MONROY BOBADILLA C.C. 1.032.464.870 RESOLUCIÓN 0827 DEL 25 DE NOVIEMBRE 2022 | RES. N° 0827 DEL 25 DE NOV 2022 RES No. 0423 DE 6 DE AGOSTO DE 2021. RES 0307 DEL 26 DE MAYO 2022. RES 0827 DEL 25 NOVIEMBRE 2022 | VIGILANCIA ESPECIAL | VIGENTE | Se elabora Plan de Mejoramiento (PDM) con el propósito de verificar que las situaciones que se presentaron al interior de la Corporación, relacionadas con situaciones de ingobernabilidad, y que dieron origen a la intervención administrativa total, no se vuelvan a presentar. |
| **10** | COMFAMILIAR RISARALDA - Caja de Compensación Familiar de Risaralda | IVAN EDUARDO GARCIA DUQUE  CC 88.217.632 Res. 0859 del 6 de diciembre de 2022 | RES. 0859 DEL 6 DE DICIEMBRE DE 2022 | INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA PARCIAL | VIGENTE | El Consejo Directivo incurrió en gastos excesivos que desbordan la racionalidad en el gasto y la buena administración de los recursos destinados para su administración. Adicionalmente, hay una posible irregularidad en el proceso de convocatoria a la sesión, cambio en el orden del día y remoción del director Administrativo alterando la transparencia en los procesos. |
| **11.** | COMFACESAR - Caja de Compensación Familiar del Cesar | OSVALDO ENRIQUE ÁLVAREZ MARTÍNEZ C.C. 9,294,622 Resolución N° 00918 DEL 30 diciembre 2022 | RES. 00918 30 DE DICIEMBRE 2022 | VIGILANCIA ESPECIAL | VIGENTE | Medida cautelar de vigilancia especial con el propósito principal de hacer seguimiento permanente y estricto a los recursos recibidos con ocasión del Convenio de Gerencia Integral SGR OCAD - PAZ, como medida preventiva para evitar que en ejecución del mismo se presente déficit de los recursos que serán administrados por la Caja, incumplimientos a los convenios y contratos celebrados y con ellos disminuir un posible riesgo de detrimento patrimonial de la Corporación que involucre recursos parafiscales del 4%. |

*Grupo Interno de Registro y Control:* A continuación, se detallan los trámites que se adelantaron por parte del área:

|  |  |
| --- | --- |
| **TRAMITES GRUPO INTERNO REGISTRO Y CONTROL** | |
| **TIPO DE TRAMITE** | **CANTIDAD** |
| CERTIFICADO EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL | 597 |
| ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE AFILIADOS | 91 |
| REMISION DE INFORMACION | 79 |
| ACTAS POSESIÓN | 47 |
| CONVOCATORIA ASAMBLEA | 47 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 46 |
| REMISIÓN LIBRO DE ACTAS CONSEJO DIRECTIVO Y/O ASAMBLEA | 44 |
| INFORMACIÓN AGOA | 32 |
| PQRSF | 26 |
| SOLICITUD DE APROBACIÓN NOMBRAMIENTO D.A. Y/O D.A.S. | 26 |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 23 |
| COMUNICADO CONVOCATORIA AGOA | 7 |
| OBJECIONES ASAMBLEA | 6 |
| SOLICITUD CORRECCIÓN - RESOLUCIÓN | 5 |
| ACTA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE AFILIADOS | 4 |
| AUTORIZACION DE REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES | 4 |
| CAMBIO REPRESENTANTE REVISORÍA FISCAL | 3 |
| COMUNICACIÓN RENUNCIA D.A. y D.A S. | 2 |
| NOVEDAD CONSEJO DIRECTIVO | 2 |
| ACTA CONSEJO DIRECTIVO | 1 |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS | 1 |
| COMUNICACIÓN RENUNCIA D.A. 4TA S. | 1 |
| DESICIONES AGEA | 1 |
| ENCARGO DIRECTORES ADMINISTRATIVO | 1 |
| ENVIO DE INFORMACION DE REGISTRO Y CONTROL | 1 |
| ESTATUTOS | 1 |
| INFORMACIÓN RATIFICADA DESICIONES AGEA | 1 |
| INFORME - DOCUMENTOS | 1 |
| REMISIÓN RESOLUCIÓN | 1 |
| SOLICITUD DE APROBACIÓN NOMBRAMIENTO D.A.S. | 1 |
| SOLICITUD DESIGNACIÓN ANTE RENUNCIA C.D. EMPLEADORES | 1 |
| **TOTAL** | **1103** |

**El proceso de Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos**, dando cumplimiento a la misionalidad y las funciones de la delegada en el año 2022, mediante la definición y modificación del LMI, el seguimiento a los proyectos y las visitas especiales realizadas el fortalecimiento al IVC de la entidad.

Al realizar seguimiento a los proyectos de inversión que radican las Cajas de Compensación Familiar (CCF), acorde con lo establecido en la Circular Externa 0003 de 2020 y el anexo Técnico 0001, estos proyectos son radicados en la Sede Electrónica asignando a los profesionales que realizan el seguimiento teniendo en cuenta su perfil social y técnico para tener una visión holística que se evidencia en el informe de seguimiento que se realiza.

Se evidencia en el siguiente grafico el número de proyectos presentados en el año 2022:



La Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos realiza las visitas especiales a los proyectos de inversión para la vigencia 2022 presentados por las CCF, para lo cual se presenta el siguiente resumen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CCF | PROYECTOS VISITADOS | VALOR PROYECTOS |
| Caja de Compensación Familiar COFREM | 6 | $12.877.172.186,00 |
| Caja de Compensación Familiar Colsubsidio | 5 | $145.944.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO | 7 | $6.385.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR HUILA | 3 | $2.842.029.919,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE | 6 | $5.386.299.497,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA | 6 | $17.675.525.280,00 |
| Caja de Compensación Familiar CONFA | 5 | $20.564.713.142,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Cafam | 5 | $76.322.336.363,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR RISARALDA | 3 | $25.800.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAGUAJIRA | 6 | $9.038.418.476,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR PUTUMAYO | 3 | $3.600.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDIO | 4 | $1.801.784.621,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFANDI | 3 | $21.768.100.030,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO VALLE | 2 | $5.580.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFACUNDI | 4 | $2.020.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMPENSAR | 6 | $156.685.316.437,00 |
| Total general | **74** | **$514.290.695.951,00** |

La Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos realiza el seguimiento a la definición y modificación del límite máximo de inversión para la vigencia 2022 presentados por las CCF, para lo cual se presenta el siguiente resumen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CCF | MODIFICACIONES | LMI |
| Caja de Compensación Familiar Camacol: COMFAMILIAR CAMACOL | 2 | $5.274.113.346,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA | 3 | $35.495.658.322,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA | 7 | $117.508.380.274,00 |
| Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA | 1 | $4.940.395.972,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA | 2 | $6.183.637.683,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico | 2 | $27.746.574.700,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA | 2 | $46.618.555.489,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR | 2 | $14.784.473.599,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY | 2 | $13.953.159.735,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES | 1 | $36.341.717.132,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA | 2 | $5.024.110.509,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA | 2 | $28.355.916.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR | 2 | $8.150.981.015,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR | 1 | $7.780.991.613,00 |
| Caja de Compensación Familiar CAFAM | 4 | $205.027.891.936,00 |
| Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO | 4 | $319.617.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMPENSAR | 1 | $135.275.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI | 2 | $2.230.000.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Choco | 2 | $4.805.156.419,00 |
| Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA | 3 | $6.963.106.389,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila | 3 | $12.593.323.172,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Magdalena | 3 | $8.438.850.520,00 |
| Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM | 3 | $25.104.777.549,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Nariño | 2 | $8.243.734.433,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE | 3 | $7.627.549.457,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE | 5 | $8.945.626.020,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA | 3 | $10.295.058.136,00 |
| Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN | 2 | $21.578.832.270,00 |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER | 4 | $53.368.970.887,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Sucre | 3 | $5.590.816.026,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO | 3 | $13.093.195.489,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA | 2 | $43.378.292.704,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR | 4 | $738.350.158,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA | 3 | $7.453.958.107,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO | 8 | $13.950.104.358,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE | 1 | $35.195.898.943,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI | 3 | $110.343.619.431,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo | 1 | $3.808.085.304,00 |
| Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI | 2 | $1.385.522.477,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ | 2 | $694.802.838,00 |
| Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR | 2 | $819.800.000,00 |
| Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA | 2 | $328.278.371,00 |
| Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE | 2 | $2.774.034.400,00 |
| LMI VIGENCIA 2022 | 113 | $1.427.828.301.183,00 |

***El proceso Gestión Estadística General del SSF,*** desarrollaactividades inherentes al proceso de la operación estadística “Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar – EGSSF”. Mediante sus procedimientos de Análisis de la Información, en el cual se validaron y criticaron los datos remitidos por las CCF durante la vigencia 2022. Procedimiento de Difusión de Información Estadística, mediante el cual se alistaron los productos estadísticos para su publicación y se efectuó la divulgación a través de la página Web de la SSF, de acuerdo con el calendario de publicaciones para el 2022. Y el procedimiento de respuesta a solicitudes de Información Estadística, se gestionaron las respuestas a los requerimientos de información estadística remitidos por las partes interesadas.

De acuerdo con lo planteado en el plan estratégico institucional 2019-2022, en lo pertinente a la estrategia para implementar acciones para gestionar el conocimiento y la innovación a través de la integración del talento humano, las TIC, la comunicación estratégica y el análisis y organización de datos, relacionado con las actividades para estructurar el modelo de observatorio del subsidio familiar en Colombia, se visibilizó el sitio denominado Observatorio de Sistema del Subsidio Familiar en donde se estructuró su contenido y se diseñaron los indicadores propios del sistema.

***El proceso de Gestión de Talento Humano***, en cabeza de la Secretaría General de la Superintendencia del Subsidio Familiar, tiene encomendado dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionados con la gestión humana. Dando cumplimiento al *Plan Institucional de Capacitación*, el cual en 2022 se ha dado continuidad al fortalecimiento de las competencias de los funcionarios, a través del Plan Institucional de Capacitación, como se mantienen los lineamentos de trabajo en casa, en relación con las medidas de protección ante la emergencia sanitaria por el COVID-19, se realizan las capacitaciones en escenarios virtuales.

Para esta vigencia se suscribió el contrato interadministrativo No. 252 de 2022, entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se llevaron a cabo las siguientes formaciones:

* Redacción y comunicación en lenguaje claro.
* Analítica de datos.
* Competencial gerenciales y de liderazgo.
* Apropiación y uso de la tecnología.
* Comunicación asertiva.
* Administración del tiempo.
* Servicio al ciudadano.
* Automatización de procesos.
* Gestión de procesos y mejora continua para trabajo en equipo.

De acuerdo con el Plan Nacional de Formación y Capacitación, se promovieron los cursos, diplomados y conversatorios ofrecidos por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Departamento Administrativo de la Función pública (DAFP).

De igual manera, se da cumplimiento al *Programa de bienestar e incentivos*, el cual se deriva de una concepción integral del ser humano donde se parte del propósito de atender necesidades del funcionario relacionadas con: el ámbito laboral, los aspectos de recreación, el afianzamiento de valores organizacionales y facilitar el desarrollo de su potencial mejorando su calidad de vida. Por ello, se busca que los funcionarios de la SSF estén motivados y laborando en un excelente ambiente, en un entorno de trabajo humanizado que cumpla con satisfacción y eficiencia la labor de inspección, vigilancia y control de las Cajas de Compensación Familiar

Durante el Período entre el 4 de octubre al 31 de diciembre de 2022, se dió continuidad a la ejecución de los Programas de Bienestar, Estímulos e Incentivos mediante el contrato No. 232 de 2023 suscrito con CAFAM con una ejecución del 100%, las actividades se efectuaron bajo la modalidad virtual y presencial con los lineamientos de seguridad, dando cumplimiento a las necesidades de la Entidad.

A continuación, se presentan las actividades ejecutadas:

***Programa de Bienestar***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | ACTIVIDAD DE BIENESTAR | ASISTENCIAS |
| **1** | Pertenencia Institucional |  |
| **2** | Reunión: Presentación Superintendente y Servidores Públicos | 120 |
| **3** | Pertenencia Institucional | 113 |
| **4** | Entrega de incentivos para los mejores funcionarios | 7 |
| **5** | Viernes de la Súper (Art. 15 AS): Cine foro | 21 |
| Viernes de la Súper (Art. 15 AS): apertura navidad | 90 |
| **6** | Pausas Activas Presenciales | 178 |
| **7** | Día de la Familia: Parque Kyqa Mhuysqa | 263 |
| **8** | Entrenamientos deportivos | 49 |
| **9** | Inscripción Torneo Interempresas | 19 |
| **10** | Vacaciones recreativas para 24 hijos de servidores públicos. | 19 |
| Vacaciones recreativas para 25 hijos de servidores públicos. | 18 |
| **11** | Supertalentos: Actividad de integración Apropiación del Código de integridad y el trabajo en equipo. Cultura fomentando valores | 105 |
| **12** | Fomentando Cultura y valores - boletas de cine | 143 |
| **13** | Reconocimiento a servidores públicos según su profesión. Art. 42 |  |
| **14** | Envío de Tarjeta virtual a todos los funcionarios en su cumpleaños |  |
| **15** | Cierre deportivo | 77 |
| **16** | Actividad cultural para los funcionarios solteros, sin hijos y funcionarios con hijos mayores a 25 años. 20% de un SMMLV (Art. 40 AS). | 67 |
| **17** | Reconocimiento no pecuniario hijos de los funcionarios hasta 25 años 35% (Art. 11 AS). | 78 |
| **18** | Fomentando Cultura y valores - boletas de cine | 144 |
| **19** | Concurso “Los Servidores  Públicos tienen Talento”: Supertalentos: Actividad de integración Apropiación del Código de integridad y el trabajo en equipo. Cultura fomentando valores | 30 |

***Programa de Estímulos e Incentivos Institucionales***

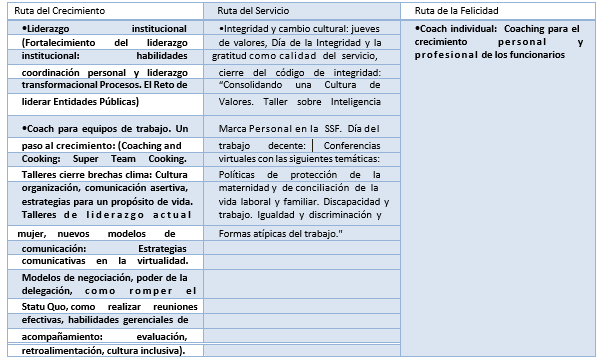
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | ACTIVIDAD DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS | ASISTENCIAS |
| **1** | Entrega de incentivos para los mejores funcionarios | 7 |
| **2** | Equipos de Trabajo 2021: Entrega de un incentivo no pecuniario que será distribuido en el número de funcionarios de los equipos de trabajo (Decreto 1083/2015, ARTÍCULO 2.2.19.6.7 Programas de estímulos). | 125 |
| **3** | Teniendo en cuenta el artículo 7 del Acuerdo Sindical, se hará un reconocimiento No Pecuniario por Pensión de Jubilación, vejez e invalidez; el cual se entregará a los funcionarios que se pensionen con la Entidad por valor de siete (7) SMMLV. | 2 |
| **4** | Reconocimiento no pecuniario equivalente al 30% de un (1) SMMLV para cada funcionario, máximo 3. (Artículo 41 AC) | 3 |

***Código de Integridad: Acción y Comunicación***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | ACTIVIDAD CÓDIGO DE INTEGRIDAD | ASISTENTES |
| **1** | Código de integridad – valor de la Justicia (Teatro musical). Forma Presencial | 105 |
| Código de integridad – valor de la Justicia (Teatro musical). Forma Virtual | 56 |
| **2** | Código de integridad: Unificación de valores (Teatro) Presencial | 56 |
| Código de integridad: Unificación de valores (Teatro) virtual | 16 |
| **3** | Código de integridad: Cierre (Teatro) Presencial | 22 |
| Código de integridad: Cierre (Teatro) virtual | 43 |
| **4** | Conferencia del arte de servir (doctor Jesús Neira Quintero) | 78 |
| **5** | Conferencia día de la gratitud y la integridad (virtual) | 51 |
| **6** | Conferencia de cultura estatal y régimen contractual. Dr. Jesús María Carrillo | 24 |

**Clima y Cultura Organizacional.** En el marco del Clima y Cultura organizacional, se efectuaron las actividades de coach individual, coaching para equipos (Super Team Cooking) y las conferencias de trabajo decente

***Rutas implementadas durante la vigencia 2022***



***Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo***

Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia del Subsidio Familiar y en articulación con la ARL Positiva se desarrollaron actividades de capacitación y/o talleres a los colaboradores en pro de promover la seguridad y salud en el trabajo.

* Se realizó actualización del protocolo de bioseguridad incluyendo las nuevas disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social.
* Se realizó asesoría técnica y concepto de aforo en las instalaciones del SSF.
* Acompañamiento en la reunión del COPASST el 22 de febrero de 2022.
* Autoevaluación de estándares mínimos 2022 y plan de trabajo 2022.
* Se realizó la propuesta de preguntas de la encuesta para conocer el estado de salud actual de los trabajadores, vacunación y comorbilidades.
* Se realizó la propuesta de modificación de la matriz de seguimiento de la entidad para casos COVID 19, donde se tenga en cuenta el cerco epidemiológico.
* Presentación de la Política de prevención de Abuso de Alcohol, tabaco y drogas a la alta dirección, pendiente aprobación para divulgarla.
* Entre el 21 y 28 de febrero de 2022, se realizó el diseño de información sobre temas del SG- SST encaminados a la prevención de COVID.
* El 22 de febrero de 2022 se reunieron, el asesor de la ARL POSITIVA y la profesional del Grupo de Gestión del Talento Humano para dar a conocer las necesidades de la SSF y las solicitudes realizadas por el sindicato referente a la realización de una inspección para establecer el aforo permitido y la evaluación de la ventilación en la entidad, se definió el plan de trabajo para 2022.
* Acompañamiento en la inspección para verificación de condiciones para el plan de emergencia de la entidad realizado el 24 de marzo de 2022 por el Ing. Bernardo Sáenz proveedor ARL positiva.
* Se realizó diligenciamiento de matriz de seguimiento de la entidad para casos COVID 19.
* Acompañamiento en capacitación mixta (presencial y virtual) sobre Manejo de Emergencia en la oficina y en casa realizada el 24 de marzo de 2022 por el Ing. Bernardo Sáenz proveedor ARL positiva.
* Acompañamiento en capacitación virtual sobre “Normatividad, funciones y responsabilidades del COPASST”, el día 31 de marzo de 2022 realizada por ARL Positiva.
* Se realizó el Informe de implementación de la estrategia salas amigas de la familia lactante del entorno laboral.
* Se realizó la revisión y la búsqueda de documentación sobre el caso de presunta enfermedad laboral de los funcionarios.
* Se realizó la revisión de indicadores y se hicieron algunos cambios en los responsables y metas.
* Se realizó concertación y programación de actividades con Asesor y proveedores de la ARL en: Inspección de aforo y ventilación, Inspección para plan de emergencia.
* Capacitación en el Manejo de emergencias en la oficina y en casa.
* Se solicitó concepto técnico a la ARL positiva sobre los riesgos de contagio por COVID que puedan presentarse con la participación de nuestros funcionarios en el Juego Intercajas de la Confraternidad en Armenia Quindío a adelantarse los días 11 al 15 de agosto del 2022, y solicitud de recomendaciones para los funcionarios con respecto a la actividad física y riesgos de accidentes secundarios.
* El 28 de abril de 2022, la ARL positiva realizó la capacitación virtual sobre identificación de factores de riesgo para el COPASST.
* Se realizó concepto técnico y diseño de constancia de inasistencia al examen médico de egreso.
* Se establecieron lineamientos de los Programas de Vigilancia Epidemiológica (PVE) y se inició el proceso de implementación de los PVE, mediante el desarrollo del plan de capacitación. El 22 de abril de 2022 la ARL realizó la capacitación sobre hábitos saludables y el 27 de abril de 2022, la capacitación en higiene postural.
* Se revisó y actualizó protocolo de bioseguridad de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social con la Resolución Nº 692 de 2022 “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad"
* El día 12 de mayo se realizó visita de inspección para actualizar la señalización de la entidad por ARL positiva y Magna.
* El 19 de mayo se realizó actualización de la matriz de peligros e identificación de riesgos
* El 20 mayo reporte, seguimiento y caracterización a Accidente laboral.
* El 25 de mayo se realizó capacitación para la prevención en desordenes musculoesqueléticos por ARL positiva.
* El 27 de mayo se realiza capacitación al comité de convivencia laboral sobre normatividad, funciones y responsabilidades.
* El 27 de mayo se realizó capacitación a COPASST sobre Inspecciones de seguridad por ARL positiva.
* El 31 de mayo se realiza capacitación a la brigada de emergencias sobre funciones y responsabilidades.
* Durante últimas semanas del mes de mayo se realiza asesoría en la actualización del plan estratégico de seguridad vial.
* Simulacro distrital nacional 4 de octubre 2022 con el acompañamiento de la ARL positiva
* Se realizó el seguimiento a instalación de la señalización de emergencias de la entidad durante segunda semana de octubre de acuerdo a las recomendaciones de la ARL.
* Planeación y desarrollo de la semana de la seguridad y salud en el trabajo del 18 de octubre al 21 de octubre con el apoyo de Cafam y Unimsalud, en donde se realizaron las siguientes actividades: Capacitación presencial en cada puesto de trabajo y virtual sobre retorno seguro y saludable a las instalaciones, capacitación virtual sobre adaptación al cambio, capacitación virtual sobre prevención en enfermedades osteomusculares, jornada presencial sobre ergonomía en la oficina, capacitación virtual en prevención de riesgo cardiovascular, pausas activas, zumbo terapia, jornada cardiovascular y refrigerio saludable cuida la salud de tu corazón.
* Capacitación comité de convivencia laboral sobre resolución de conflictos 24 de octubre 2022.
* Organización y acompañamiento en la ejecución de Jornada de vacunación contra COVID -19 el día 27 de octubre 2022.
* Envío de pautas comunicativas sobre pausas activas y convocatoria para conformación de COPASST.
* Se proyecto resolución y formatos para Teletrabajo.
* Diligenciar la autoevaluación final de los estándares mininos SG-SST 2022
* Alistamiento de documentos para auditoria.

En ejecución del contrato No. 262 del 14 de marzo de 2022 suscrito con SERVICIOS DE SALUD OCUPACIONAL UNIMSALUD S.A.S., el cual tiene por objeto: “Contratar la realización de los exámenes médicos ocupacionales periódicos, de ingreso y de egreso, así como las actividades contempladas en el Plan Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para los 149 funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar vigencia 2022”, se adelantaron las siguientes actividades:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD CONTRATO UNIMSALUD S.A.S** | **ASISTENTES** |
| 1 | Exámenes de retiro | 4 |
| 2 | Exámenes de ingreso | 4 |
| 4 | Inspecciones de puesto de trabajo | 22 |
| 5 | Evaluación de puestos de trabajo para identificación de enfermedad laboral. | 2 |
| 6 | Examen Psicosensométrico | 1 |
| 7 | El día 12 de mayo se realizó capacitación en comunicación asertiva  Unimsalud | 48 |
| 8 | El 18 de mayo se realizó capacitación en prevención en consumo y abuso de sustancias psicoactivas  alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas por Unimsalud | 57 |

Fuente: Grupo de Gestión del Talento Humano- Secretaría

***El Proceso de Comunicación Pública*** es un proceso estratégico transversal a toda la Superintendencia. Busca posicionar la entidad y su gestión de IVC, con acciones de comunicación interna y externa, que generen conocimiento sobre los beneficios del Sistema de Subsidio Familiar para sus grupos de valor respecto del subsidio familiar y los servicios sociales que prestan las cajas de compensación familiar.

Las actividades asociadas a este proceso incluyen:

Comunicación Interna: apoyo a todas las áreas en sus necesidades comunicacionales con la producción de mensajes, diseños gráficos, videos y transmisiones a través de diferentes canales. En materia de comunicación interna se apoyó a las diferentes áreas así:

* Diseño de documentos. Se elaboraron 135 diseños de piezas informativas.
* Revisión de documentos. Para garantizar claridad en los mensajes, redacción adecuada y protección de la imagen institucional el área de comunicaciones revisa y aprueba los mensajes que se producen en las diferentes dependencias y que se enviarán a todos los funcionarios.
* Comunicación Externa: difusión a través de los canales digitales de la Superintendencia (Twitter, Facebook, Instagram, Portal Corporativo y YouTube) de toda la información institucional de interés para la ciudadanía, especialmente para la población afiliada y beneficiaria del subsidio familiar.
* Transmisión de eventos. Se transmitieron las dos Rendiciones de Cuentas y se dió apoyó a las áreas en sus Facebook Live, seminarios y capacitaciones.

En cuanto a las actividades de prensa, se produjeron 47 noticias que permitieron presencia free press, cero costos, en los principales medios de comunicación masiva del país. Igualmente, se atendieron entrevistas y solicitudes de los medios a nivel regional en los desplazamientos oficiales.

Igualmente, se elaboró una estrategia para la difusión de información a través de las redes institucionales con resultados muy halagadores toda vez que se creció tanto en seguidores como en visualizaciones.

El comportamiento de los canales digitales fue:

**Twitter.** Seguidores: 15.563**.** Interacciones: 3.498

**Facebook.** Seguidores: 15.530**.** Interacciones: 3.813

**Instagram.** Seguidores: 1.727

**YouTube.** Suscriptores: 1.259

Llama la atención el perfil de la cobertura de redes en el país porque de los seguidores el 32.7% son hombres y el 67,3% son mujeres. Es decir, hay que revisar la estrategia para aumentar el número de seguidores en el segmento hombres de la población.

Para la vigencia 2022, el área de comunicaciones contó con un presupuesto de $709.780.000, recursos que fueron utilizados para la contratación de los profesionales indispensables para desarrollar la estrategia planteada.

Esta estrategia se basó en el desarrollo de cuatro actividades:

Elaborar piezas informativas, promocionales o didácticas de las funciones de IVC, derechos y deberes de los ciudadanos y normatividad del Subsidio Familiar.

1. Implementar un plan estratégico de comunicaciones de la SSF en cumplimiento de su misionalidad.
2. Emitir los programas audiovisuales y emisión de mensajes institucionales a través de medios digitales y alternos sobre el sistema del subsidio familiar.
3. Realizar pautas en redes sociales sobre el sistema del subsidio familiar

Aunque se cumplió con el Plan de Acción establecido al inicio de la vigencia, desafortunadamente, el área de comunicaciones solo ha podido funcionar cuando cuenta con los recursos de inversión para contratar el personal idóneo y suficiente. Sin éstos, es imposible desarrollar un trabajo que sea adecuado para los inmensos retos que enfrenta la Superintendencia.

La comunicación en la Superintendencia se desarrolla atendiendo dos frentes de trabajo: Comunicación externa y comunicación interna.

La comunicación externa permite, en gran medida, transmitir a la ciudadanía lo que es esta entidad de inspección, vigilancia y control y lo que significa para un trabajador recibir los programas y servicios que le ofrecen las cajas de compensación familiar para ayudar con el sostenimiento de la familia.

Por su parte, la comunicación interna es la que permite apoyar a las diferentes áreas en sus necesidades comunicacionales en cuanto a diseño gráfico, producción de videos, toma de fotografías, corrección de textos, etc.

***El proceso de Interacción con el Ciudadano*** tiene como objetivo garantizar el efectivo y oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía frente a las cajas de compensación familiar con el seguimiento y monitoreo a la atención de las PQRS presentados a través de los diferentes canales de atención, así como desarrollando e implementando un modelo de seguimiento y control que garantice la transparencia, el acceso a la información, la inclusión y las mediciones permanentes de la satisfacción de los subsidios y servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar, posicionando la Superintendencia como Ente de Inspección, Vigilancia y Control, para la vigencia 2022 se cuenta con cuatro procedimientos así: Canales de atención al ciudadano, medición de la satisfacción de los servicios, participación en eventos y/o ferias de atención al ciudadano y educación informal para el mejoramiento de la interacción con los grupos de interés.

En el 2022 se ejecutaron las siguientes actividades dentro de este proceso:

* Durante el año 2022 entre los meses de enero a diciembre se atendieron 46.737 ciudadanos, a través de los deferentes canales de atención.
* En cuanto al fortalecimiento del proceso de educación para la interacción con el ciudadano se ofrecieron los cursos virtuales sobre el Sistema del Subsidio Familiar y Participación ciudadana, a través de este se certificaron 6.491 personas en los diferentes módulos; igualmente, a través de las visitas a empresas en donde se informa a los trabajadores afiliados sobre sus derechos y deberes, servicios y beneficios de las cajas de compensación e información de la Supersubsidio, se abarcaron 2239 personas en los departamentos de Córdoba, Cundinamarca, Caldas, Magdalena, Boyacá, Atlántico y Valle del Cauca.
* Durante el año 2022 se realizaron los siguientes eventos dirigidos a diferentes segmentos poblacionales estos son: Ferias “Acércate” en La Jagua de Ibirico - Cesar y Riosucio – Caldas; encuentro con la comunidad indígena Arahuaca en el municipio de Pueblo Bello - Cesar para socializar la carta de derechos y deberes, la misión y visión de la Superintendencia; Facebook Live sobre “Ley de borrón y cuenta nueva” y “Ley 2225 del 2022”; Reuniones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC); y el XIV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano.
* Se realizó la traducción de la misión, visión, objetivos, carta de buen trato y canales de atención a las lenguas étnicas Misak, Embera y Wayuunaiki.
* La Oficina de Protección al Usuario en colaboración con la Oficina de las Tecnologías y las Comunicaciones, durante el año 2022 realizaron la fase II de desarrollo cognitivo y entendimiento de lenguaje natural de la asistente virtual, de nombre “Lupita”, la cual presta un servicio informativo a los ciudadanos 24/7, con conexión directa con los diferentes canales de atención de la Supersubsidio.
* Se establecen los lineamientos y las buenas prácticas metodológicas en la implementación de analítica de datos y gobierno de datos, se realizaron las observaciones en los procesos de calidad de datos, entendimiento de negocio y revisión de metodologías.
* Se realizó un estudio que busco analizar y diagnosticar el nivel de satisfacción, percepción y lealtad que tienen los ciudadanos en relación a los servicios prestados por la Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF, realizando la encuesta aproximadamente a 38.341 ciudadanos.
* La Oficina de Protección al Usuario para el cumplimiento dentro del relacionamiento con las otras entidades y dependencias de la entidad ha sostenido mesas de trabajo para tratar los temas del subsidio del subsidio familiar, así:

1. Entidades: Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales –UGPP: Se han sostenido reuniones de entendimiento con la UGPP para revisar lo concerniente al manual de suspensión y expulsión de empresas. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: Se revisó de manera puntual la normatividad de vivienda, soluciones de vivienda y casuística. Ministerio del Trabajo: Revisión modificación Decreto Único del Sector Trabajo 1072 de 2015, colaboración interinstitucional. Departamento Administrativo de la Función

Pública: Se sostuvo reunión con el propósito de validar lo concerniente al cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 en lo que respecta al relacionamiento con el ciudadano.

1. Dependencias de la SS: Oficina Asesora Jurídica: Definir la posición jurídica sobre temas niños con pensión de sobrevivientes y ley anti trámites para la Cajas de Compensación Familiar. Oficina TICS: Se sostuvieron reuniones periódicas con el fin de mejorar la plataforma de PQRSF. Oficina de Planeación: Revisión del proceso de interacción con el ciudadano – procedimientos. Grupo de Gestión Documental y Notificaciones: Revisión fallas plataforma. Superintendencia delegada para la Gestión – Revisión postura de la Superintendencia del Subsidio Familiar en lo que concierne a bibliotecas – recursos Ley 115 de 1994.

Es relevante mencionar que desde la Oficina de Protección al Ciudadano para la vigencia 2022, se sostuvo reuniones con todas las dependencias de la Entidad, con el propósito de revisar lo concerniente al proceso de relacionamiento con el ciudadano y en consecuencia generar la caracterización de la ciudadanía general, grupos de valor y de interés.

***El proceso Visitas a entes Vigilados, con sus dos direcciones, el proceso Control Financiero y Contable, y Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación***, cumplió con el 100% de la programación del Plan Anual de Visitas de la vigencia, se logró mayor vigilancia e inspección con visitas presenciales y virtuales a 39 CCF, que representa el 90% de la cobertura de visitas ordinarias frente a las 43 Cajas de Compensación Familiar, con el fin de realizar control y seguimiento a los aspectos administrativos, legales, financiero contable, servicios sociales, Fondos de Ley e Inversiones en las C.C.F.

Se realizó el seguimiento y evaluación de la aplicación de los programas ejecutados con recursos provenientes de Ley 115 de 1994, del Fondo para la Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria – FONIÑEZ y del Fondo de Solidaridad y Fomento al Empleo y Protección al Cesante – Mecanismo de Protección al Cesante, Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS. Se reportó su seguimiento y los informes fueron publicados en la página web de la entidad.

***El proceso de evaluación y control,*** mediante la Oficina de Control Interno realiza seguimiento trimestralmente a los Indicadores de Gestión de la entidad, donde se mide su impacto y medición de cada indicador. En los indicadores de gestión, la Superintendencia cuenta con sus Indicadores y la metodología para efectuar el seguimiento a la gestión, se realizó a través de la revisión de metas programadas y se mide por medio de los Indicadores de Gestión que se reportan de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos (mensualmente, trimestralmente, semestralmente, anualmente) por las dependencias que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan en la entidad permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento y el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los responsables de cada indicador.

Así mismo, como una función específica del proceso, la Oficina de Control Interno realizó los Informes Internos y Externos de acuerdo a la normatividad y a los requerimientos solicitados, en las fechas establecidas en el plan de trabajo y a lo programado para la vigencia 2022, esto con el fin de dar cumplimiento a la normatividad que nos rige, donde se realiza la evaluación, seguimiento, asesoría y se verifica el cumplimiento de cada una de las actividades de cada uno de los procesos y se ve reflejada la gestión de las áreas de la Superintendencia del Subsidio familiar y también donde se evalúa a cada uno de los sujetos involucrados tanto internos como externos de la gestión de la entidad. Durante la vigencia del 2022 la Oficina de Control Interno realizó ciento cinco *(105) Informes internos y externos*dando cumplimiento a la normatividad vigente. Y se enviaron a los entes competentes, al representante de la entidad y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en las fechas programadas de acuerdo a nuestro plan de trabajo de la oficina.

Como parte de función, la oficina de control interno participa en el COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO, en cumplimiento del artículo 2.2.21.1.5 del Decreto 648 del 19 de abril de 2017, la Superintendencia del Subsidio Familiar conformó mediante Resolución No. 0517 del 2017 el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, estableciendo las funciones y directrices emanadas en el Decreto en mención. Durante cada vigencia se realizan dos (2) sesiones de comité.

Para la Oficina de Control Interno el alcance en el proceso de la auditoría interna, han permitido obtener como resultado un diagnostico veraz 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.

***En el proceso de Procesos Disciplinarios,*** en cabeza de la Secretaria general, en el año 2022 se dio cumplimiento al cien por ciento del objetivo principal del Grupo de Control Disciplinario Interno, cual fue investigar las conductas de los servidores públicos o ex servidores públicos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, originadas en el incumplimiento de deberes funcionales, la extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, la violación de los regímenes de prohibiciones, de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses y demás normas imperativas.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes de la gestión comprendida entre en la vigencia 2022: Se recibieron 12 quejas por faltas administrativas, se adelantó el trámite correspondiente a las mismas de manera oportuna dentro de los términos legales, lo que dio como resultado el inició y culminación de dos investigaciones disciplinarias, adelantando la etapa de instrucción hasta la notificación de la decisión final.

En la actualidad se encuentran en trámite, 10 casos de los recibidos durante la vigencia 2022 que corresponden a 9 indagaciones preliminares que están en fase de instrucción, unas en revisión sobre cómo proceder, otras en práctica de pruebas, y otras en valoración probatoria.

En el primer trimestre del 2022, el Grupo de Control Disciplinario Interno llevo a cabo el fortalecimiento y sensibilización mediante la difusión de 1 capsulas informativas dirigido a todos los funcionarios de la entidad en cumplimiento al plan de acción 2022.

***En los procesos de gestión documental y de notificaciones,*** durante la vigencia 2022 se dio cumplimiento del 100% a las actividades establecidas en el Plan Institucional de Archivos PINAR y el Programa de Gestión Documental PGD, las cuales fortalecieron el desempeño de los procedimientos del área.

En el año 2022 se realizó el levantamiento de información de los libros que reposan en la entidad, elaborando un inventario documental con la descripción de cada uno de estos ejemplares y así crear la Biblioteca de la Superintendencia del Subsidio Familiar, lo anterior, con el fin de conservar la memoria institucional de la entidad, siendo un elemento fundamental en el desarrollo de los procesos documentales, haciendo parte del patrimonio institucional.

***El proceso de Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar***, se actualizó el procedimiento de las averiguaciones preliminares y el procedimiento administrativo sancionatorio, así como el procedimiento de Medidas Cautelares, conforme a la creación de los grupos internos de la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales. Adicionalmente, se actualizaron los formatos de los actos administrativos que se emiten en el marco de las averiguaciones preliminares e investigaciones administrativas.

Mediante la emisión de actos administrativos, se dio impulso procesal a cada una de las averiguaciones preliminares e investigaciones administrativas derivadas de los informes de visitas, traslados internos y externos, y denuncias allegadas a la delegada, también se expidieron actos administrativos de intervención y se realizaron seguimientos a las Cajas de Compensación Familiar que tuvieron dicha medida.

Se ordenó mediante acto administrativo la creación y procedimiento para la elección de Agentes Especiales de Intervención y Directores Administrativos en el marco de la adopción de una medida de intervención administrativa. Así mismo, se elaboraron informes integrales para la toma de decisiones de medidas especiales y/o prórroga de medidas. Se proyectó el acto administrativo para la adopción, prorroga, modificación o levantamiento de las medidas cautelares de vigilancia especial e intervención administrativa y también se proyectaron los actos administrativos que resuelven los recursos interpuestos contra las decisiones de adopción de medidas cautelares y de inclusión de lista de elegibles previo al estudio y análisis pertinente.

Se hizo acompañamiento a las asambleas de las Cajas de Compensación Familiar, emisión del concepto de evaluación donde se recomienda al Superintendente del Subsidio Familiar, aprobar o improbaron las decisiones de las asambleas (ordinaria - extraordinaria), se realizó la actualización de la plataforma institucional con la información de los actos administrativos, emisión de los Certificados de Existencia y Representación Legal y se realizaron reuniones con el área de tecnología para migrar información de registro y control con BPM.

***El proceso de Gestión de Sistemas de Información,*** en la vigencia 2022, con relación a los servicios de tecnologías de la información (TI), en desarrollo de la estrategia del uso y apropiación de las TI, se afianza la relación con usuarios finales, a partir de la identificación de las necesidades que han permitió establecer un banco de proyectos con componente tecnológico para los diferentes tipos de procesos (estratégicos, misionales y de apoyo). Para el caso de los sistemas de información, los resultados fueron ya evidentes en 2022, con una evaluación en conjunto con las áreas de las oportunidades de mejora y entonces para 2023 adquirir compromisos específicos a partir de un enfoque diferente (“user experiencia”), para proveer ambientes más amigables, con presentación de productos de información de valor agregado y, por supuesto, uso de analítica de datos alrededor del sistema del subsidio familiar.

El seguimiento e implementación de los lineamientos de “Gobierno Digital” fortalecieron la gestión de la Entidad con el fin de apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y misionales, así como su proyección para la generación de confianza y valor público. Con relación a la estrategia y gestión de los servicios de TI, en 2022 el balance es el siguiente:

Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) con el estado de avance de proyectos de Plan de Transformación Digital 2021-2022 y la complementación en la identificación de brechas.

En atención al plan de informes relacionados con planes e indicadores establecido institucionalmente, la Oficina TIC alcanzó el siguiente balance:

- Plan de Acción OTIC, se superó la meta en cinco de seis Actividades registradas para 2022. Para la sexta Actividad, relacionada con automatización de procesos, el avance en el paso a producción de los flujos de trabajo fue impactado por el desempeño del contratista a cargo, razón por la cual se hace seguimiento para el correspondiente cumplimiento.

- En la vigencia, los procesos de contratación relacionados con el Proyecto de Inversión comprendieron el 89% del presupuesto establecido.

- Con relación al Plan Anual de adquisiciones se dio cumplimiento a 31 de los 32 procesos registrados en la plataforma SECOP.

- El cumplimiento del Plan de seguridad y privacidad de la información alcanzó un avance en el 91% para las actividades formuladas.

- Se adelantó la actualización de los procedimientos de Gestión de la Disponibilidad y Gestión de la Capacidad, conforme al desarrollo del Plan de Mejoramiento de auditoria 2022.

- Se actualizó el Mapa de Riesgos del proceso conforme a los lineamientos de OAP.

- Para los tres (3) Indicadores de Gestión, para el proceso de OTIC, se superó la meta respecto al avance de ejecución del PETIC, ejecución presupuestal y mejoramiento continuo del proceso a cargo de OTIC.

Con respecto a los productos y servicios TI, en la vigencia se destaca, en SIMON, las mejoras implementadas para el control del cargue de reportes y calidad de datos de estos (módulo “Sofia”), adicionalmente a los reportes e informes provistos desde SIGER Y DAVINCI con base en los reportes de las vigiladas.

En 2022 especial avance se dio en materia de la implementación de flujos de trabajo en la plataforma de BPM que, aun cuando no se logró el paso a producción si fijó posición de la Entidad en cuanto a la exigencia de cabal cumplimiento de parte del contratista, incluso para la contratación adelantada en 2021, sin la concreción de resultados satisfactorios. En ese sentido, conforme la orientación de la actual Administración, en consecuencia con la denuncia hecha ante órganos de control, se ha dispuesto del grupo de profesionales para acompañar el plan mitigación acordado con el contratista, para evitar la causación definitiva de un detrimento patrimonial, plan que ha comprendido revisión y ajustes en la optimización de procesos y pruebas de detalle con usuarios finales con miras a alcanzar la solución a las necesidades que fueron base para la contratación en 2021. Sin embargo, el reiterado aplazamiento del paso a producción ha afectado la normal operación en áreas misionales, lo cual ha conllevado el informar a la Administración de la necesidad de proceder con la liquidación, para entonces establecer el balance definitivo del contrato 267 de 2021.

De otra parte, dando continuidad al uso de tecnologías de la información de 4RI, en 2022 se dio en producción Chatbot Lupita Fase 2, con implementación de interpretación de lenguaje natural para atender las solicitudes de información del sistema del subsidio familiar. Así mismo se dio inicio a Fase 3 que tendrá interacción del ciudadano con los sistemas de información de la Entidad. Así mismo desde la Oficina de las TIC se apoyó la implementación del Observatorio como un servicio que expone la Entidad haciendo uso de analítica de datos.

Adicionalmente en temas de seguridad de la información se implementaron controles adoptados frente a vulnerabilidades y riesgos conforme a la política establecida, entre otros el firewall perimetral de red de la Entidad, servicios WAF (Web Application Firewall - control perimetral de protección para las aplicaciones en ambiente web) se han complementado los controles en seguridad de la información que posee la Supersubsidio y el trabajado en ethical hacking e ingeniería social.

Así mismo en 2022 se adelantó la Contratación para implementación del DRP, componente tecnológico, en nube computacional, para garantizar continuidad del negocio, para los sistemas de información misionales.

Desde 2022 la Oficina TIC viene participando en la ejecución de los contratos de Consultoría, como contraparte en el desarrollo de actividades para el ejercicio de Arquitectura Empresarial y la definición del gobierno y analítica de datos para la Supersubsidio. En el avance de las consultorías se han podido alcanzar entregables de parte de la Consultoría, acorde con expectativas de la Entidad, así como el favorecimiento de transferencia de conocimiento.

En materia de los servicios de soporte a diferentes usuarios, internos y externos, que demandaron solución de incidentes y atención de requerimientos, con base en los casos registrados en GLPI (software para la gestión de servicios de TI), se concluye que, para un total de 6894 casos recibidos, fueron atendidos y solucionados 6755, con un porcentaje de cumplimiento de 96%.

Finalmente, frente a los informes de auditoría interna 2021 y 2022, los planes de mejoramiento correspondientes, con corte a 31 de diciembre de 2022, reflejan un cumplimiento del 100%.

**1.2.3. SALIDAS NO CONFORMES**

La oficina asesora de planeación, con el objetivo de Identificar y controlar las salidas no conformes que se presenten para prevenir su uso o entrega no intencionada de servicios, tiene establecido el procedimiento de CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES, en el cual se establecen el alcance que inicia con la definición de los requisitos o características a cumplir de las salidas no conformes, continúa con la identificación y el registro de las Salidas No Conformes y termina con el seguimiento.

Para el año 2022, se estableció la matriz de salidas no conformes identificadas en los procesos de la entidad, de la cual se definen setenta (70) Servicios no conformes, estructurados así:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IDENTIFICACION SS NO CONFORMES AÑO 2022 | | |
| NIVELES | **PROCESOS** | **TOTAL** |
| ESTRATÉGICOS | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 1 |
| PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | 2 |
| GESTION ESTADISTICA GENERAL DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR | 3 |
| COMUNICACIÓN PUBLIA | 3 |
| MISIONALES | CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF | 5 |
| EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 4 |
| VISITAS A ENTES VIGILADOS | 3 |
| ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS | 7 |
| CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 5 |
| INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO | 6 |
| APOYO | GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 4 |
| PROCESOS DISCIPLINARIOS | 4 |
| GESTION JURIDICA | 5 |
| GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 5 |
| CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 5 |
| RECURSOS FISICOS | 1 |
| ALMACEN E INVENTARIO | 1 |
| NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 1 |
| EVALUACIÓN | EVALUACION Y CONTROL | 2 |
| TOTAL, SERVICIOS NO CONFORMES | | **70** |

**1.2.4. AUDITORIAS INTERNAS Y RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN**

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 15 de diciembre del 2021, para la vigencia del 2022.

Al 31 de diciembre del 2022 se efectuaron *veinte (20) Auditorías Internas* de acuerdo a lo Programado en la vigencia, se cumplió al 100% las auditorías internas programadas dando cumplimiento a nuestro plan de trabajo del cronograma de la oficina.

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 treinta y siete*(37) Hallazgos* que incumplen requisitos del MECI, NTC ISO 9001:2015, MIGP y Decreto No. 1499 del 2017, requisitos Legales y procedimientos; y treinta (*30) Oportunidades de Mejora*, relacionados con aspectos administrativos que 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 2022 diseñado por parte de los procesos auditados a fin de subsanar las situaciones detectadas; por lo que se hace necesario monitorear el grado de cumplimiento de los mismos.

Para la vigencia del 2022, se presentó un total *de (67) 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PROCESOS | HALLAZGO | OPORTUNIDAD DE MEJORA | TOTAL |
| CERRADA |  |  |  |
| CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 2 | 0 | **2** |
| CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 3 | 0 | **3** |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |  | 1 | **1** |
| ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS | 1 | 0 | **1** |
| GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION | 5 | 0 | **5** |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 6 | 1 | **7** |
| GESTIÓN DOCUMENTAL |  | 2 | **2** |
| GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 1 | 2 | **3** |
| GESTIÓN JURÍDICA | 3 | 3 | **6** |
| INTERACCION CON EL CIUDADANO |  | 4 | **4** |
| PLANEACIÓN INSTITUCIONAL | 2 | 4 | **6** |
| RECURSOS FÍSICOS | 2 | 4 | **6** |
| *ABIERTA* |  |  |  |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 0 | 1 | **1** |
| GESTIÓN JURÍDICA | 0 | 1 | **1** |
| PROCESOS DISCIPLINARIOS | 1 |  | **1** |
| *VENCIDA* |  |  |  |
| COMUNICACION PÚBLICA |  | 1 | **1** |
| CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 7 | 4 | **11** |
| CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 3 | 1 | **4** |
| VISITAS A ENTES VIGILADOS | 1 | 1 | **2** |
| Total | **37** | **30** | **67** |

Se evidencia en la obtención del reporte generado a los Planes de mejoramiento que se requiere revisar y dar cierre a las observaciones encontradas así:

Vencidos los planes suscritos de mejoramiento con actividades en desarrollo y Sin Seguimiento con 18%, vencidos los planes de mejoramiento con actividades en desarrollo y seguimiento realizados, pero falta la revisión de la eficacia por parte del líder del proceso con 3%, vencidos los planes de mejoramiento con actividades en desarrollo y seguimiento realizado pero las evidencias no guardan relación con las actividades 3%.

**CUADRO AUDITORIAS COMPARATIVO 2021-2022**

En el ejercicio de las auditorías internas realizadas por la oficina de control interno, se evidencia un cumplimiento del 100% en el plan de auditorías aprobado a los 21 procesos, evidenciándose en el año 2021 frente al 2022 un incremento de los hallazgos suscritos,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AÑO →** | **2021** | | **2022** | |
| **PROCESO↓** | **Hallazgo** | **Oportunidad de Mejora.** | **Hallazgo** | **Oportunidad de Mejora.** |
| 1. Direccionamiento Estratégico | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2. Planeación Institucional | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 3. Gestión Estadística General Del Sistema De Subsidio Familiar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Comunicación Publica | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5. Control Financiero Contable de la Cajas de Compensación Familiar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Evaluación De Gestión De Cajas De Compensación Familiar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Visita A Entes Vigilados | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 8. Estudios Especiales Y Evaluación De Proyectos | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 9. Control Legal De Cajas De Compensación Familiar | 7 | 4 | 6 | 1 |
| 10. Interacción Con El Ciudadano | 0 | 2 | 0 | 4 |
| 11. Gestión De Sistemas De Información | 2 | 7 | 5 | 0 |
| 12. Gestión Documental | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 13. Procesos Disciplinarios | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 14. Gestión Jurídica | 7 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Gestión Financiera Y Presupuestal | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 16. Contratación Administrativa | 0 | 2 | 9 | 4 |
| 17. Recursos Físicos | 0 | 4 | 2 | 4 |
| 18. Almacén E Inventario | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 19. Notificaciones Y Certificaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20. Gestión Del Talento Humano | 4 | 3 | 6 | 2 |
| 21. evaluación y Control | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **TOTALES** | **28** | **30** | **37** | **30** |

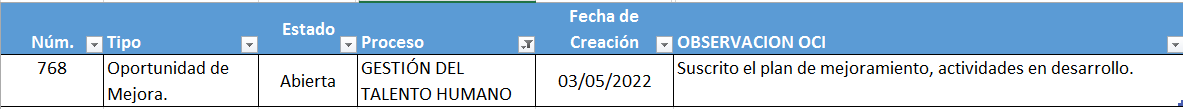
**1.2.5. NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

En el aplicativo Isolución de la entidad se cargan los hallazgos y oportunidades de mejora como resultado de las Auditorías Internas efectuadas durante este periodo, y a su vez los líderes de los procesos suscribieron los respectivos ***Planes de Mejoramiento***.

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.

Tabla de los procesos con su número de hallazgo y/o oportunidad de mejora con las acciones pendientes de acuerdo a la base de datos con al 31 diciembre del año 2022:

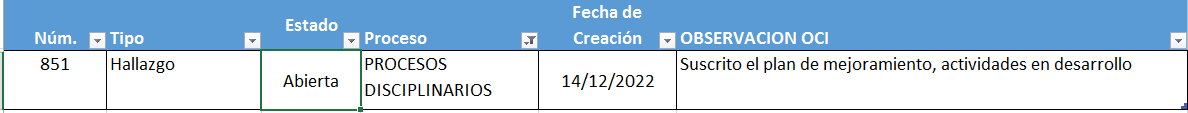
**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**



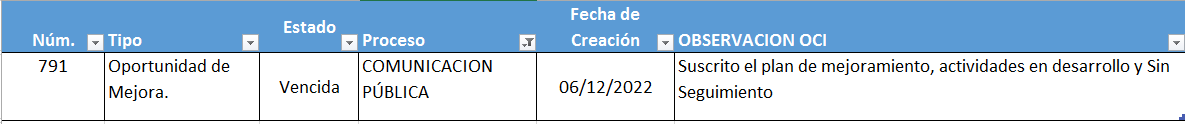
**GESTIÓN JURÍDICA**



**PROCESOS DISCIPLINARIOS**



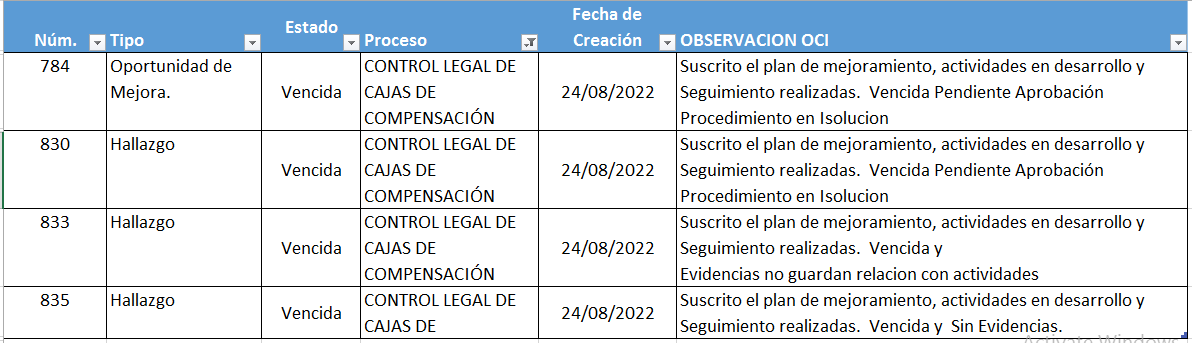
**COMUNICACION PÚBLICA**



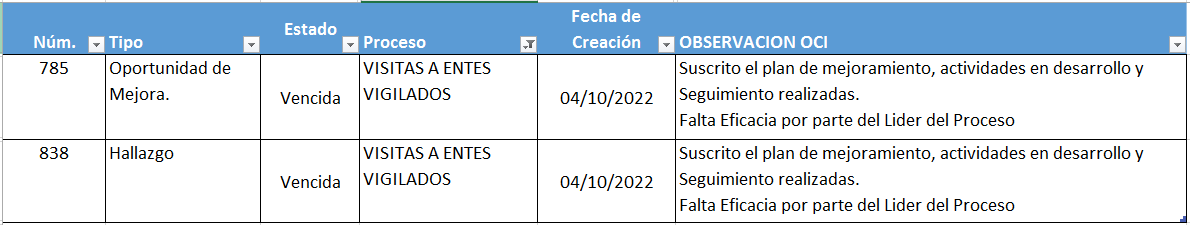
**CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Núm.** | **Tipo** | **Estado** | **Proceso** | **Fecha de Creación** | **OBSERVACION OCI** |
| 787 | Oportunidad de Mejora. | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 788 | Oportunidad de Mejora. | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 789 | Oportunidad de Mejora. | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 790 | Oportunidad de Mejora. | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 844 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 845 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 846 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 847 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 848 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 849 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |
| 850 | Hallazgo | Vencida | CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA | 12/11/2022 | Suscrito el plan de mejoramiento, actividades en desarrollo y Sin Seguimiento |

**CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**



**VISITAS A ENTES VIGILADOS**



La Oficina asesora de Planeación realiza la revisión del estado de vencimiento de las acciones correctivas y de mejora en el aplicativo Isolucion, con el fin de alertar a los líderes de proceso el oportuno cumplimiento de las actividades contempladas en los planes de mejoramiento.

**CUADRO PLANES DE MEJORA COMPARATIVO 2021-2022**

Referente a los Planes de mejora suscritos por los procesos en los cuales se presentaron NO CONFORMIDADES en el ejercicio de auditorías, se observa en el año 2021 frente al 2022 un incremento de acciones de mejora cerrados que contribuyen a subsanar y mejorar la eficacia de los procesos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OBSERVACIONES EVIDENCIADAS SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO** | | |
|  | **2021** | **2022** |
| CERRADAS | 24 | 46 |
| ABIERTAS | 14 | 3 |
| VENCIDAS | 20 | 18 |
| **TOTAL** | **58** | **67** |

**1.2.6. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

Conforme el Manual de Contratación se estableció en el proceso de Gestión Contractual, para que los supervisores de cada contrato son los encargados de aplicar el formato “Evaluación de desempeño”, cuyo fin es que los supervisores evalúen la gestión realizada por los contratistas respecto al cumplimiento de los objetos y obligaciones contractuales durante el tiempo de ejecución, quien es la persona encargada de efectuar el seguimiento y por tanto la evaluación del desempeño.

El Grupo de Gestión contractual realizo capacitaciones virtuales en la vigencia 2022, dio a conocer a los supervisores sus obligaciones y responsabilidades entre ellas la evaluación de desempeño de los proveedores. Así mismo, se enviaron tip´s a los supervisores.

Para la vigencia 2022, se realizaron las siguientes contrataciones por modalidades, así:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONTRATOS CELEBRADOS POR MODALIDADES | | |
| MODALIDAD | **TIPO DE CONTRATO** | **AÑO 2022** |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PERSONA NATURAL | 353 |
| PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PERSONA JURIDICA | 12 |
| PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN | 25 |
| CONTRATO INTERADMINISTRATIVO | 4 |
| ARRENDAMIENTO | 1 |
| CONVENIO INTERADMINISTRATIVO | 2 |
| TOTAL CONTRATACIÓN DIRECTA | | **397** |
| ACUERDO MARCO | | 23 |
| MÍNIMA CUANTÍA | | 5 |
| SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA | | 9 |
| CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTOS | | 6 |
| SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA | | 1 |
| LICITACIÓN PÚBLICA | | 2 |

Fuente: Grupo de Gestión Contractual - Secretaria General

**1.2.7. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

Para la vigencia 2022, el grupo de Gestión Administrativa, cumplió a cabalidad con los siguientes objetivos propuestos:

* Salvaguardar bienes, obras, servicios e inventarios de la entidad, a través del servicio prestado por la empresa Novasoft SAS, bajo un contrato de prestación de servicios el cual se ejecutó al 100%.
* Operar los planes integrales y de acción esenciales para el funcionamiento interno de la entidad según la legislación vigente, como lo son el plan institucional e Gestión Ambiental, II plan Estratégico de Seguridad Vial, III Pan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP), donde se desarrollaron diferentes actividades con el fin de ratificar el compromiso con el medio ambiente, prevención de contaminación espacial y atmosférica; asegurando un manejo responsable de los recursos demandados por su funcionalidad, priorizando la gestión integral de residuos sólidos, el fortalecimiento de la cultura de uso eficiente y ahorro de agua y energía.
* Realizar las solicitudes de contratación contempladas en el Plan Anual de Adquisiciones, en las cuales se encuentra la adquisición de pólizas para salvaguardar los bienes patrimoniales de la entidad y demás procesos contractuales que se requieren para el cumpliendo de la Gestión de los Recursos físicos de la Superintendencia de Subsidio Familiar, y la gestión en los diferentes servicios que se requiere para su funcionamiento.

El presupuesto aprobado para la vigencia 2022 mediante la Ley Anual de Presupuesto 2159 de 2021 y el Decreto de liquidación 1793 de 2021 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la UEJ 36-01-07 Superintendencia del Subsidio Familiar, se presenta a continuación:

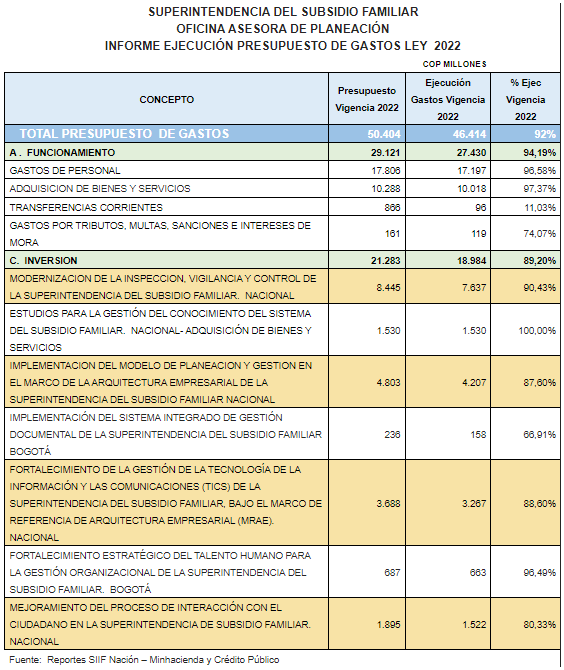
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| AÑO | FUNCIONAMIENTO | INVERSION | TOTAL |
| 2022 | $ 29.120.909.000 | $ 21.283.374.779 | $ 50.404.283.779 |

Fuente Decreto liquidación Anual / OAP

Los recursos asignados a Gastos de Funcionamiento fueron del orden de $29.120.909.000 lo que representó 58% del total apropiado. Estos recursos fueron distribuidos así: *Gastos de Personal* $17.805.698.000 (61%), *Adquisición de Bienes y Servicios* $10.288.300.000 (35%), *Transferencias Corrientes* $866.000.000 (3%), y el restante 1% corresponde a *Gastos por Tributos, Multas, Sanciones e Intereses de Mora* $160.911.000.

El rezago presupuestal constituido fue del orden de $4.514.769.885,57, de los cuales $4.384.618.607,27 corresponden a la reserva presupuestal, y $130.151.278,30 a cuentas por pagar.

En el año 2022, se ejecutó el 92% de lo apropiado ($46.414.026.521,21) y se resume de acuerdo con las cifras del siguiente cuadro:



La oficina encargada de hacer el reporte es la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que brinda apoyo en el diseño de herramientas de control de la ejecución presupuestal, la retroalimentación permanente del estado de su ejecución, el acompañamiento personalizado para el reporte de la información mensual requerida, las alertas pertinentes al grupo directivo, apoyo en la interpretación de los reportes de ejecución presupuestal generados a partir del SIIF, seguimientos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, entre otros.

De forma mensual en el año 2022, se realizó el reporte de Seguimiento a los Proyectos de Inversión – SPI – en la plataforma del DNP destinada para tal fin. En esta plataforma se registra la información cualitativa y cuantitativa que cada proyecto genera mes a mes y se cargan los productos o entregables de cada uno de ellos.

Además, acompaña a los líderes de los proyectos y a sus equipos para que realicen una gestión oportuna que permita alcanzar el cumplimiento de objetivos, metas y actividades, así como el nivel de ejecución de recursos esperado.

Para el año 2022, quedaron definidos siete (7) proyectos de inversión, sobre los cuales se realizó su seguimiento periódico:

|  |
| --- |
| **PROYECTOS INVERSIÓN SSF APROBADOS AÑO 2022** |
| PROYECTO 1: Modernización de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Nacional |
| PROYECTO 2: Fortalecimiento de la gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones (TICS) de la superintendencia del subsidio familiar, bajo el marco de referencia de arquitectura empresarial (MRAE). Nacional |
| PROYECTO 3: Mejoramiento del proceso de interacción con el ciudadano en la superintendencia de subsidio familiar. Nacional |
| PROYECTO 4: Estudios para la gestión del conocimiento del sistema del subsidio familiar. Nacional |
| PROYECTO 5: Implementación del modelo de planeación y gestión en el marco de la arquitectura empresarial de la Superintendencia del Subsidio Familiar Nacional |
| PROYECTO 6: Implementación del sistema integrado de gestión documental de la superintendencia del subsidio familiar Bogotá |
| PROYECTO 7: Fortalecimiento estratégico del talento humano para la gestión organizacional de la superintendencia del subsidio familiar. Bogotá |

Fuente: Presupuesto OAP/SSF

**CUADRO DE RECURSOS COMPARATIVO 2021-2022**

Referente al presupuesto asignado en el año 2022 comparado al año 2021, se presenta una disminución de recursos equivalente a un 5%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AÑO** | **FUNCIONAMIENTO** | **INVERSION** | **TOTAL** | **VARIACION** |
| **2021** | **$ 31.737.438.000** | **$ 21.283.374.779** | **$ 53.020.812.779** | 5% |
| **2022** | **$ 29.120.909.000** | **$ 21.283.374.779** | **$ 50.404.283.779** |

**1.2.8 LA EFICIENCIA DE TODAS LAS ACCIONES QUE SE TOMAN PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES**

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente, adelantó evaluación al mapa de riesgos de la Entidad con corte al 31 de diciembre del 2022 se realizaron tres informes de seguimiento trimestrales en esta vigencia, con el fin de verificar la efectividad de los controles, así como de las acciones encaminadas al fortalecimiento de los mismos, de manera que se proporcioné información objetiva y razonable a la Alta Dirección, acerca del control de todos aquellos factores que impidan el logro de la misión institucional.

Esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo DAFP Versión 3 en el cual menciona que los encargados de realizar acciones asociadas a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados son los responsables de los procesos y que el encargado de realizar seguimiento a los riesgos que a nivel institucional han sido consolidados está a cargo de la Oficina de Control Interno, se hace necesario realizar dicho seguimiento con corte trimestral.

De acuerdo con la matriz consolidada del Mapa Institucional de Riesgos de Gestión, se identificaron cuarenta y cuatro (44) riesgos de gestión y se establecieron ciento diez (110) controles para los veintiún (21) procesos que conforman la Entidad en el año 2022:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ÍTEM | NOMBRE DEL PROCESO | CANTIDAD RIESGOS | CANTIDAD CONTROLES |
| 1 | Almacén e Inventarios | 1 | 4 |
| 2 | Comunicación Pública | 2 | 3 |
| 3 | Gestión Contractual | 1 | 6 |
| 4 | Control Financiero Contable de las CCF | 2 | 4 |
| 5 | Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar | 1 | 4 |
| 6 | Direccionamiento Estratégico | 6 | 6 |
| 7 | Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos | 4 | 10 |
| 8 | Evaluación de Gestión de las CCF | 2 | 3 |
| 9 | Evaluación y Control | 2 | 9 |
| 10 | Gestión de Sistemas de Información | 3 | 12 |
| 11 | Gestión del Talento Humano | 3 | 6 |
| 12 | Gestión Documental | 1 | 2 |
| 13 | Gestión Estadística General del Subsidio Familiar | 2 | 4 |
| 14 | Gestión Financiera y Presupuestal | 2 | 3 |
| 15 | Gestión Jurídica | 3 | 5 |
| 16 | Interacción con el Ciudadano | 1 | 6 |
| 17 | Notificaciones y Certificaciones | 1 | 4 |
| 18 | Planeación Institucional | 1 | 5 |
| 19 | Procesos Disciplinarios | 2 | 3 |
| 20 | Recursos Físicos | 1 | 2 |
| 21 | Visitas a Entes Vigilados | 3 | 9 |
|  | **TOTAL, RIESGOS** | **44** | **110** |

Se efectuó seguimiento en el año 2022 por la Oficina de Control Interno, a los riesgos materializados observándose lo siguiente: se 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 del presente seguimiento, mediante la recopilación evidencias de ejecución de los controles suministradas por los líderes de los procesos (primera línea de defensa).

Como resultado del seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno con fundamento en las evidencias suministradas por los responsables de los procesos, se evidenciaron los siguientes riesgos materializados en el año 2022:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AÑO  2022 | I  Trimestre | II  Trimestre | III  Trimestre | IV  Trimestre |
| **Proceso Gestión Jurídica** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Proceso Interacción con el ciudadano** | 0 | 1 | 1 | 1 |

Se efectuó seguimiento a las acciones de mejora que se deben suscribir en los riesgos de gestión materializados y la Oficina de Control Interno observó lo siguiente:

* Riesgo No 21 corresponden al proceso Interacción al Ciudadano, a la fecha se evidencia que está abierto y sin ejecutar.
* Riesgo No. 25 Proceso Gestión Jurídica se desarrollaron las actividades planteadas en el plan de mejoramiento, se encuentra a la fecha cerrado y sin eficacia.
* Riesgo No. 26 Proceso Interacción al Ciudadano a la fecha se encuentra cerrado por parte de la Oficina de Control Interno.

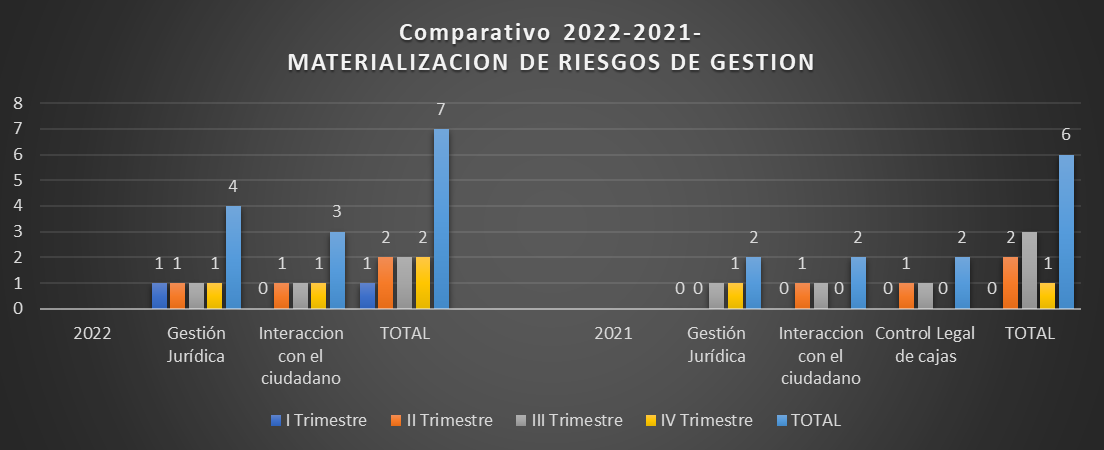
Se recomienda para poder subsanar de fondo la materialización de los riesgos y a la vez que sean efectivos y eficaces, tomar acciones ante posibles debilidades teniendo en cuenta que los controles establecidos no han podido corregir la materialización de los riesgos, así mismo replantear la formulación teniendo en cuenta que en la identificación se evidencian la reincidencia en la materialización de los riesgos.

Se recomienda el cumplimiento de la formulación de los planes de mejoramiento por parte de los líderes del proceso respecto de lo riesgos materializados en el trimestre evaluado.

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/control> interno. De acuerdo a la Ley de trasparencia y del Derecho de Acceso a la Información Nacional. Ley 1712 del año *2014 expedida por la Procuraduría General de la Nación.*

**CUADRO MATERIALIZACION DE RIESGOS COMPARATIVO 2021-2022**

Se observa un incremento en los riesgos materializados del 2021 al 2022. Así mismo, se evidencia recurrencia de esta materialización en el año 2022 en los mismos procesos



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AÑO** | **I Trimestre** | **II Trimestre** | **III Trimestre** | **IV Trimestre** | **TOTAL** |
| **2022** |  |  |  |  |  |
| **Gestión Jurídica** | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| **Interacción con el ciudadano** | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **2** | **2** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |
| **2021** |  |  |  |  |  |
| **Gestión Jurídica** | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| **Interacción con el ciudadano** | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| **Control Legal de cajas** | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| **TOTAL** | **0** | **2** | **3** | **1** | **6** |

1. **ESTADO DE ACCIONES DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

*1. Garantizar un adecuado flujo de información a nivel interno, con el fin de facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de las funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.*

El proceso de Gestión de Sistemas de Información para garantizar el flujo de información a nivel interno hace uso de soluciones informáticas corporativas como lo es la plataforma Office 365, dentro de la cual, además del servicio de correo electrónico, provee servicios como SharePoint, repositorio de información para entornos de trabajo colaborativo y plataforma Teams para potenciar la comunicación directa con mensajería o chats instantáneos.

Dentro de la estrategia de Uso y Apropiación de TI, se ha dispuesto la plataforma de cursos virtuales para compartir información de servicios más relevantes que provee OTIC, así como la "Videoteca del Conocimiento" en donde se alojan las diferentes sesiones de Charla de Miércoles y capacitaciones que se relacionan con proyectos de tecnología en la Entidad.

Dentro de TEAMS se ha configurado un equipo "Oficina TIC" en el cual se han dispuesto diferentes "canales" para compartir información tanto del mismo proceso a cargo de OTIC, de proyectos de tecnología, así como documentación de consulta sobre la contratación que adelanta área en cada vigencia.

En cuanto a la trazabilidad de la gestión se dispone del repositorio de los diferentes informes y seguimientos de la gestión tanto a nivel de ejecución presupuestal, indicadores de gestión y evaluación del riesgo, así como de los diferentes informes internos y externos que se generan en atención a diferentes niveles de gestión de la Entidad y entes de control.

*2. Continuar liderando y supervisando el proceso de construcción del mapa de riesgos de los procesos, así como el seguimiento, con el fin de implementar de manera efectiva las acciones de mitigación.* OAP

La Oficina Asesora de Planeación para el año 2022, realizo la contratación de personal con experiencia en este tema, para que realice inicialmente una revisión del estado del arte de los documentos (política, manual, y contexto) para la gestión del riesgo de la SSF, así mismo, se realice el Monitoreo y actualización de los mapas de riesgo de corrupción, gestión y seguridad de la información de los procesos de la SSF.

1. *Evaluar el grado de eficiencia y utilidad real del aplicativo ISOLUTION para la administración eficaz del sistema de gestión con el fin de determinar si el aplicativo permite una correcta trazabilidad y medición de la gestión institucional.*

Para el año 2023, se tiene programada la encuesta de satisfacción enfocada a la eficiencia y utilidad del aplicativo Isolucion para el cuarto trimestre del año 2023.

1. *Gestionar todas las acciones necesarias para garantizar el incremento del índice de desempeño institucional.*

La entidad ha venido realizando un análisis de los resultados anuales del índice de desempeño institucional en cada una de sus políticas, posterior a ello, se identifican los aspectos susceptibles de mejora a nivel institucional en materia de gestión, desempeño institucional y control y como resultado se genera un plan de trabajo de las acciones que deben ser gestionadas por cada uno de los responsables.

1. *Continuar con el fortalecimiento del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG y de esta manera cumplir con los lineamientos definidos por el departamento administrativo de la función pública.*

El propósito de la implementación del MIPG, es buscar la articulación entre el accionar de los servidores públicos y el compromiso institucional con la ciudadanía. De esta forma, una Entidad con un mejor desempeño institucional aporta a que el “Estado invierta menos recursos en la gestión interna, supere los estándares de eficiencia y pueda dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía, es por ello que hemos venido adelantando un seguimiento permanente al cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de implementar el modelo.

1. *Continuar trabajando para mantener los resultados alcanzados en el FURAG y propender por un mejoramiento continuo.*

Se realizo un seguimiento, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, igualmente se articulan los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así mismo, se adelantan y promueven acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión. Es importante indicar que, los resultados de la identificación las acciones pendientes por gestionar sirven de insumo para que los líderes de política determinen los criterios diferenciales y los mecanismos para el cierre de brechas y de esta manera propendemos por un mejoramiento continuo.

1. *Crear estrategias para el logro de la implementación del sistema integrado de gestión en la SSF. OAP*

La Oficina Asesora de Planeación, realizó la contratación de personal con experiencia en este tema, para que realice el autodiagnóstico de los sistemas de gestión en la Superintendencia del Subsidio Familiar, y que nos brinde las estrategias y/u observaciones en la factibilidad de implementar los sistemas integrados de gestión que están diseñados para manejar múltiples aspectos de las operaciones de la entidad como son calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo,en un modelo único de dirección**.**

*8. Revisar y actualizar de la matriz de indicadores de gestión institucionales. OAP*

La Oficina Asesora de Planeación, realizo la contratación de personal con experiencia en este tema, para que realice inicialmente una revisión del estado actual de los indicadores de gestión, realizando actividades como coadyuvar en el monitoreo y seguimiento a metas e indicadores de los planes institucionales; realizar la validación y análisis cuantitativo del seguimiento y la evaluación periódica del desempeño del modelo de gestión; verificar el estado de los indicadores estratégicos, del plan de acción y de procesos institucionales, generando los reportes; y; orientar y acompañar a las áreas en la actualización de los indicadores estratégicos, absolviendo dudas y efectuando recomendaciones.

1. *Análisis DOFA del sistema de gestión de calidad, para la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.*

***ANÁLISIS INTERNO DOFA SSF.*** Resultado de las mesas de trabajo con las dependencias y análisis de información, se establecieron factores internos y externos positivos y negativos, que deberán ser considerados para el cumplimiento del plan estratégico institucional 2023-2026. El resultado de esta identificación es el siguiente:

Debilidades: la operación de la Superintendencia del Subsidio requiere el mejoramiento y ampliación de la capacidad interna para afrontar los retos que el Plan Nacional de Desarrollo impone en términos de calidad y eficiencia en la prestación de servicios de la entidad a los distintos grupos de valor.

|  |  |
| --- | --- |
| **D1** | Presupuesto deficiente |
| **D2** | No existe trabajo en equipo de las áreas |
| **D3** | Implementación de Riesgos e indicadores |
| **D4** | Información a los ciudadanos |
| **D5** | No tener la personería jurídica |
| **D6** | Desconocimiento de SSF |
| **D7** | No existe capacitación internacional que permita tener un comparativo de entidades pares que cumplan la misma función |
| **D8** | Falta de visibilidad en los medios |
| **D9** | Transparencia |
| **D10** | Cambiante de las normas |
| **D11** | Poca presencia territorial |
| **D12** | Página web ineficiente |
| **D13** | Inducción y reinducción a contratistas y funcionarios el Sistema del subsidio |
| **D14** | Procesos desactualizados |
| **D15** | Falta de comunicación entre áreas |
| **D16** | Mejores oportunidades de beneficios a los trabajadores y sus familias |
| **D17** | Objetividad en el IVC |
| **D18** | Número de personal de planta |
| **D19** | Tecnologías |
| **D20** | Complejidad de las plataformas |

Oportunidades: el nuevo plan de desarrollo impone diversos retos que durante los próximos 4 años permitirán posicionar a la Supersubsidio como entidad garante de los derechos de los trabajadores y sus familias.

|  |  |
| --- | --- |
| **O1** | Políticas que favorecen la inversión en el talento humano |
| **O2** | Apoyo de cooperación |
| **O3** | Capacitación |
| **O4** | Participen más los trabajares en sus opiniones y sugerencias |
| **O5** | Que mejoren las condiciones de vida de gran cantidad de personas en el país |
| **O6** | Ser una entidad del sector social que nos hace contar con buenos recursos |
| **O7** | Hacer benchmaeking |
| **O8** | Nuestra labor beneficia de manera permanente a población vulnerable y nuestra misión genera impacto en la equidad, principio fundamental del estado social de derecho |
| **O9** | Interacción con el ciudadano |
| **O10** | Políticas públicas de formalización |
| **O11** | Gestionar antes las entidades para la personería jurídica |
| **O12** | Plan nacional de desarrollo |
| **O13** | Estudio internacional del SSF |
| **O14** | Reglamentar mejor las normas internas |
| **O15** | Proyectos sociales gubernamentales |
| **O16** | Apoyo interinstitucional |
| **O17** | Tecnologías de la información |
| **O18** | Transferencia de conocimiento |

Fortalezas: para la Superintendencia del Subsidio Familiar, su capacidad técnica se convierte en un elemento esencial para la prestación de servicios a los distintos grupos de valor. Esta situación le permite a la entidad operar con altos niveles de experiencia y conocimiento en el cumplimiento de su misión, en este sentido se destacan las siguientes fortalezas:

|  |  |
| --- | --- |
| **F1** | Cuenta con buenos recursos |
| **F2** | Recursos de inversión aprobados |
| **F3** | Recursos económicos |
| **F4** | Políticas institucionales |
| **F5** | La disposición que se tiene por ayudar a los ciudadanos |
| **F6** | Conocimiento técnico |
| **F7** | Un plan de bienestar y capacitación para fortalecer el talento humano con liderazgos comprometidos |
| **F8** | Trabajo en equipo y con diferentes dependencias |
| **F9** | Infraestructura |
| **F10** | Capacidad instalada para innovar y gestionar el conocimiento |
| **F11** | Manejo de la información |
| **F12** | Nuevas políticas de cambio |
| **F13** | Equipo Jurídica |
| **F14** | Atención al cliente |
| **F15** | Un grupo de Tic proactivo y capaz que ha desarrollado herramientas propias |

Amenazas: del mismo modo que el entorno plantea nuevos retos de carácter positivo, se han identificado factores externos que en un momento pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.

|  |  |
| --- | --- |
| **A1** | No estructura eficiente del conocimiento |
| **A2** | Autonomía- personería jurídica- manejo de sus propios recursos |
| **A3** | Baja credibilidad |
| **A4** | Corrupción |
| **A5** | Tecnología deficiente |
| **A6** | Inseguridad jurídica |
| **A7** | Filtro de manejo de información propia de la entidad |
| **A8** | No tener reconocimiento |
| **A9** | Falta personal |
| **A10** | Que le den las funciones a otra institución |
| **A11** | Que pueda desaparecer |
| **A12** | Falta de recursos propios |
| **A13** | Mala administración de la entidad en los últimos periodos que marchitan la gestión de la entidad. |
| **A14** | Falta de información en la página web |
| **A15** | Pocos recursos para su funcionamiento de la SSF |
| **A16** | Ausencia de capacitaciones constantes |
| **A17** | Políticas públicas. |
| **A18** | Cambios en las administraciones tan seguidos |
| **A19** | Decisiones de gobierno que afecten el SSF |
| **A20** | Falta de recursos propios |

1. **CAMBIOS INTERNOS Y EXTERNOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN**

La norma ISO 9001:2015 habla acerca del contexto de la organización a fin de elaborar un análisis interno y externo para así con este tener una referencia de cuales puntos pueden ser nuestros aliados y cuales otros son los que debemos enfocarnos de modo que cumplamos con los requisitos que nos impone nuestro entorno exterior y/o conocer cuáles son  los probables factores positivos o negativos   que nuestro sistema de gestión debe contemplar y tomar acciones preventivas a fin de que pueda ser implementado correctamente.

De acuerdo a los requisitos el contexto de la entidad da a conocer cuáles son los cambios internos o externos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad.

1. Llegada de la nueva administración en septiembre 2022.
2. Actualización de la Política, Alcance y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Regreso al esquema de trabajo presencial.
4. **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**
5. Revisión y actualización del mapa de procesos institucional**.**
6. Revisión y actualización de La información documentada de los procesos de la entidad.
7. Continuar fortaleciendo los esquemas de la gestión del conocimiento.
8. Fortalecer enfoque de gestión basado en riesgos para facilitar el logro de los objetivos y prevenir las situaciones no deseadas.
9. Fortalecer los esquemas de comunicación interna entre procesos con el propósito de lograr una mejor articulación de los mismos en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente informe de Revisión por la Dirección fue presentado ante el comité Institucional de Gestión y desempeño el día 31 de agosto de 2023, dando cumplimiento al orden del día se presenta a consideración el informe, la alta dirección mediante la presente revisión del Sistema de Gestión, asegura que el mismo es idóneo y conveniente, adecuado y eficaz en la alineación continua con la dirección estratégica de la organización, por lo cual queda aprobado el presente informe según Acta No 7 del 31 agosto de 2023.

Se sugiere por parte del comité, tener en cuenta las sugerencias producto de los inconvenientes presentados en el flujo de procesos en la gestión documental, ya que puede generar riesgos para los cumplimientos en términos de ley de los requerimientos que se radican en la entidad. Por consiguiente, es importante tomar acciones para ofrecer capacitaciones al personal a cargo de las radicaciones CDI, así mismo, la sensibilización a los funcionarios sobre las obligaciones y consecuencias desde el momento en que se radica la documentación.

Por consiguiente, se determina incluir esta recomendación como *acciones de mejora del Sistema de gestión, por los inconvenientes presentados en el flujo de procesos en la gestión documental.*

**Oficina asesora de Planeación**

Agosto 2023