



**Supersubsidio**



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
A LOS INDICADORES DE GESTIÓN  
CUARTO (IV) TRIMESTRE DE 2024**

Superintendencia del Subsidio Familiar  
Oficina de Control Interno  
29 de enero de 2025

**SuperSubsidio**

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





# Supersubsidio

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 **Fecha del Informe:** 29 de enero de 2025

1.2 **Periodo Evaluado:** Cuarto (IV) trimestre 2024

1.3 **Proceso y/o Dependencia:** Oficina de Control Interno

1.4 **Líder Del Proceso y/o Dependencia:** José William Casallas Fandiño

## 2. OBJETIVO

El presente informe, se elabora en función del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al reporte de Indicadores de Gestión de los diferentes procesos que hacen parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el objeto de fortalecer la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG teniendo como base los lineamientos del modelo de “*Evaluación de Resultados*” enfocado al seguimiento de la medición y cumplimiento de metas establecidas a través del reporte de medición de los indicadores de gestión.

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 en su artículo 1, parágrafo 1, el resultado del Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión es presentado ante la Superintendente del Subsidio Familiar y los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control interno.

## 3. ALCANCE

El seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al reporte de los Indicadores de Gestión de los diferentes procesos de la entidad es respecto a los resultados obtenidos de la medición en relación con el logro de los objetivos y metas previstos durante el **CUARTO (IV) TRIMESTRE DE 2024**.

## 4. CRITERIOS

En concordancia con el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la NTC–ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPIG en su dimensión 4. Evaluación de Resultados, la Oficina de Control Interno trimestralmente realiza seguimiento a los indicadores de los diferentes procesos de la entidad, como mecanismo de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Para la verificación de la autoevaluación de la gestión, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseño y pertinencia del indicador
- Comportamiento y tendencia de los indicadores
- Cumplimiento de las mediciones de indicadores y su análisis, según su periodicidad

### 5. GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO

La metodología para efectuar el seguimiento a los indicadores de gestión, se realizó a través de la revisión y monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan en el aplicativo ISOLUCION, modulo "medición", de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos (mensual, trimestral, semestral y anual) por los procesos que desarrollan las actividades que se adelantan, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento. Así mismo, se establece el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los responsables de cada indicador.

La importancia de la medición parte del entendido en que existe un vínculo entre ésta y la planeación institucional, toda vez que permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de las mediciones permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos periódicamente, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La Oficina de Control Interno recuerda algunas pautas importantes en la formulación y creación del nombre del indicador:

- Debe ser claro, preciso y auto explicativo.
- Que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador.
- Si se usan siglas o aspectos técnicos, deben definirse en una nota explicativa.
- El nombre del indicador debe permitir identificar si su evolución será ascendente o descendente.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los intervalos que el sistema ISOLUCION arroja en la medición de los reportes periódicos, así:

RANGO	ESTADO DEL AVANCE
Medición mayor o igual que la Tolerancia Superior	●
Medición entre la Tolerancia Superior e Inferior	●
Medición menor que la Tolerancia Inferior	●

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es fundamental relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso. El análisis de la tendencia se puede clasificar en dos categorías, de la siguiente manera:

- Tendencia a la maximización: Cuando el indicador tiene un comportamiento creciente, es decir va aumentando a medida que pasa el tiempo.
- Tendencia a la Minimización: Cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo.

Estas tendencias deben llevar a preguntarse las razones y circunstancias de por qué se obtuvo ese nivel de resultado y si se encuentra fuera de los límites planteados al inicio de la construcción del indicador.

En el reporte correspondiente al cuarto (IV) trimestre del año 2024, se evidencia un total de sesenta y tres (63) Indicadores de Gestión aprobados y establecidos en los 21 Procesos de la entidad, generados en la base de datos del aplicativo de ISOLUCION (módulo medición) cuya periodicidad es mensual, trimestral, semestral y anual.

Es de precisar que, para el cuarto (IV) trimestre del año 2024, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a sesenta (60) de sesenta y tres (63) indicadores con frecuencia mensual, trimestral, semestral y anual de veinte (20) de los veintiún (21) procesos de la entidad y cuyo cumplimiento es del **98%** a nivel general por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTION (IV) TRIMESTRE 2024					
PROCESO	No. Indicadores				% Cumplimiento
	MES	TRIM	SEM	ANUAL	
Almacén e Inventarios		3			100
Comunicación Pública			1	1	100
Contratación Administrativa		1	1		100
Control Financiero y Contable de las CCF	1		1	1 (N/A)	100
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar		3			99
Direccionamiento Estratégico				2	N/A
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos		3			100
Evaluación de Gestión de las CCF				2	100
Evaluación y Control		2	1		100
Gestión de Sistemas de la Información		2		2	97
Gestión del Talento Humano			3	3	98
Gestión Documental		3			96
Gestión Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar		3			100
Gestión Financiera y Presupuestal		1		1	84
Gestión Jurídica		1	2	2	88
Interacción con el Ciudadano		3		1	96
Notificaciones y Certificaciones		1			100
Planeación Institucional		1	2	1	100
Procesos Disciplinarios		2			100
Recursos Físicos		2			100
Visitas a entes vigilados				4	100
<b>PROCESO</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>98%</b>
	<b>63</b>				

Fuente: elaboración propia OCI

De acuerdo a la tabla de resultados correspondiente al cuarto IV trimestre de 2024, se observa un total de tres (3) indicadores que no son susceptibles de medición para este periodo, en el siguiente punto se exponen los motivos por los cuales su reporte no hace parte del trimestre evaluado.

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### 6. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO:

En la base de datos descargada del aplicativo ISOLUCION, se realizó un análisis de los reportes realizados por cada uno de los procesos en el cuarto (IV) trimestre del año 2024, observándose lo siguiente:

#### ❖ PROCESOS QUE NO SON SUSCEPTIBLES DE MEDICIÓN DURANTE EL CUARTO (IV) TRIMESTRE DE 2024.

Se evidencia un total de tres (3) indicadores con frecuencia de medición anual, que no son susceptibles de medición teniendo en cuenta lo siguiente:

INDICADORES QUE NO SON SUCEPTIBLES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO - IV TRIMESTRE DE 2024			
PROCESO	FRECUENCIA	NOMBRE IDICADOR	OBSERVACIÓN OCI
Control Financiero y Contable de las CCF	Anual	Oportunidad de análisis de los presupuestos	El indicador no es susceptible de medición, toda vez que de acuerdo a las necesidades del proceso su reporte está programado para el mes de julio de 2025. Es decir, tercer (III) trimestre 2025.  Adicionalmente, se observan modificaciones en la Ficha Técnica del indicador.
Direccionamiento Estratégico	Anual	Cumplimiento de los objetivos integrales	El indicador no es susceptible de medición, toda vez que, de acuerdo a las necesidades del proceso fue creado el 6 de noviembre de 2024 y su reporte está programado para el mes de octubre de 2025. Es decir, cuarto (IV) trimestre 2025.
	Anual	Realización de inversiones por la dirección	El indicador no es susceptible de medición, toda vez que de acuerdo a las necesidades del proceso su reporte está programado para el mes de julio de 2025.

Fuente: elaboración propia OCI

### **PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CCF**

**Indicador:** Oportunidad del análisis de los presupuestos

**Frecuencia:** Anual

En el sistema ISOLUCIÓN en el módulo de medición, específicamente en el campo “Control de Cambios” de la Ficha Técnica del indicador, se observa que el 20 de noviembre de 2024 se realizaron ajustes respecto a objeto y meta del indicador, el texto es el siguiente:

*“Teniendo en cuenta las indicaciones dadas por el área de planeación, se requiere ajustar el indicador de acuerdo al objetivo y meta del mismo”*

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

### PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**Indicador:** *Cumplimiento de los Objetivos Institucionales*

**Frecuencia:** Anual

Tal y como se indica en la tabla anterior, el indicador fue creado el 06 de noviembre de 2024. Sin embargo, al respecto el proceso Oficina Asesora de Planeación, a cargo de la medición y reporte de los indicadores informa:

Se inactivó el indicador “*Cumplimiento de los Objetivos Integrales*” y en su lugar se creó el nuevo indicador.

Lo anterior, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno como resultado de la Auditoría Interna realizada en la vigencia anterior. En el campo “Control de cambios – indicador” de la Ficha Técnica del indicador se lee el siguiente texto:

*“Conforme a las observaciones de la auditoría Interna realizada por la Oficina de Control Interno, se procede a realizar la creación del indicador el cual antes era “Cumplimiento de los objetivos integrales” el ajuste de los siguientes criterios del indicador: frente a la frecuencia se deja anual para que coincida con la medición con la que se va a realizar y no trimestral como se tenía en la ficha técnica en ISOLUCION para dicho indicador. Se incluye el objetivo del indicador, el cual coincide con el de la meta.”*

**Indicador:** *Realización de revisiones por la dirección*

**Frecuencia:** Anual

El 06 de noviembre de 2024, el proceso crea una nueva versión del indicador en donde modifica: Frecuencia de medición de trimestral a anual, Unidad de medida de % a unidad y responsable de la medición. Estas modificaciones son realizadas de conformidad a las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno como resultado de la Auditoría Interna realizada en la vigencia anterior, el texto es el siguiente:

*“Conforme a las observaciones de la auditoría Interna realizada por la Oficina de Control Interno, se procede a realizar el ajuste de los siguientes criterios del indicador: frente a la frecuencia se deja anual, se actualiza el nombre del responsable de la medición quien es un funcionario activo y el nombre del líder del proceso, se modifica la unidad de medida pasando de Porcentaje a Unidad y así mismo se ajusta la formula. Se incluye el objetivo del indicador, el cual coincide con el de la meta”*

Como parte del ejercicio de la mejora continua se observa que los procesos al interior de las áreas han optimizado el desempeño de la medición de sus indicadores de acuerdo a las necesidades de cada proceso.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

## ❖ INDICADORES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO INACTIVO PARA EL IV TRIMESTRE DE 2024.

INDICADORES QUE NO SON SUCEPTIBLES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO - IV TRIMESTRE DE 2024		
PROCESO	NOMBRE IDICADOR	OBSERVACIÓN OCI
Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar	% de informes trimestralmente enviados de FOSFEC	El 18 de noviembre de 2024, el proceso solicitó la inactivación del indicador. Razón por la cual, el indicador ya no se visualiza en el aplicativo ISOLUCIÓN

Fuente: elaboración propia OCI

## ❖ PROCESO QUE NO CUMPLIÓ CON LA META ESTABLECIDA DENTRO DE LA MEDICIÓN DE UNO DE SUS INDICADORES.

### PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

INDICADORES QUE NO CUMPLEN LA META DE MEDICIÓN - IV TRIMESTRE DE 2024			
PROCESO	IDICADOR	MEDICIÓN	OBSERVACIONES OCI
Gestión Financiera y Presupuestal	Indicador de PAC	68	El indicador de frecuencia trimestral no cumple con la meta de medición, el proceso informa que la medición se realiza con base a las solicitudes del PAC que hacen las diferentes dependencias de la SSF.  Por lo anterior, se recomienda validar la Ficha Técnica del indicador en los campos de fórmula, descripción de la meta y objetivo específico.

Fuente: elaboración propia OCI

A continuación, se adjuntan capturas de pantalla de la medición del indicador, de frecuencia trimestral y ficha técnica del “Indicador de PAC” del proceso de Gestión Financiera y Presupuestal junto con las observaciones y recomendaciones que corresponden.

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
08/ene./2025	95	68	68	95	85	Se calculó la totalidad del PAC pagado del trimestre IV de 2024, por cada uno de los concepto del gasto sobre el total de PAC asignado		Registros(1)

Fuente: ISOLUCION – módulo Medición - Gestión Financiera y Presupuestal - Indicador de PAC.

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR INDICADOR DE PAC		
No. 315	Familia Procesos	Proceso GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL
<b>Objetivo Específico</b>	Tendencia Positiva	Tipo Eficacia
Activo <input type="checkbox"/>	Notificar nuevas mediciones Si	Fuente de información SIIF Nacion, perfil pagador central
Quien Mide PROFESIONAL ESPECIALIZADO RECURSOS FINANCIEROS	Descripción Fórmula	Fórmula de cálculo ✓ (pagos mes/PAC total asignado mes)
Meta 90	Tolerancia Superior 95	Tolerancia Inferior 85
Descripción de la Meta ✓ CUMPLIMIENTO DEL 100% DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Unidad de Medida Porcentaje	Frecuencia de Medición Trimestral
Observaciones Indicador	Indicadores Formula	Dueño

Fuente: ISOLUCION – módulo Medición - Proceso: Gestión Financiera y Presupuestal - Ficha Técnica: Indicador de PAC.

De acuerdo a lo observado y teniendo en cuenta el resultado de medición y capturas de pantalla del indicador, se recomienda al proceso lo siguiente:

- En el campo “*Objetivo Específico*” de la Ficha Técnica del indicador, se evidencia que no hay información relacionada con el objeto del indicador. Por lo anterior, se recomienda al proceso de Gestión Financiera y Presupuestal validar la Ficha Técnica del indicador y diligenciar el campo faltante de acuerdo a las necesidades del indicador. Toda vez que, el “*Objetivo Específico*” como elemento descriptivo es un componente fundamental dentro de la estructura de la Ficha Técnica de un indicador pues es a través del objetivo que se describe la acción que se espera realizar, por ende, lo que se busca es medir lo que se quiere lograr.
- Teniendo en cuenta que en el nombre del indicador se usan siglas, se recomienda definir su significado en una nota explicativa. Esto teniendo en cuenta las pautas importantes en la formulación y creación del nombre del indicador descritas en el punto No. 5 *Gestión del Seguimiento* del presente informe.
- Dentro del ejercicio de la mejora continua, se recomienda validar los campos de “*Descripción de la Meta*” y “*Fórmula de medición*” de la Ficha Técnica del indicador, lo que servirá como parte del insumo para identificar el incumplimiento de la meta de medición del indicador. Una vez que el proceso ha detectado la raíz o motivo de incumplimiento de la meta de medición del indicador, se recomienda adelantar acciones correctivas y de mejora.

### SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

- Adicionalmente, recomienda hacer uso del campo “Acciones implantadas” en el módulo de medición del aplicativo ISOLUCIÓN.

Valor Real	Valor Estimado	Meta	Fecha de Lectura	Tolerancia Superior	Tolerancia Inferior	Observaciones Medición	Acciones
		100	28/ene./2023	100	67		

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN

## ❖ INDICADORES CUYA FÓRMULA DE MEDICIÓN Y/O FICHA TÉCNICA SE RECOMIENDA REFORMULAR Y/O VALIDAR.

PROCESO	FRECUENCIA	IDICADOR	OBSERVACIONES OCI
Gestión de Sistemas de la Información	Anual	Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)	En la Ficha Técnica del indicador, no se observa que la fórmula de medición contenga datos que sean medibles para obtener un resultado de medición.  El indicador cumple con la meta de medición. Sin embargo, se encuentra debajo del límite de tolerancia superior.
Gestión del Talento Humano	Anual	Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño	De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, e la “Unidad de Medida” es en porcentaje %.  Sin embargo, en la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador no se observa componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual.
Gestión Jurídica	Semestral	Gestión de Cobro persuasivo y Coactivo	En la fórmula de medición se evidencia que se hace referencia a una periodicidad anual. Sin embargo, de acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, es de frecuencia semestral.
	Anual	Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto de los requerimientos formulados a la OAJ	En la Ficha Técnica del indicador, no se observa que, la fórmula de medición contenga datos que sean medibles para obtener un resultado de medición.
	Trimestral	Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos	De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, e la “Unidad de Medida” es en porcentaje %.  Sin embargo, en la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador no se observa

### SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

			componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual.
Interacción con el Ciudadano	Anual	Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF	En la "Ficha Técnica" del indicador, se evidencia que en la estructura de la "Fórmula de cálculo" no se observan datos medibles que proporcionen como resultado el "% de Calificación entre excelente y bueno"  El indicador cumple con la meta de medición. Sin embargo, se encuentra debajo del límite de tolerancia superior.
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	Trimestral	Definición y modificación de los límites máximos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar.	Se recomienda actualizar la ficha técnica de cada uno de los indicadores del proceso, en el campo "Dueño" Lo anterior, teniendo en cuenta que se observa el nombre de personal que ya no hace parte de la entidad.
	Trimestral	Oportunidad en el análisis de programas y proyectos de inversión de las CCF recepcionados en el módulo de proyectos de la sede electrónica de la SSF.	
	Trimestral	Oportunidad en la presentación del informe de visitas.	

Fuente: ISOLUCION – módulo Medición

Tal y como se señala en la tabla inmediatamente anterior, a continuación, se adjuntan capturas de pantalla y recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

### **PROCESO: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**Indicador:** "Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)"

**Fórmula de medición:** "Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción"

No se observa fórmula de medición del indicador que contenga datos medibles para la obtención de un resultado. Se recomienda incluir o reformular la "Fórmula de cálculo" en donde se incluyan datos medibles que conformen una fórmula de cálculo para la obtención de un resultado del indicador.

A continuación, se adjunta captura de pantalla de la Ficha Técnica y reporte de medición del indicador donde se evidencia lo arriba señalado:

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de la Tec...

<b>No.</b> 696	<b>Familia</b> Gestión	<b>Proceso</b> GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION
<b>Objetivo Especifico</b> Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, acompañamiento y solución de incidentes y requerimientos relacionados con los servicios de TI	<b>Tendencia</b> Positiva	<b>Tipo</b> Efectividad
<b>Activo</b> <input type="checkbox"/>	<b>Notificar nuevas mediciones</b> No	<b>Fuente de información</b> FORMATO DE ENCUESTA
<b>Quien Mide</b> Jefe de Oficina TIC	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b> Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción
<b>Meta</b> 85	<b>Tolerancia Superior</b> 100	<b>Tolerancia Inferior</b> 80
<b>Descripción de la Meta</b> Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de diferentes servicios de TI.	<b>Unidad de Medida</b> Porcentaje	<b>Frecuencia de Medición</b> Anual
<b>Observaciones Indicador</b>	<b>Indicadores Formula</b>	<b>Dueño</b>

Fuente: Ficha Técnica indicador – módulo medición

Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)

Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	95	31/dic./2024
Final	95	31/dic./2024
Máximo	95	31/dic./2024
Mínimo	95	31/dic./2024
Variación del período	0,00%	31/dic./2024 - 31/dic./2024

Fórmula: Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción

Observaciones del Indicador

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
31/dic./2024	85	95	95	100	80	Se adelantó encuesta y se toma promedio con las respuestas relacionadas a satisfacción del servicio con 95%		Registros(2)

Medición menor que la Tol. Inferior      Medición mayor o igual que la Tol. Superior      Medición entre la Tol. Superior e Inferior

© 2025 ISOLUCIÓN Todos los derechos reservados  
[Servicio al cliente](#) | [Capacitación](#) | [Soluciones](#)  
 isolucion

Fuente: módulo medición ISOLUCIÓN

A pesar de que el indicador cumple con la meta de medición, se encuentra debajo del límite de tolerancia superior, razón por la cual se recomienda al proceso validar los valores de medición, es decir, meta, límite superior y límite inferior.

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Indicador:** “Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño”

**Fórmula de medición:** “Sumatoria de la Calificación Obtenida en la Evaluación de Desempeño en el Periodo / No. de Funcionarios Evaluados en el Periodo”

De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, se evidencia que la “Unidad de Medida” es en porcentaje %. Sin embargo, en la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador no se observa componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual. Por lo anterior, se recomienda al proceso revisar y reformular la “Fórmula de cálculo” del indicador.

Adicionalmente, se observa que el indicador cumple con la meta de medición, no obstante, se encuentra debajo del límite de tolerancia superior. Razón por la cual se recomienda al proceso validar los valores de medición, es decir, meta, límite superior y límite inferior tal y como se muestra a continuación en captura de pantalla del reporte de medición del indicador:

Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño								
Resumen								
Valores		Valor	Fecha					
Inicial		80	27/nov./2024					
Final		90	16/ene./2025					
Máximo		90	16/ene./2025					
Mínimo		80	27/nov./2024					
Variación del periodo		12.50%	27/nov./2024 - 16/ene./2025					
Fórmula Sumatoria de la Calificación Obtenida por los Funcionarios en la Evaluación de Desempeño en el Periodo / No de Funcionarios Evaluados en el Periodo								
Observaciones del Indicador								
Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
16/ene./2025	85	90	90	100	75	Para el segundo semestre de 2024 la evaluación termina el 31 de diciembre. Las evaluaciones se reciben el 31 de enero del 2025. Por lo anterior los resultados e informes se entregan en febrero del 2025, y corresponde al segundo semestre de la vigencia anterior. Por lo tanto queda en firme el reporte de 137 funcionarios calificados de 146 que corresponde al 94% de funcionarios calificados		Registros(1)

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN

## PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

a) **Indicador:** “Gestión de Cobro persuasivo y Coactivo”

**Fórmula de medición:** “Monto recaudado en la vigencia anual / Monto a recaudar en la vigencia anual \* 100%”

De acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión del tercer (III) trimestre de 2024. En la estructura de la fórmula de medición se evidencia que se hace referencia a una periodicidad anual. Sin embargo, el indicador es de frecuencia semestral.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

A continuación, se adjunta captura de pantalla de la Ficha Técnica del indicador, donde se evidencia lo arriba señalado:

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Gestión de Cobro Persuasivo y Coactivo		
<b>No.</b> 413	<b>Familia</b> Procesos	<b>Proceso</b> GESTIÓN JURÍDICA
<b>Objetivo Específico</b> Medir la gestión eficaz realizada por la Oficina Asesora Jurídica en la gestión de los expedientes de cobro persuasivo y coactivo.	<b>Tendencia</b> Positiva	<b>Tipo</b> Eficacia
<b>Activo</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Notificar nuevas mediciones</b> Si	<b>Fuente de información</b> Matriz de control de estado de los sancionados
<b>Quien Mide</b> Contratista Oficina Asesora Jurídica	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b> Monto recaudado en la vigencia anual / Monto a recaudar en la vigencia anual * 100%
<b>Meta</b> 20	<b>Tolerancia Superior</b> 30	<b>Tolerancia Inferior</b> 5
<b>Descripción de la Meta</b> Medir la gestión realizada en el seguimiento de los trámites	<b>Unidad de Medida</b> Porcentaje	<b>Frecuencia de Medición</b> Semestral
<b>Observaciones Indicador</b>	<b>Indicadores Formula</b>	<b>Dueño</b>

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN

Es importante señalar que los datos contenidos en la Ficha Técnica del indicador deben ser consecuentes y tener una relación precisa. Es decir, para el caso concreto, se recomienda al proceso validar la “Frecuencia de Medición” y “Fórmula de cálculo” del indicador.

**b) Indicador:** “*Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto de los requerimientos formulados a la OAJ*”

**Fórmula de medición:** “*Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción*”

De acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión del segundo (II) trimestre de 2024, se recomienda al proceso validar la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador.

### SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

A continuación, se adjunta captura de pantalla de la Ficha Técnica del indicador, donde se evidencia lo arriba señalado:

No.	Familia	Proceso
693	Procesos	GESTIÓN JURÍDICA
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Tendencia</b>	<b>Tipo</b>
Medir la satisfacción del usuario con la organización y los temas tratados en el seminario	Positiva	Efectividad
<b>Activo</b>	<b>Notificar nuevas mediciones</b>	<b>Fuente de información</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	Si	ENCUESTA
<b>Quién Mide</b>	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>
Jefe Oficina Asesora JURÍDICA		Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción
<b>Meta</b>	<b>Tolerancia Superior</b>	<b>Tolerancia Inferior</b>
80	90	70
<b>Descripción de la Meta</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Frecuencia de Medición</b>
Medir el nivel de satisfacción de los participantes del seminario.	Porcentaje	Anual
<b>Observaciones Indicador</b>	<b>Indicadores Formula</b>	<b>Dueño</b>

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN

**c) Indicador:** “Trámites realizados dentro de los términos legales con la expedición de conceptos”.

**Fórmula de medición:** “No. de trámites contestados oportunamente / No. total de Trámites a responder en el periodo evaluado”

De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, se evidencia que la “Unidad de Medida” es en porcentaje %. Sin embargo, en la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador no se observa componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual. Por lo anterior, se recomienda al proceso revisar y reformular la “Fórmula de cálculo” del indicador.

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

A continuación, se adjunta captura de pantalla de la Ficha Técnica del indicador, donde se evidencia lo arriba señalado:

No.	Familia	Proceso
354	Procesos	GESTIÓN JURÍDICA
<b>Objetivo Específico</b> Modificación: Medir la eficacia de la gestión realizada por parte de la Oficina Asesora Jurídica en atención de solicitudes de concepto jurídico.	<b>Tendencia</b> Negativa	<b>Tipo</b> Eficacia
<b>Activo</b> <input type="checkbox"/>	<b>Notificar nuevas mediciones</b> Si	<b>Fuente de información</b> Solicitudes de concepto
<b>Quien Mide</b> Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b> No. de Trámites contestados oportunamente / No. total de Trámites a responder en el periodo evaluado.
<b>Meta</b> 100	<b>Tolerancia Superior</b> 100	<b>Tolerancia Inferior</b> 85
<b>Descripción de la Meta</b> Cumplir con la totalidad de las solicitudes recibidas dentro de los terminos legales.	<b>Unidad de Medida</b> Porcentaje	<b>Frecuencia de Medición</b> Trimestral
<b>Observaciones Indicador</b>	<b>Indicadores Formula</b>	<b>Dueño</b>

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN

Es importante hacer énfasis en la *Fórmula de Cálculo* de un indicador ya que, al ser una representación matemática del cálculo de un indicador, los datos allí contenidos deben ser medibles, coherentes y consecuentes con el objeto a cuantificar y el resultado que se busca obtener en una meta de medición. Razón por la cual se recomienda al proceso revisar la fórmula de cálculo de los indicadores del proceso incluyendo metas de medición ya que, a pesar de haber cumplido con las metas de medición, se observa que el límite superior de los indicadores *Gestión de Cobro Persuasivo y Coactivo* y *Nivel de satisfacción de los usuarios durante el Seminario Jurídico* no están al 100%.

### **PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**

**Indicador:** “Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF”

**Fórmula de medición:** “% de Calificación entre excelente y bueno”

En la “Ficha Técnica” del indicador, se evidencia que en la estructura de la “Fórmula de cálculo” no se observan datos medibles que proporcionen como resultado el “% de Calificación entre excelente y bueno”. Por lo anterior, se recomienda al proceso revisar y reformular la “Fórmula de cálculo” del indicador.

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

A continuación, se adjunta captura de pantalla de la Ficha Técnica del indicador, donde se evidencia lo arriba señalado:

Selección FICHA DEL INDICADOR Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF		
<b>No.</b> 431	<b>Familia</b> Procesos	<b>Proceso</b> INTERACCION CON EL CIUDADANO
<b>Objetivo Especifico</b> Medir el impacto de la gestión de la entidad hacia las CCF de acuerdo a sus requerimientos y necesidades	<b>Tendencia</b> Positiva	<b>Tipo</b> Efectividad
<b>Activo</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Notificar nuevas mediciones</b> Si	<b>Fuente de información</b> Encuesta de medición de Satisfacción de Cajas de Compensación Familiar
<b>Quien Mide</b> Jefe Oficina de PROTECCIÓN al USUARIO	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b> <u>% de Calificación entre excelente y bueno.</u>
<b>Meta</b> 85	<b>Tolerancia Superior</b> 87	<b>Tolerancia Inferior</b> 80
<b>Descripción de la Meta</b> Medir impacto de la Gestión.	<b>Unidad de Medida</b> Porcentaje	<b>Frecuencia de Medición</b> Anual

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN

De igual forma, se reitera la importancia de revisar la *Fórmula de Cálculo* del indicador toda vez que, al ser una representación matemática del cálculo de un indicador, los datos allí contenidos deben ser medibles, coherentes y consecuentes con el objeto a cuantificar y el resultado que se busca obtener en una meta de medición.

### **PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

De acuerdo a lo descrito en la tabla relacionada en la página No. 11 del presente informe, se recomienda al proceso actualizar la Ficha Técnica, en el campo “Dueño” de los tres (3) indicadores.

Para tal fin, se adjunta captura de pantalla de los tres (3) indicadores que actualmente tiene activos el proceso y Ficha Técnica de uno de los indicadores donde se observa lo señalado.

### **SuperSubsidio**

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

FO-COP-002 V2



# Supersubsidio

Mediciones y Reportes de Indicadores

Filtrar lista Otros filtros

Filtrar por palabra

Número de resultado(s): (3) Página 1 de 1

Núm	Indicador	Actualizado	Familia	Proceso	Tipo
689	Definición y/o modificación de los límites máximos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar.	Trimestral	Procesos	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	Eficacia
436	Oportunidad en el análisis de programas y proyectos de inversión de las CCF recepcionados en el módulo de proyectos de la sede electrónica de la SSE	Trimestral	Procesos	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	Eficacia
690	Oportunidad en la presentación del informe de visitas.	Trimestral	Procesos	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACION DE PROYECTOS	Eficiencia

© 2025 ISOLUCIÓN Todos los derechos reservados  
 Servicio al cliente | Capacitación | Soluciones  
 isolucion

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN – indicadores activos – Proceso: Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Oportunidad en la presentación del informe de visitas.

<b>PLANTILLA</b>	SI	<b>1. METODO DE DISEÑO/CONSTRUCCION</b>	SIGER, ESIGNA.
<b>Quien Mide</b>	Profesional Universitario Superdelegada de PROYECTOS	<b>Descripción Fórmula</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>Meta</b>	95	<b>Tolerancia Superior</b>	100
<b>Descripción de la Meta</b>	Validar la oportunidad de entrega del informe de visita.	<b>Tolerancia Inferior</b>	85
<b>Observaciones Indicador</b>	FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS (Diaria, Semanal, Quincenal, Mensual, Trimestral, Semestral, Anual). TRIMESTRAL	<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Oficina</b>	Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Anexos</b>		<b>Indicadores Formula</b>	
	<b>Acción Mejora Baja Ejecucion</b>	<b>Dueño</b>	Claudia Marcel Moreno Ojeda, William Andres Carrillo Torres, Juan Jacob Ocaen Tascon
	<b>Acción Mejora Sobre-Ejecucion</b>		

Fuente: módulo Medición ISOLUCIÓN – Ficha Técnica

Lo anterior, se recomienda teniendo en cuenta lo observado en el campo “Dueño” de la Ficha Técnica de los tres (3) indicadores activos del proceso en comentario. Toda vez, que en el campo señalado se observa el nombre de una persona que ya no labora en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

En resumen, es importante hacer énfasis en la reiterada recomendación de revisar la *Fórmula de Cálculo* de un indicador ya que, al ser una representación matemática del cálculo de un indicador, los datos allí contenidos deben ser medibles, coherentes y consecuentes con el objeto a cuantificar y el resultado que se busca obtener en una meta de medición.

### ❖ OBSERVACIONES ADICIONALES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE INDICADORES.

Es importante señalar que, teniendo en cuenta el seguimiento a los indicadores de gestión para el cuarto (IV) trimestre de 2024, los indicadores que se relacionan a continuación dieron cumplimiento a la Meta de medición establecida al interior de proceso y de acuerdo a sus necesidades. Sin embargo, la Oficina de Control interno, evidenció lo siguiente:

PROCESO	FRECUENCIA	IDICADOR	OBSERVACIONES OCI
Comunicación Pública	Semestral	Estrategia de comunicación e información de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Respecto al campo "Observación medición", se recomienda al proceso desarrollar la descripción del reporte del indicador conforme a la frecuencia de medición.  Lo anterior, debido a que se evidencia que en la descripción del reporte se hace referencia a una medición <b>trimestral</b> a un indicador que es de frecuencia <b>semestral</b> .
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar	Trimestral	Certificados de Existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente.	En la ficha técnica del indicador, como plan de mejoramiento y en atención al hallazgo número 13 de la última auditoría, se observan las siguientes modificaciones: <i>ajustes en la redacción del objetivo y del indicador.</i>
	Trimestral	Seguimiento a la gestión de los agentes especiales de vigilancia y de intervención de las Cajas de Compensación Familiar con medidas cautelares, de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad vigente.	En la ficha técnica del indicador se observa que el 01 de octubre de 2024 el proceso solicitó la creación de un indicador, el texto es el siguiente:  <i>"Se solicita creación de nuevo indicador producto de la revisión realizada por el proceso de Control Legal y el plan de mejoramiento establecido para el hallazgo #13 del informe de auditoría interna 2023"</i>
Direccionamiento Estratégico	Anual	Cumplimiento de los objetivos integrales	En el campo de "Control de cambios – Indicador" de la Ficha Técnica, se observa lo siguiente:  <i>"Conforme a las observaciones de la auditoría Interna realizada por la Oficina de Control Interno, se procede a realizar la creación del indicador el cual antes era "Cumplimiento de los objetivos integrales" el ajuste de los siguientes criterios del indicador: frente a la frecuencia se deja anual para que coincida con la medición con la que se va a realizar y no trimestral como se tenía en la ficha técnica en ISOLUCION para dicho indicador. Se incluye el objetivo del indicador, el cual coincide con el de la meta."</i>

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Planeación Institucional	Semestral	Eficiencia de controles para mitigar los riesgos del proceso de Planeación Institucional	En el campo de "Observación medición" se observa que el proceso anexo como evidencia del reporte de medición de cada uno de los indicadores señalados, enlace de la carpeta SharePoint de la Oficina Asesora de Planeación OAP.
	Semestral	Nivel de cumplimiento del cronograma del anteproyecto de Inversión	<b>NOTA:</b> Teniendo en cuenta que es una carpeta de uso exclusivo del proceso, los enlaces fueron habilitados únicamente para efectos de validación del indicador. Sin embargo, se recomienda al proceso para próximos reportes de medición adjuntar las evidencias que correspondan, en el campo "Anexo" del módulo de medición de ISOLUCIÓN.

Del anterior recuadro, se resalta la importancia al momento de hacer uso del campo "Observación medición" del módulo de medición del aplicativo ISULOCIÓN, motivo por el cual se recomienda al proceso de Comunicación Pública verificar que la descripción coincida con lo reportado Vs la frecuencia de medición del indicador.

Se observa que procesos de Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar y Direccionamiento Estratégico han adelantado planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados de Auditoría Interna y las necesidades mismas del proceso como parte del ejercicio de la mejora continua.

## 7. CONCLUSIONES

Los indicadores de Gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar son el instrumento que permite a la SSF observar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los procesos de la entidad, diseñados a partir del direccionamiento estratégico y la caracterización de los procesos mediante seguimientos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales a la información.

El análisis y medición de los indicadores de gestión permite a los procesos de la entidad identificar las causas de impedimentos en el cumplimiento o posible incumplimiento de las metas establecidas con el fin de adelantar acciones correctivas o preventivas y de mejoramiento que permitan lograr las metas establecidas.

Con base en lo anterior, como parte del ejercicio de la mejora continua y en atención a los resultados de auditoría interna y también bajo el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación procesos como: Control Financiero y Contable de las CCF, Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar y Direccionamiento Estratégico han adelantado acciones mejorar el desempeño de sus indicadores lo cual va de la mano con los planes de mejoramiento instaurados al interior de cada área.

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-002 V2



## Supersubsidio

Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión correspondientes al cuarto (IV) trimestre del año 2024 que, se obtuvo un cumplimiento del **98%** en el consolidado de reportes con cada uno de los indicadores planteados para este periodo en los procesos de la entidad.

La Oficina de Control Interno sugiere a los líderes de los procesos revisar las recomendaciones relacionadas en este informe, con el propósito de determinar los aspectos a mejorar.

Atentamente,

**JOSÉ WILLIAM CASALLAS FANDIÑO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Mónica Gicella Ruiz Soto - Profesional Universitario Oficina de Control Interno

### **SuperSubsidio**

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

FO-COP-002 V2