

INFORME DE EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR



ELABORADO POR:

Oficina Asesora de Planeación

Bogotá, D.C., diciembre 2022



TABLA DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. MARCO CONCEPTUAL.....	4
5.1 ¿Qué es la Rendición de Cuentas?.....	4
6. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
6.1 El Aprestamiento y diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	6
6.2 Preparación.....	8
6.2.1 Análisis del grupo de interés.....	8
6.2.2 Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas.....	9
6.2.3 Recolección de información.....	10
6.2.4 Sistematización y preparación de información.....	10
6.2.5 Capacitación.....	10
6.2.6 Fortalecimiento de la petición de cuentas.....	10
6.2.7 Convocatoria.....	11
6.3 Ejecución.....	11
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	14
8. AGRADECIMIENTO.....	20
9. CONCLUSIONES.....	20

1. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.

1.1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Lugar: RTVC – Sistema de Medios

Públicos

Ciudad: Bogotá, D.C.

Fecha: 15 de diciembre del 2022

Hora de Inicio: 10:00 A.M.

Hora de Terminación: 11:00 A.M

Trasmitida por: Canal Institucional, Facebook Live y Youtube

2. INTRODUCCIÓN

En el 2022, la Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF ha continuado ejerciendo sus funciones de inspección, vigilancia y control de los recursos parafiscales del subsidio familiar, con una gestión enfocada en la modernización de los procesos y procedimientos, la actualización jurídica y las nuevas tecnologías.

En busca de los objetivos que se han venido trazando desde la Constitución de 1991 para lograr una democracia más incluyente, participativa y efectiva; y observando los parámetros de la Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011 y Ley 1757 de 2015, así como los lineamientos metodológicos consagrados en el Manual Único de Rendición de Cuentas que para el efecto expidió el Departamento Administrativo de la Función Pública, el pasado 15 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas” de la Superintendencia del Subsidio Familiar, “Supersubsidio Contigo”, donde participaron indistintamente, Grupos de Valor y de Interés de la entidad, entre ellos Representantes de las Cajas de Compensación Familiar, Agremiaciones, Organismos de Control y ciudadanía en general.

En dicha Audiencia se evidenciaron los resultados, retos y sus dinámicas particulares, dirigidas a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de valor de la SSF.

3. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación sobre la preparación, desarrollo, cumplimiento normativo y resultados, de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, “Supersubsidio Contigo” 2022, llevada a cabo el pasado 15 de diciembre de 2022

Así mismo, verificar el cumplimiento de lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, la ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991... adoptó la democracia participativa, la participación (artículos 2,3 y 103), acceso a la información (artículos 20,23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 artículo 78 Democratización de la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014, Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.
- Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1083 del 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017, artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Demás normas concordantes.

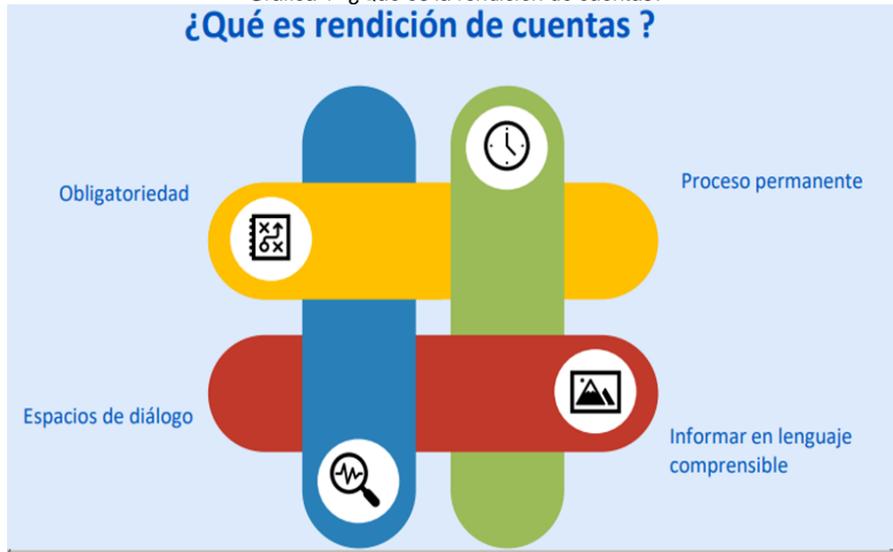
5. MARCO CONCEPTUAL

5.1 ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos¹.

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-es-rendir-cuentas-1>

Gráfica 1- ¿Qué es la rendición de cuentas?

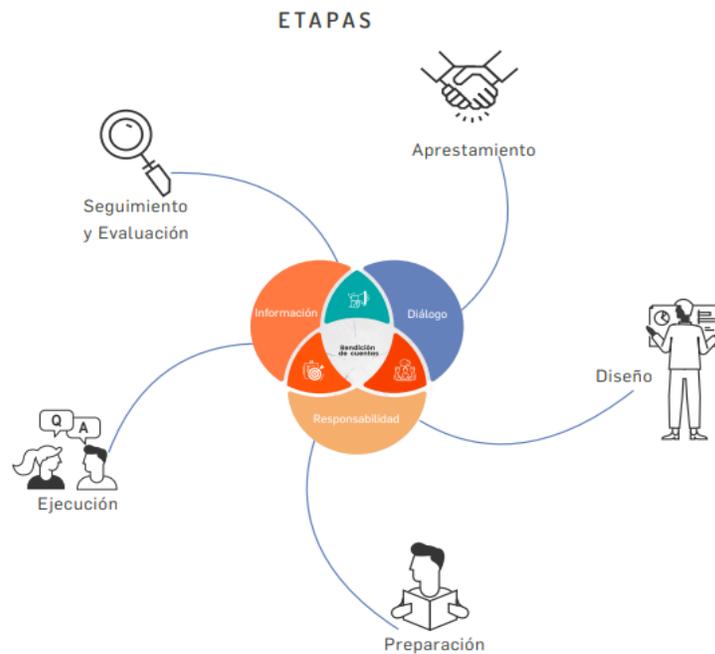


Fuente: Directrices rendición de Cuentas 2022

6. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la definición de la estrategia de rendición de cuentas realizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se llevaron a cabo las siguientes etapas.

Gráfica 2 – Etapas Rendición de Cuentas



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas – DAFP pág. 14

El proceso de Rendición de Cuentas fue planeado adecuadamente por parte de los servidores de esta entidad. Se inició con secciones de trabajo lideradas por la **Oficina Asesora de Planeación**, en la que se estructuró la estrategia, como se describe a continuación:

6.1 El Aprestamiento y diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas

Esta etapa, fue desarrollada por la Oficina Asesora de Planeación y se ejecutaron las siguientes actividades en el segundo semestre del año 2022:

- Se promocionó a través de los diversos medios de comunicación de la SSF la “cultura” de Rendición de Cuentas.

Imagen 1 – Promoción Rendición de Cuentas



Supersubsidio

14 de diciembre a las 10:03 · 🌐

Supersubsidio realizará su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas este 15 de diciembre. ¡Acompáñanos! 📺, transmisión en directo por el canal Institucional y por nuestros canales institucionales Facebook/supersubsidio, Youtube y Portal Corporativo. Luis G Pérez Casas

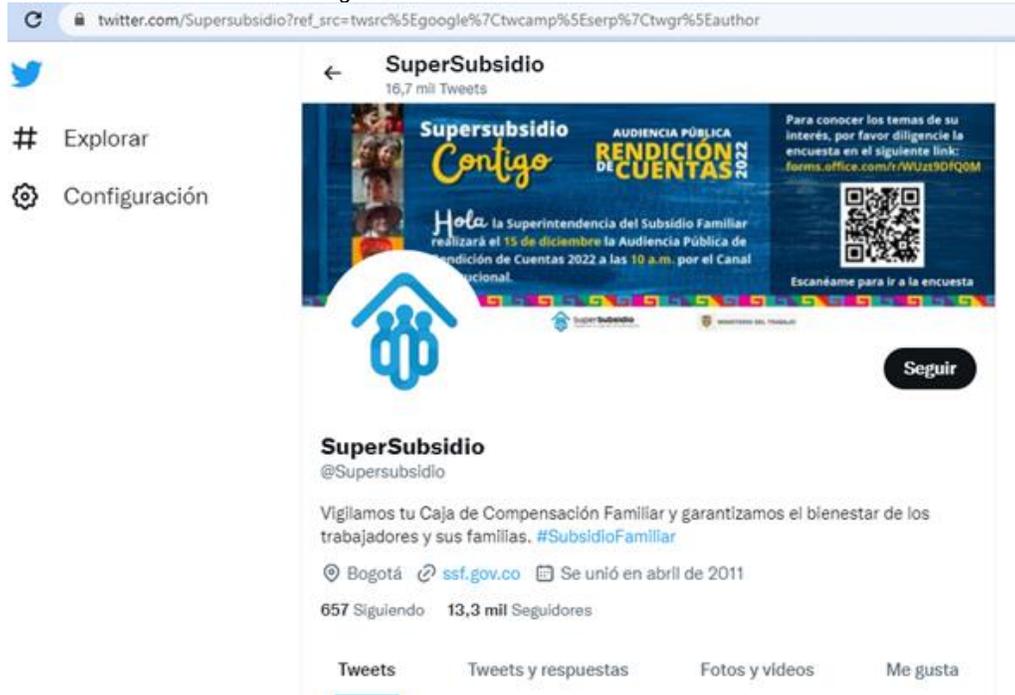


12

16 veces compartido

Fuente: <https://es-la.facebook.com/SuperSubsidio/>

Imagen 2 – Promoción Rendición de Cuentas



Fuente: Twitter.com/supersubsidio

Imagen 3 – Promoción Rendición de Cuentas



Fuente: Twitter.com/supersubsidio

- Se identificaron los Grupos de Valor

Imagen 4 – Grupos de Valor Supersubsidio



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2019-2022

- Se organizó y distribuyó el trabajo del equipo líder, funcionarios de la oficina asesora de planeación.
- Se solicitó a la alta dirección de la entidad definir el contenido del Informe de Gestión para ser utilizado como insumo en la Audiencia, evidenciándose el compromiso general de las áreas para incentivar el acercamiento con la ciudadanía, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar y que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad.

6.2 Preparación

Para el desarrollo de esta etapa se llevaron a cabo las siguientes actividades:

6.2.1 Análisis del grupo de interés

Se logró identificar que era necesario diversificar los espacios y lograr abarcar mayor cantidad de público.

6.2.2 Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas

Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la SSF, se llevó a cabo una encuesta dirigida a la ciudadanía para que pudieran seleccionar los temas que más les interesaría conocer sobre la oferta institucional, la cual fue difundida a través de las redes sociales y página WEB de la entidad.

Imagen 5– Invitación Encuesta de Percepción



Fuente: Página Web Supersubsidio <https://ssf.gov.co/>

Imagen 6– Encuesta de Percepción



Fuente: Página Web Supersubsidio
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDnLm5_xIKNXZEc7AT9TNGbnd0bTSoTz_fu1s-TepmlA3qpg/viewform

En el mes de noviembre de 2022, se envió un Correo institucional a las diferentes dependencias de la SSF, con los lineamientos del contenido del Informe de Gestión 2022, que sería el insumo final para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

6.2.3 Recolección de información

Como resultado de la labor anterior se obtuvo en forma oportuna, la información de cada área y grupos de trabajo de la SSF, información que fue condensada por la oficina Asesora de Planeación y luego suministrada a la Oficina de Comunicaciones, quien realizó el Diseño y resaltó la información de trascendencia que debía ser expuesta el día 15 de diciembre de 2022.

6.2.4 Sistematización y preparación de información

Teniendo en cuenta la información recopilada y validada en las actividades anteriores, la Oficina de Comunicaciones, elaboró el material de apoyo y audiovisual para brindar información a los ciudadanos sobre los resultados y avances de la gestión en lenguaje claro y de acuerdo con las características socioculturales de las personas convocadas a la Audiencia. Asimismo, con el propósito de garantizar el acceso y disponibilidad para los grupos de interés, se publicó el Informe de Gestión de la entidad en la página WEB, donde estuvo disponible para consulta de la ciudadanía en general. Además, se consultaron los temas de interés de los grupos de valor, los cuales se validaron y fueron abordados en el Informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el segundo semestre de 2022.

6.2.5 Capacitación

La SSF, tiene dispuesta y abierta la inscripción permanente al curso virtual de Subsidio Familiar y Participación Ciudadana a través de su página WEB.

6.2.6 Fortalecimiento de la petición de cuentas

Los canales para la petición de cuentas de los ciudadanos se encuentran permanentemente disponible a través de la página WEB de la SSF, e igualmente es posible acceder en forma presencial en las instalaciones de la entidad.

Al respecto, el informe consolidado de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF (OPU) destaca que con corte al 31 de octubre de 2022, se atendieron, por los diferentes canales de atención puestos a disposición para la ciudadanía por parte de la Supersubsidio, un total de 40.460 ciudadanos, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 1 – Canales de Atención Oficina de Protección al Usuario

Canales de Atención	Acumulado de canales al 31 de octubre 2022
Atención telefónica	12328
Aplicativo PQRSF	5985

Canales de Atención	Acumulado de canales al 31 de octubre 2022
Chat Lupita	5683
Educación informal	4855
Curso virtual	3522
Chat	3191
Buzones	2848
Ferías y eventos	1827
Redes sociales	203
Atención personalizada	18
Total	40.460

Fuente: Informe de Gestión Oficina de Protección al Usuario de la SSF 2022

El canal telefónico se convierte en el servicio más utilizado por los ciudadanos con 12.328 atenciones, es decir, un 30.5% de total de atenciones por los diferentes canales disponibles a la ciudadanía y en un segundo lugar se encuentra la atención realizada a través de la gestión de PQRSF por medio del aplicativo E-signa con un 14.8% de participación respecto al total de atenciones.

6.2.7 Convocatoria

La convocatoria para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022 “Supersubsidio Contigo”, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, fue efectuada a partir de noviembre de 2022 y se publicó con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones la Invitación a participar en dicha Audiencia, en los siguientes medios:

- ✓ Twitter (@supersubsidio)
- ✓ Facebook (Supersubsidio)
- ✓ Página WEB (ssf.gov.co)

Igualmente, se remitieron 157 invitaciones directas a los Grupos de Valor e Interés de la SSF.

6.3 Ejecución

El proceso de ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas “Supersubsidio Contigo”, se llevó a cabo presencialmente el 15 de diciembre de la presente anualidad, en los estudios de RTVC (Canal Institucional) de la ciudad de Bogotá, con la participación presencial de 57 personas (soporte listado de asistencia) y transmitida virtualmente por Facebook Live y YouTube, transmisión de la cual se dejan las siguientes evidencias:



Imagen 7- Transmisión Audiencia en Facebook



Fuente: <https://web.facebook.com/SuperSubsidio/videos/2813800908753563>

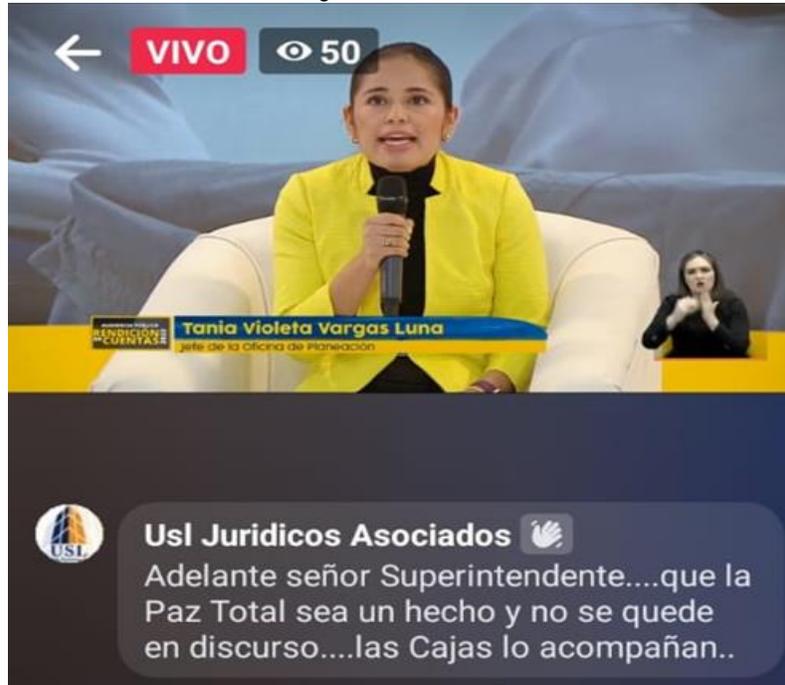
Imagen 8- Transmisión Audiencia por YouTube



Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=oUrBrUF5ito&t=181s&ab_channel=SupersubsidioFamiliar

Se concretaron por Facebook Live: 50 participantes.

Imagen 9- Facebook Live



Fuente: <https://web.facebook.com/SuperSubsidio/videos/2813800908753563>

Imagen 10- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022-II



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022 - II

98 vistas · hace 6 días

Siga nuestra transmisión especial sobre la Rendición de Cuentas 2022 - II #LaSuperContigo #Noticias #SuperSubsidio #RendiciónDeCuentas2022

Fuente: <https://www.youtube.com/channel/UC75jqvxxG-bwnz1kqGC37gA>

En la transmisión, destacó el señor Superintendente lo siguiente:

- La contribución de las Cajas de Compensación Familiar, en busca de que Colombia se convierta en “Potencia Mundial de la Vida”
- La contribución de las Cajas de Compensación Familiar, en busca de la “Paz Total”

- La Importancia de la Inclusión Social de las Cajas de Compensación Familiar a través de sus programas de compensación
- El objetivo del Gobierno Nacional de afirmar las CCF
- El propósito de la “Política del Amor”
- Se brindó la oportunidad a los Superintendentes Delegados, Directores y Jefes de Oficina, de destacar logros y metas de su gestión al frente de la SSF.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el objetivo de conocer la percepción de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y proponer mejoras para los próximos eventos que realice la Superintendencia de Subsidio Familiar, se aplicó la encuesta de evaluación, de manera física diligenciada por 32 participantes y digital por 5 participantes; encuesta que estuvo disponible en la página Web de la entidad.

Imagen 11- Encuesta de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



AUDIENCIA PÚBLICA
RENDICIÓN
DE
CUENTAS
DICIEMBRE 2022

La Superintendencia del Subsidio Familiar los invita a evaluar la Rendición de Cuentas.

Su aporte nos ayuda a mejorar



Oficina Asesora de Planeación

<https://forms.office.com/r/GLp26bRx4M>

Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar

Estos son los resultados de la evaluación:

- *¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?*

De un total de 37 encuestados, el 76% de los participantes indicó que se enteró a través de Invitación Directa, el 16% se enteró a través de la Publicación en la Página Web y un 8% se enteró por otro medio, como las redes sociales.

Gráfica 3 – Porcentaje Tipo de Medio de Comunicación



Fuente: Creación Propia

- *¿La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas cumplió con sus expectativas?*

De un total de 37 encuestados, el 95% de los participantes señaló que la información presentada cumplió con sus expectativas, por el contrario, el 5% de los encuestados señalaron no a la pregunta.

Gráfica 4 – ¿La Información presentada cumplió con sus expectativas?



Fuente: Creación Propia

- *¿En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se dieron a conocer los resultados de la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar?*

De un total de 37 encuestados, el 92% de los participantes señaló que, durante la audiencia pública de rendición de cuentas sí se dieron a conocer los resultados de la gestión de la SSF y el 8% señaló que no se expusieron los resultados.

Gráfica 5 – ¿Se dieron a conocer los resultados de la gestión de la SSF?



Fuente: Creación Propia

- *¿Consultó el Informe de Gestión Publicado en la página Web de la entidad, antes de la Audiencia Pública?*

De un total de 37 encuestados, el 92% de los participantes señaló que no consulto el informe de gestión publicado en la página web antes de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y el 8% manifestó haber consultado con anterioridad dicho informe.

Gráfica 6 – ¿Consultó el Informe de Gestión antes de la Audiencia?



Fuente: Creación Propia



- *¿Fue clara la información suministrada por la Superintendencia del Subsidio Familiar?*

De un total de 37 encuestados, el 89% de los participantes manifestó que la información suministrada en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas fue clara y el 11% no estuvo de acuerdo con de dicha manifestación.

Gráfica 7 – *¿Fue clara la Información Suministrada?*

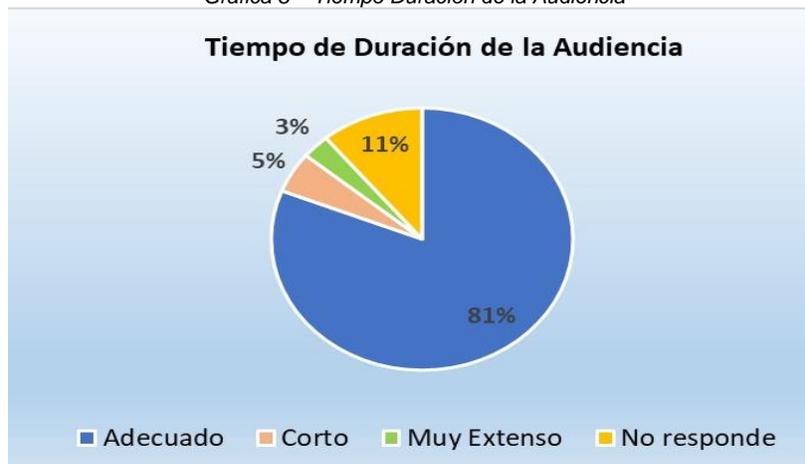


Fuente: Creación Propia

- *¿El tiempo de duración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue: Muy extenso, adecuado, Corto?*

De total de encuestados, el 81% de los participantes manifestó que el tiempo de duración de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas fue adecuado, el 5% indicó que el tiempo utilizado fue corto, el 3% declaró que la Audiencia fue muy extensa y el 11% no respondió a la pregunta.

Gráfica 8 – *Tiempo Duración de la Audiencia*

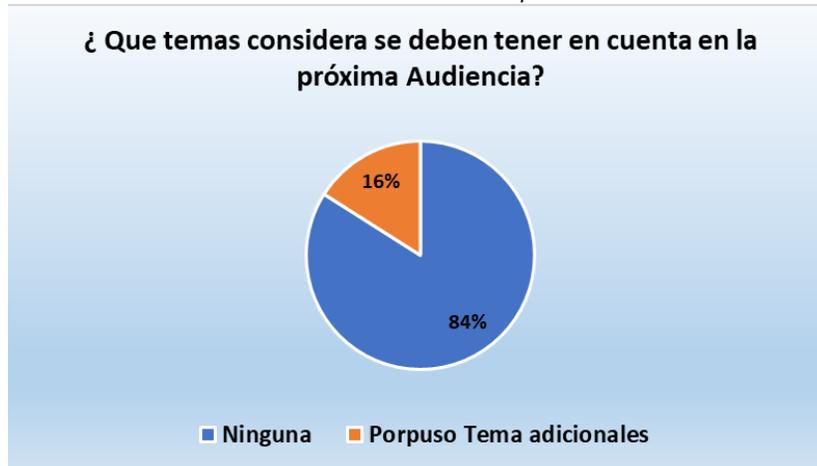


Fuente: Creación Propia

- *¿Qué temas considera, se deben tener en cuenta en una próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?*

De un total de 37 encuestados, el 84% de los participantes no informó temas adicionales para tener en cuenta en la próxima Audiencia Pública de Rendición y el 16% propuso los temas relacionados en la Tabla 2.

Gráfica 9 – Temas a tener en cuenta en la próxima Audiencia



Fuente: Creación Propia

Tabla 2 – Temas Propuestos para la Próxima Audiencia

¿Temas propuestos para la próxima Audiencia de Rendición de Cuentas
Vincular comunidades raizales a la audiencia
Informar sobre las sanciones impuestas a las CCF durante el período reportado
Dar a conocer temas presupuestales de las Cajas de Compensación Familiar
Ayudar a madres cabeza de familia con casas
Conocer el presupuesto de la entidad
Financieros

Fuente: Creación Propia

- *¿Volvería a participar en otra jornada de participación ciudadana, como la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?*

De un total de 37 encuestados, el 97% de los participantes manifestó que volvería a participar en una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Superintendencia del Subsidio Familiar, el 3% declaró que no.



Gráfica 10 – Posible participación en próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

¿Volvería a Participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas?



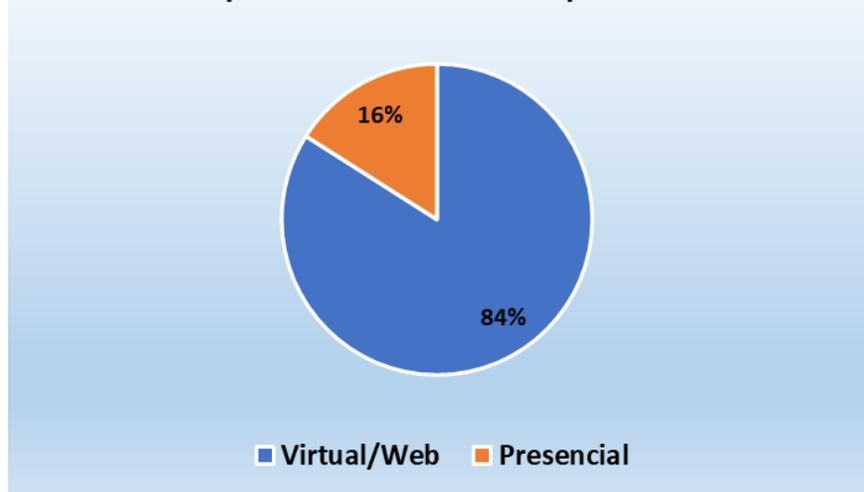
Fuente: Creación Propia

- ¿A través de que medio?

De un total de 37 encuestados, el 84% de los participantes indicó que volvería a participar en una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de medios virtuales y el 16% manifestó participar presencialmente.

Gráfica 11 - ¿A través de que medio asistiría a la próxima Rendición de Cuentas?

¿ A través de que medio asistiría a la próxima Audiencia?



Fuente: Creación Propia

8. AGRADECIMIENTO

El señor Superintendente del Subsidio Familiar agradeció a todos los participantes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, su participación a través de un mensaje electrónico que fue remitido a los asistentes presenciales, virtuales, así como a los funcionarios y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar que hicieron posible esta importante actividad.

Imagen 12- Agradecimiento asistencia Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con la encuesta de evaluación realizada por la Oficina Asesora de Planeación y lo acontecido durante el desarrollo de la audiencia, se concluye lo siguiente:

- ✓ La Audiencia Pública contó con transmisión completa a través del canal institucional y garantizó la participación de todos los grupos de interés a través de las redes sociales con mensajes de participación e invitación a la rendición de cuentas (Facebook y YouTube).
- ✓ Se evidenció que el proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue planeado con anticipación y se desarrolló con celeridad.
- ✓ Se realizó una encuesta dirigida a la ciudadanía para que pudieran seleccionar los temas que más les interesaría conocer sobre la oferta institucional, la cual fue difundida a través de la página web.
- ✓ La Audiencia Pública fue convocada a través de varios medios, como página web de la entidad, correo electrónico, Facebook y YouTube.
- ✓ El total de encuestas de evaluación diligenciadas (físicas y digitales) por los participantes fue de treinta y siete (37)
- ✓ La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se enfocó en presentar los avances y logros alcanzados por la entidad durante la vigencia 2021-2022, información que estuvo acompañada por videos y testimonios de los representantes de las cajas y grupos de interés
- ✓ La Audiencia se desarrolló con los temas exigidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Ante la pregunta: ¿Qué temas considera, se deben tener en cuenta en una próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?, los encuestados se refirieron a temas como: Vincular a comunidades raizales a la audiencia, informar sobre las sanciones impuestas a las CCF durante el periodo reportado, y dar a conocer temas presupuestales de las Cajas de Compensación Familiar.

ANEXOS:

1. Encuesta de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas física y virtual.
2. Directorio consolidado de invitados a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
3. Listado de participantes en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
4. Informe de temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Elaboró: Jorge Carlos Rocha Narvárez - Contratista Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Kelly Alejandra Daza Rivera - Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Tania Violeta Vargas Luna – Jefe Oficina Asesora de Planeación