

# INFOME DE AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2 SEM 2023

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





Elaborado por:  
**Oficina Asesora de Planeación**

**Bogotá D.C., Diciembre de 2023**

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

FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio



Luis Guillermo Pérez Casas  
**Superintendente de Subsidio Familiar**

Carol Lizeth Cárdenas Rojas  
**Secretaría General**

Gloria Maribel Torres Ramírez  
**Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales**

Claudia Marisol Moreno Ojeda  
**Superintendente Delegado para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos**

Oswaldo Álvarez Martínez  
**Superintendente Delegado para la Gestión**

Pedro Acosta Lemus  
**Director para la Gestión Financiera y Contable**

Adriana Mercedes Bonilla Morales  
**Directora para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar**

Nelly Esperanza Garnica Rivera  
**Jefe de la Oficina de Protección y Atención al Usuario**

Tania Violeta Vargas Luna  
**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación**

Luisa Fernanda Pardo Sánchez  
**Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Grety Patricia López Alban  
**Jefe de la Oficina Asesora Jurídica**

José William Casallas Fandiño  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**

Claudia Lorena Cortés Arias  
Angie Katherine Monrroy Bobadilla  
Felipe Andrés Hernández Ruiz  
Iván Eduardo García Duque  
Carlos Alberto Cárdenas Sierra  
**Asesores del Despacho de la Superintendencia del Subsidio Familiar**

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	6
AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	7
1. Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar	7
2. Superintendencia Delegada para la Gestión	17
3. Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	19
4. Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales	23
5. Oficina de Protección y Atención al Usuario	26
6. Secretaría General	35
7. Oficina Asesora de Planeación	51
8. Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	54
9. Oficina Asesora Jurídica	62
10. Oficina de control interno	68
11. Oficina de prensa y comunicaciones	71

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta el informe para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del segundo semestre del año 2023, que da cuenta de la gestión adelantada en el periodo comprendido entre 01 de junio y el 31 de octubre del 2023, bajo la administración del Dr. Luis Guillermo Pérez Casas, con el propósito de dar a conocer las acciones desarrolladas por el equipo humano de la Entidad en beneficio de sus grupos de valor e interés.

En el presente informe las y los lectores encontrarán los resultados misionales, estratégicos y presupuestales de la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como las acciones realizadas y los retos que nos proponemos para el año 2024.

El Sistema de Subsidio Familiar es el conjunto de instituciones políticas y normativas orientadas a la protección integral tanto de las y los trabajadores como de sus familias. De la misma forma, a través de las cajas de compensación familiar se reconocen servicios sociales a sus afiliados orientados a: recreación, cultura, educación, salud, vivienda, crédito social y protección al cesante, entre otros.

La Superintendencia del Subsidio Familiar, fue creada mediante la Ley 25 del 24 de febrero de 1981, como entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, para ejercer sus funciones de conformidad con las instrucciones del Presidente de la República y con las políticas laborales y de seguridad social que adopte dicho Ministerio.

En ese orden de ideas, la Superintendencia del Subsidio Familiar, es el ente encargado de la inspección, vigilancia y control de las cajas de compensación familiar y demás instituciones que administran los recursos del sistema en función de la responsabilidad que les compete.

## MISIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad del Orden Nacional, mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control promueve el impacto social que deben generar las cajas de compensación familiar, con un enfoque diferencial y territorial, de promoción de la paz, respeto de la naturaleza y de los derechos humanos, en procura de la ampliación del bienestar de la población afiliada, de sus familias y de las comunidades vulnerables, bajo los principios de universalidad y solidaridad.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## VISIÓN

En el 2026 seremos una entidad referente y reconocida a nivel Nacional por fortalecer un modelo de inspección, vigilancia y control justo, efectivo, garante, incluyente y protector de los derechos humanos, que promueve la universalización del sistema del subsidio familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.

## OBJETIVOS

La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las cajas de compensación familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para 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 en los términos señalados en la ley.

### IVC

Fortalecer la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar para promover mayor cobertura y calidad de los servicios sociales, con enfoque étnico, diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares fundamentales para contribuir al logro de la paz total.

### SOCIAL

Promover la universalización de los beneficios del sistema de Subsidio familiar, mediante el fomento de acciones solidarias y participativas, incluso de ajuste normativo, así como de gestión de recursos que faciliten el acceso y amplíe el impacto a la población más vulnerable, con énfasis en los habitantes de la ruralidad, los adultos mayores, las mujeres y la niñez de Colombia.

### TECNOLÓGICO

Establecer un gobierno de datos que permita ejercer las actividades de Inspección, Vigilancia y Control, mediante la actualización de los procesos internos, garantizando la modernización, fortalecimiento, uso y apropiación de los sistemas de información, evaluando la integración de tendencias tecnológicas de manera eficiente y eficaz.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## ESTRATÉGICO

Modernizar los procesos de la Entidad, por medio de la implementación de tecnologías de la información, que permitan el desarrollo de la gestión del conocimiento y la innovación, fortaleciendo el talento humano para que el Sistema del Subsidio Familiar cumpla con los estándares de calidad establecidos, para lograr un impacto social en los hogares colombianos.

# AVANCES Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN

## 1. Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar

### 1.1. Principales Logros – Pactos del Cambio.

- **Pacto por la Transparencias entre Superintendencias**

El día 07 de julio junto las Superintendencias de Vigilancia y Seguridad, de Puertos y Transportes, de Sociedades, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Economía Solidaria, de Notariado y Registro, y de Salud, se firmó este pacto con la finalidad principal de reafirmar nuestro compromiso como entidades públicas encargadas de inspeccionar, vigilar y controlar el ejercicio de determinadas actividades económicas y la prestación de servicios esenciales para la población, con el fin de garantizar su adecuado desarrollo y operación en condiciones de calidad, equidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, además de evitar y contrarrestar abusos y disfunciones que afecten el goce efectivo de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico a los y las colombianas con el fin esencial del Estado colombiano.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





**PACTO POR LA TRANSPARENCIA**

Las Superintendencias son entidades públicas de creación legal, encargadas de inspeccionar, vigilar y controlar el ejercicio de determinadas actividades económicas y la prestación de servicios esenciales para la población, con el fin de garantizar su adecuado desarrollo y operación en condiciones de calidad, equidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, además de evitar y contestar los abusos y deficiencias que afecten el goce efectivo de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico a las y los colombianos con el fin esencial del Estado Colombiano.

Bajo dicho marco, dentro de nuestras funciones constitucionales y legales de inspección, control y vigilancia, en el gobierno del cambio, nos comprometemos a:

1. Contribuir a garantizar la vigencia de un orden justo y a la materialización del Estado Social de Derecho en la efectividad de los derechos consagrados en la Constitución Política.
2. Promover la solidaridad, la defensa del interés general y la paz como derecho y obligación social.
3. Impulsar la integración laboral con perspectiva de género, étnica y a las personas con discapacidad, promoviendo el trabajo estable y decente.
4. Respalda las reformas que materializan el Plan Nacional de Desarrollo para alcanzar la paz total y convertir a Colombia en potencia mundial de la vida, contribuyendo a la colaboración armónica entre las ramas del poder público.
5. Avanzar y fortalecer un enfoque de provisión de servicios fundada en el respeto y protección de los derechos humanos como eje central de la justicia ciudadana y la convivencia pacífica.
6. Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública, dando respuesta clara, oportuna y de fondo a sus peticiones.



7. Garantizar las estructuras estatales para la consolidación de una cultura democrática participativa, ética y de transparencia tanto en el sector público como en el privado que permitan a administrar recursos públicos, desarrollar funciones de dicho sector o a adelantar actividades de interés público.

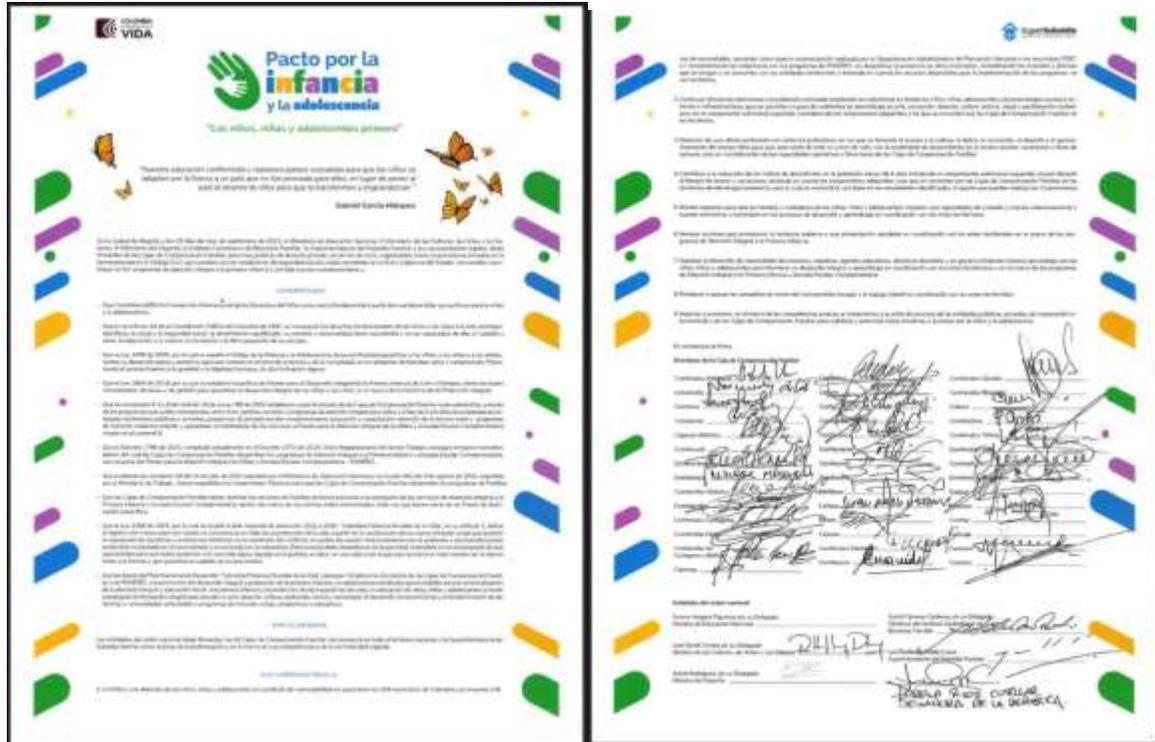
En presencia de:



- Pacto por la infancia y la adolescencia “los niños, niñas y adolescentes primero”**  
Desde mediados de este año se continuó y culminó la construcción de este Pacto en el cual se articula el trabajo que vienen realizando las cajas de compensación familiar, el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, buscando, además, vincular a otras entidades del orden nacional, territorial y ONG para construir en conjunto un país en el que los derechos de los niños, niñas y adolescentes sean la base de una Colombia en paz. El objetivo de este pacto es la construcción de una propuesta nacional que defina el plan operativo por medio del cual fortalecer la articulación de los programas de FONIÑEZ con las apuestas del Plan Nacional de Desarrollo (PND), ampliando su acción hacia los 400 municipios priorizados de acuerdo con el índice de condiciones de mayor riesgo de vulneraciones para la niñez del DNP y municipios PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial), con la intención de llegar a más niños, niñas y adolescentes en mayores condiciones de vulnerabilidad a través de acciones de atención y formación integral.

El pacto fue firmado por los directores y directoras de las cajas de compensación familiar, la directora del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio de Educación Nacional, El Ministerio de la Cultura, las Artes y los Saberes, el Ministerio del Deporte y el Superintendente del Subsidio Familiar en el marco del 4to Encuentro de FONIÑEZ realizado los días 25 y 26 de septiembre.





• **Acompañamiento a iniciativa “Canastas de paz”**

La iniciativa Canastas de Paz ha sido acompañada por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Dicha iniciativa consiste en la exposición de productos a pequeños agricultores y emprendimientos en las sedes de las cajas de compensación familiar.

Se destaca la participación de organizaciones comunitarias, de mujeres y de firmantes del acuerdo de paz, siendo dicha iniciativa un esfuerzo por la integración de dichas organizaciones en el tejido económico de los departamentos.

En el desarrollo de Canastas de Paz se ha hecho evidente el compromiso de las cajas de compensación familiar con la construcción de una Colombia productiva y en paz.

El fortalecimiento del tejido empresarial es fundamental para el crecimiento social y económico del país, por lo cual se destacan los siguientes datos para este primer año de Canastas de Paz:

- 25 departamentos participantes de Canastas de Paz
- 450 municipios participantes
- 900 veredas - corregimientos
- 3.700 unidades productivas
- Mas de 9.000 emprendedores.



## 1.2. Acciones ejecutadas por el Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar.

### • Actos administrativos

Con corte a 10 de noviembre de 2023 se emitieron los siguientes actos administrativos que resolvieron recursos de apelación:

- Resolución No. 620 del 18 de Julio de 2023
- Resolución No. 624 del 19 de Julio de 2023
- Resolución No. 637 del 25 de Julio de 2023
- Resolución No. 966 del 02 de noviembre 2023

### • Avances del Comité de Política Pública

El Comité Asesor en Políticas Públicas de la Superintendencia del Subsidio Familiar (CAPP-SSF), surge con el objetivo de ser una instancia de participación, discusión y asesoría que posibilita la identificación de reformas, experiencias y propuestas tendientes a hacer el Sistema del Subsidio Familiar más eficaz en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, trabajadoras y las familias beneficiarias del sistema del subsidio familiar.

Desde su instalación se han realizado múltiples jornadas de trabajo con delegados de las cajas de compensación familiar, agremiaciones de las CCF, así como con trabajadores y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Fruto de dichas jornadas se tiene un amplio diagnóstico en clave a los tres ejes de trabajo del Comité Asesor en Políticas Públicas.

Las mesas dispuestas en el comité que han continuado su discusión en este segundo semestre son:

- a) Primera: Ajustes normativos e institucionales necesarios para que el objetivo misional del Sistema del Subsidio Familiar se lleve a cabo a través del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, trabajadoras y las familias parte del sistema.
- b) Segunda: Rutas, mecanismos y experiencias para la inclusión de población vulnerable no participe del Sistema del Subsidio Familiar al referido sistema.
- c) Tercera: Alternativas y experiencias para la generación de empleo siendo las cajas de compensación familiar un aliado estratégico para la consecución del pleno empleo.

El CAPP-SSF recogió la identificación de situaciones problemáticas y potencialidades del sistema y priorizó la generación de mesas de trabajo sobre los fondos FOVIS, FOSFEC, así como de la reglamentación atinente a las cajas de compensación familiar. Como resultado de dicha priorización se tiene un conjunto de propuestas a ser presentadas al Ministerio del Trabajo y socializadas con las CCF.

Así mismo, se tiene un diagnóstico del estado de la política pública del sistema del subsidio familiar de cara a su población beneficiaria, es decir, los trabajadores, trabajadoras y familias parte del sistema.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



De los diagnósticos y propuestas para ajustes institucionales generados por el CAPP-SSF, se espera que estos sean un valioso aporte para la construcción de la política pública del Sistema del Subsidio Familiar.

En desarrollo de las funciones del Comité Asesor en Política Pública, así como de las competencias atribuidas al Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar, se adelantaron discusiones sobre los ajustes a ser realizado al sistema del subsidio familiar con tal de garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, trabajadoras y familiar parte del sistema.

Dichas discusiones, nutridas por la experiencia de las cajas de compensación familiar en la ejecución de los planes, programas y proyectos a su cargo, así como a través del conocimiento institucional de los funcionarios y contratistas de la entidad, han tenido como conclusión la generación de lineamiento jurídicos de distintos órdenes los cuales se encuentran en construcción y que para el año 2024 buscarán la eficiencia del sistema del subsidio familiar, poniendo en el centro al trabajador.

- **Enfoques diferenciales**

- a) **Género**

Dando cumplimiento a los objetivos planteados por el Gobierno del Cambio en su programa político y en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida” donde se establece la equidad de género y la lucha contra la discriminación de todo tipo como apuesta central en las políticas y acciones de las instituciones que componen el Estado colombiano; desde la Superintendencia de Subsidio Familiar en cabeza del despacho del superintendente se han identificado algunos temas prioritarios con la finalidad central de promover y transversalizar enfoques diferenciales, de género e interseccionales para fortalecer la misionalidad de la entidad y construir una cultura laboral que reconozca el papel central de las mujeres, la potencia y el aporte de las diversidades en la construcción de sociedades democráticas y se comprometa integralmente con la inclusión, la lucha contra la discriminación y la generación de espacios de trabajo seguros y equitativos.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo anterior, durante el segundo semestre del año 2023 se desarrollaron las siguientes acciones:

1. Construcción de piezas y material pedagógico con el objetivo de fortalecer las líneas de capacitación y sensibilización sobre equidad de género entre el personal de la Superintendencia. Este material ha sido distribuido a funcionarios, funcionarias y contratistas de la entidad a través del correo [inclusionssf@ssf.gov.co](mailto:inclusionssf@ssf.gov.co) creado con la finalidad de ser un puente y canal de difusión entre el personal que compone la institución sobre estos importantes temas. El material pedagógico construido durante este año varía en flyers,

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



afiches, frisos digitales o correos electrónicos, los más destacados en este periodo de tiempo fueron:

- ✓ Flyer acoso sexual: Se utiliza la definición propuesta por el Convenio 190 de la OIT, que reconoce el derecho de toda persona a un ambiente de trabajo libre de violencia y acoso, para evidenciar comportamientos cotidianos de acoso sexual en espacios laborales que debido a la cultura machista imperante en el mundo tienden a normalizarse, y ayuda y facilita a nombrarlos e identificarlos como un primer paso para su posterior denuncia y erradicación.
  - ✓ Flyer acoso laboral en razón al género: Esta pieza es muy importante, pues identifica una problemática poco conocida en los entornos de trabajo. Para facilidad pedagógica, hace una diferenciación con el acoso laboral y establece ejemplos concretos que dan cuenta de las consecuencias reales de la reproducción de los estereotipos tradicionales de género en el desarrollo de las actividades laborales y contractuales, evidenciando las complicaciones que esto tiene en el crecimiento profesional de las personas y especialmente de las mujeres y las diversidades.
  - ✓ Correos electrónicos masivos fechas conmemorativas importantes: Como parte del plan de sensibilización y pedagogía sobre temas de género a funcionarios, funcionarias y contratistas, durante todo el año y a través del correo creado para tal fin se realizaron envíos masivos sobre temas como: historia sobre el día de la madre, día contra la discriminación por orientación sexual, día de la afrocolombianidad, día de las mujeres por la paz y el desarme, día nacional por la dignidad de las víctimas de violencia sexual, día internacional por la salud de las mujeres, día contra el trabajo infantil, día por la eliminación de la violencia sexual en los conflictos, reflexiones sobre la construcción de nuevas paternidades, día por la educación no sexista, día del orgullo LGBTIQ+, conmemoración ley “Rosa Elvira Cely” sobre feminicidios en Colombia, día de la visibilidad no binaria, día de Nelson Mandela, día internacional del trabajo doméstico, día de la mujer afrolatina, día mundial contra la trata de personas, día internacional para el recuerdo de la trata de esclavos y su abolición, día de la juventud, día internacional de los pueblos indígenas, día por la igualdad salarial, día internacional de las personas afrodescendientes, día de la niña, etcétera.
2. Realización y diseño del cuestionario e instrumento diagnóstico *“implementación de políticas de género y equidad laboral al interior de las cajas de compensación familiar”* cuyo objetivo es identificar la situación en la que se encuentran las cajas de compensación familiar en relación con la igualdad y la equidad entre hombres y mujeres, detectando los aspectos, ámbitos o situaciones que pueden estar produciendo, generando o motivando situaciones de desigualdad y

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



discriminación sobre los cuales trabajar en el futuro. La finalidad de este instrumento es aplicarlo progresivamente en todas las CCF y recolectar y sistematizar información que arroje datos claros y posteriormente nos permita ayudarles y acompañarles en la elaboración de propuestas y recomendaciones que contribuyan a mejorar las políticas de equidad de género al interior del sistema de subsidio familiar.

3. Elaboración y expedición del protocolo *“Por la cual se adopta en la Superintendencia del Subsidio Familiar el protocolo para prevenir, atender y tomar medidas de protección frente a todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, personas con discapacidad, etnias o cualquier tipo de discriminación que se de en el ámbito laboral y contractual.”* Este protocolo que se da en cumplimiento de la Directiva Presidencial 01 de 2023 tuvo un proceso de retroalimentación con las y los funcionarios, al igual que con los contratistas y las Oficinas Jurídica y Secretaría General de la entidad, donde se envió una primera versión a los correos institucionales de todos y todas y además se socializó un plan de implementación, capacitación y apropiación en torno a esta.
4. Realización de la Cartilla *“Supersubsidio incluyente: Pautas para construir igualdad y equidad en el trabajo”* este documento contiene la legislación nacional e internacional que sustenta la construcción de espacios de trabajos seguros para las mujeres, diversidades, grupos étnicos y personas con discapacidad, explica los diferentes tipos de violencias hacia las mujeres y basadas en género, enumera los comportamientos y acciones violentas y discriminatorias en entornos laborales y contractuales, enuncia los actos de discriminación en razón a la pertenencia étnica o hacia personas con discapacidad, plantea las buenas prácticas que puede implementar la entidad y las posibles soluciones y rutas de atención y finalmente termina con un glosario de términos inclusivos.
5. Expedición con apoyo de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer de la *“Circular por la equidad de género en el sistema del subsidio familiar”* que incluye recomendaciones para potenciar los derechos de las mujeres y niñas implicadas en el sistema y adicionalmente proyecta acciones de trabajo sobre el tema para el año 2024.

## b) Discapacidad

La Superintendencia del Subsidio Familiar, promueve la garantía de los derechos de las personas con discapacidad, lideró la articulación institucional y realizó el seminario Colombia potencia mundial de la vida y el desarrollo inclusivo de las personas con discapacidad, activando estrategias para la vinculación de las cajas de compensación familiar y el Sistema del Subsidio Familiar a la implementación del plan nacional de desarrollo *“Colombia potencia mundial de la vida 2022 - 2026”*.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Desde el despacho, se impartieron lineamientos técnicos y orientaciones para transversalizar el enfoque de discapacidad, en el marco de la implementación de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, para promover el fortalecimiento de los servicios de las cajas de compensación familiar desde el enfoque de discapacidad.

Asimismo, orientó y asesoró técnicamente a la oficina de protección al usuario, para establecer el estado del arte de la accesibilidad como nuevo derecho humano del siglo XXI de las personas con discapacidad. En el marco de la inspección vigilancia y control de la implementación de la resolución unificada de servicios de las cajas de compensación familiar para garantizar los derechos de las personas con discapacidad y sus familias se acompañaron los siguientes eventos:

1. El 1 y 2 de junio se desarrolló en Cartagena el seminario de accesibilidad como derecho humano del siglo XXI, Colombia potencia mundial de la vida y del desarrollo inclusivo de la población con discapacidad.

Espacio que contó con la participación de directivos de las cajas de compensación familiar, de ASOCAJAS y FEDECAJAS en el Marco del fortalecimiento de los servicios que presta el sistema del Subsidio Familiar.

2. El 21 de septiembre de 2023 se realizó la exploración piloto de socialización de los deberes y pedagogía sobre las responsabilidades de los afiliados al Sistema del Subsidio Familiar, para proyectar la jornada nacional de socialización de deberes y derechos que se realizará en 2024 con la entrega de material accesible para personas con discapacidad.

Con el Centro de rehabilitación para personas ciegas o con baja visión CRAC se articuló la gestión ante las cajas de compensación familiar para el fortalecimiento de los servicios de cultura y recreación dirigidos a la población con discapacidad.

Así mismo, se estructuró la Directiva sede Norte y sedes Sur CRAC para la socialización de derechos y deberes en el marco del sistema del subsidio familiar.

3. El jueves 26 de octubre de 2023 se desarrolló con participación de más de 190 personas el foro sobre turismo accesible socializando con las cajas de compensación familiar experiencias internacionales y nacionales en el marco del plan nacional de turismo la estrategia de turismo social y de turismo accesible para población con discapacidad, y del fortalecimiento de los servicios en el sistema del subsidio familiar.

### 1.3. Retos 2024.

A través de un trabajo conjunto y decidido con los gremios y las Cajas de Compensación a través de Mesas Técnicas de construcción, se proyectarán y desarrollarán las siguientes iniciativas:

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- **Pacto por la Vivienda**

Una vez realizado el correspondiente diagnóstico sobre el estado del Fondo FOVIS operado por las cajas de compensación familiar, se identificó la potencialidad del mismo frente a la posibilidad de afectar positivamente el déficit cuantitativo y cualitativo de vivienda en Colombia, así como garantizar el acceso a una vivienda digna a los trabajadores, trabajadoras y familias parte del Sistema del Subsidio Familiar.

La potencialidad del Fondo FOVIS tiene como eje transversal cambiar la asignación y entrega del subsidio (como parte de un conjunto de subsidios concurrentes, créditos y ahorros propios), para pasar a realizarse la entrega de vivienda lista para ser habitada, aumentando la eficiencia del Fondo al poner en el centro el ejercicio del derecho a la vivienda por sobre las estadísticas de asignación del subsidio en cuestión.

Para avanzar en dicho camino se hace imprescindible generar un conjunto de escenarios de articulación institucional, así como posibles ajustes normativos de acuerdo a lo definido por la cartera de vivienda. Dichos escenarios de articulación son recogidos y propuestos en el Pacto por la Vivienda, a ser propuesto por el señor Superintendente del Subsidio Familiar, el cual se recoge en los siguientes términos:

Primero. El panorama normativo propio de los entes municipales, autoridades departamentales implica posibles limitantes para el acceso a los subsidios de vivienda por parte de los potenciales beneficiarios, por lo cual se hace necesaria la socialización de los subsidios que son aprovechables en cada circunscripción territorial.

Segundo. Es posible que, como política del Gobierno Nacional, se genere la articulación institucional para la construcción de unidades residenciales rurales y urbanas, teniendo en cuenta la necesidad de armonizar y simplificar la concurrencia de autorizaciones y permisos para dichas megas obras. Articulación institucional que implica a las cajas de compensación familiar como operadores del subsidio.

Tercero. Se ha hecho evidente la necesidad del acompañamiento por parte de las instituciones públicas a los trabajadores y trabajadoras que buscan el acceso a dichos subsidios, esto en articulación con las cajas de compensación familiar, lo cual permitirá la constitución de curadurías sociales para el acompañamiento en la gestión y trámites para el acceso a los proyectos de vivienda.

Cuarto. La articulación institucional para la ágil construcción de redes de servicios públicos para los proyectos de vivienda en curso y aquellos a ser desarrollados fruto de la convergencia institucional para la construcción de unidades familiares.

La presente propuesta síntesis, se ha construido retomando las principales preocupaciones e intereses de las cajas de compensación familiar, con el interés de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, trabajadoras y familias beneficiarias.



Con tal de garantizar el desarrollo del pacto, se han aterrizado los posibles ajustes a ser realizados a la norma en términos de lineamientos a ser impartidos por la autoridad competente y en esa medida, se tiene un avance en la articulación con el Ministerio de Vivienda, para generar una identificación conjunta de los ajustes a ser realizados a la norma que reglamenta el fondo FOVIS, así como aquellos ajustes que son de su competencia.

- **Pacto por la Tercera edad**

Según estadísticas del DANE, para 2021 Colombia tenía 7,1 millones de personas mayores<sup>1</sup>; es decir, el 13,9% del total de la población del país, de las cuales 3.189.614 eran hombres (44,9%) y 3.918.300 eran mujeres (55,1%). Del total de personas mayores en 2021, el 22,7% residían en centros poblados y rural disperso (1.615.950 personas), y el 77,3% (5.491.964 personas) residían en las cabeceras municipales.

Los departamentos que proporcionalmente tenían más personas mayores fueron: Quindío (19,7%), Caldas (19,3%) y Risaralda (18,4%). Los departamentos con menor proporción de población mayor fueron Vichada (6,1%), Guainía (6,1%) y Vaupés (6,2%).

Con respecto al índice de envejecimiento (cantidad de adultos mayores por cada 100 niños y jóvenes menores de 15 años), los departamentos con más índice de envejecimiento son Caldas (108,5%), Quindío (99,9%) y Risaralda (94,1%). Los departamentos con menor índice de envejecimiento son Guainía (14,6%), La Guajira (15,9%), Vichada (16,6%).

En 2019, el 24,1% de la población adulta mayor se encontraba en situación de pobreza monetaria. Este porcentaje aumentó 4,3 puntos porcentuales para 2020; es decir que 1,8 millones de personas de 60 años o más se encontraban en esta situación.

En 2020, dos de cada diez personas mayores en Colombia (18,0%) se encontraban en situación de pobreza multidimensional. La incidencia de pobreza multidimensional es más alta en los centros poblados y rural disperso que en las cabeceras municipales, para todos los grupos de edad.

En los centros poblados y rural disperso, el 38,1% de las personas mayores se encuentra en situación de pobreza multidimensional; mientras que este porcentaje es de 12,1% en las cabeceras municipales.

Es así, como partiendo de los anteriores datos que reflejan un difícil y complejo panorama de exclusión y obstáculos en el acceso de derechos de gran parte de la población que se encuentra en la tercera edad, trabajaremos de la mano de las Cajas de Compensación, los gremios, el sector privado y otras entidades de gobierno en la construcción de un pacto y unos compromisos que ayuden y posibiliten la materialización de las metas establecidas por el Gobierno del Cambio en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 para esta población, de la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022 – 2031 de los tratados internacionales sobre la materia, firmados y/o adoptados por Colombia que posibiliten el mejoramiento en la calidad de vida de estas personas.

---

<sup>1</sup> Según las proyecciones basadas en el Censo Nacional de Población y Vivienda del 2018



## 2. Superintendencia Delegada para la Gestión

### 2.1. Principales logros de inspección y vigilancia en el marco de procesos de visitas a entes vigilados.

- A comienzos de junio de 2023 se actualizó el mapa de riesgos, de las 43 cajas de compensación familiar, teniendo en cuenta las variables establecidas.
- En lo corrido de la vigencia 2023 se ha ejecutado el 86% del Plan Anual de Visitas Ordinarias, que corresponden a 37 de las 43 cajas de compensación familiar
- De junio a octubre de 2023:
  - a) Se han efectuado visitas ordinarias a 18 Cajas de Compensación localizadas en 15 departamentos y con corte a octubre 31 de 2023, 2 visitas ordinarias se encontraban en desarrollo, inspección y vigilancia que corresponde al 44% del Plan Anual de Visitas Ordinarias.
  - b) Se aprobaron 20 Planes de Mejoramiento suscritos por las cajas de compensación familiar.
    - a) Se analizaron 12 informes de seguimiento a los Planes de Mejoramiento aprobados a las cajas de compensación familiar.
    - b) Se trasladaron 8 informes de visita ordinaria a la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, para lo de su competencia.
    - c) Se ha instruido sobre el cumplimiento de la normativa, en cuanto a la adopción de los mecanismos efectivos que garanticen el pago correspondiente y evitar la prescripción de la cuota monetaria a los beneficiarios del subsidio familiar.

### 2.2. Acciones ejecutadas por la superintendencia delegada para la gestión. (Dirección para la gestión de las cajas y Dirección de gestión financiera y contable).

- Como estrategia de simplificación de procesos alineados al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se actualizaron los procedimientos de los procesos misionales visitas a entes vigilados, control financiero y contable y evaluación de gestión de la CCF.
- Se consolidaron los aspectos técnicos y jurídicos necesarios para la actualización de la Circular Única del Sistema de Subsidio Familiar lo que se puso en conocimiento del despacho del Superintendente del Subsidio Familiar.
- Se actualizaron los normogramas como herramienta que permite a la Superintendencia Delegada y sus Direcciones delimitar las normas que regulan su actuación en desarrollo con su objeto misional.
- Se culminó la fase II del proyecto Sistema Integrado de Alertas Tempranas – SIAT, el cual contempla actividades de Alertas Tempranas y Modelos Estadísticos de Fondos de Ley, Servicios Sociales y Gobierno Corporativo, lo que se puso en conocimiento del despacho del Superintendente de Subsidio Familiar.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Se coadyuvó al XXXIII Encuentro Nacional de Bibliotecas de las cajas de compensación familiar. Las Bibliotecas: Escenarios de paz y promoción de la información para la garantía de los Derechos - San Andrés y Providencia
- Se participó como miembro del panel por la Superintendencia Delegada para la Gestión en el XVIII Encuentro Nacional de Auditores y Revisores Fiscales de las cajas de compensación familiar – Chocó.
- Se participó como miembro del panel por la Superintendencia Delegada para la Gestión en el Foro FOSFEC - FEDECAJAS - La Guajira

### 2.3. Subsidios en vivienda. (acceso y cobertura)

- Se normalizaron los saldos vigencia 2022 en las estructuras de reporte del Sistema de Información SIGER del Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS con el propósito de contar con la información validada del Fondo.
- Se proyectaron las Resoluciones que determinan los recursos de Segunda y Tercera Prioridad del componente Urbano y Rural del FOVIS vigencia 2022, para revisión y aprobación del Superintendente de Subsidio Familiar.
- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los recursos del Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS administrado por las cajas de compensación familiar, en todos sus componentes urbano y rural; en especial, sobre la cobertura de 47.170 subsidios asignados<sup>2</sup> a nivel nacional, por valor de \$1,371 billones, a 30 de septiembre de 2023, con los cuales se brindó acceso a los afiliados de las categorías A y B.

### 2.4. Retos 2024

- Modernización de la SSF con enfoque en la transformación digital a través de la actualización de los indicadores del Sistema Integrado de Alertas Tempranas en la plataforma tecnológica dispuesta por la entidad para tal fin, en el marco de las visitas ordinarias de inspección y vigilancia.
- Automatizar la matriz de visitas ordinarias de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente, así como el Plan Anual de Visitas Ordinarias de la Superintendencia Delegada para la Gestión en el marco del fortalecimiento institucional e innovación de las nuevas tecnologías.
- Fortalecer la labor de inspección y vigilancia sobre los vigilados, recomendándoles la implementación de buenas prácticas de autocontrol y gestión del riesgo sobre los aspectos contables y financieros.
- Reforzar el capital humano de la Delegada y sus Direcciones, con el propósito de mejorar el que hacer de la inspección y vigilancia a las cajas de compensación familiar, y demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar.
- Implementar una herramienta en línea para el seguimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos por las cajas de compensación familiar.

---

<sup>2</sup> Subsidios asignados para la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio, alquiler y mejoramiento de vivienda.



- Mejoramiento de la metodología de los informes semestrales sobre la gestión, aspectos financieros y contables de las cajas de compensación familiar.
- Resultado de las mesas de trabajo del proyecto de la Circular del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos del Sistema del Subsidio Familiar, acápite para la actualización de la Circular Única.
- Finalizar las Guías metodológicas sobre el proceso de visitas ordinarias de la inspección y vigilancia a los recursos que administran las cajas de compensación familiar.
- Implementar los modelos de analítica de datos para el seguimiento de los fondos de ley FONÍÑEZ, Ley 115 y FOSFEC.
- Derivado de las mesas de trabajo del Comité Asesor para la ampliación de la cobertura y la articulación de los servicios de biblioteca con otros servicios, programas y fondos del sistema del subsidio familiar y se reglamentan su funcionamiento, acápite para la actualización de la Circular Única.
- Continuar con las mesas de trabajo con la Subdirección de Formalización y Protección del Empleo del Ministerio del Trabajo para apoyar la definición de lineamientos, normatividad, conceptos y/o disposiciones referentes a la operatividad del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante -FOSFEC.
- Adelantar mesas técnicas con el Ministerio del Trabajo con el fin de definir los reportes a realizar por parte de las corporaciones respecto a la operación del componente de Servicios de Fomento y Desarrollo Empresarial.
- Participar en las mesas de trabajo con el Departamento Nacional de Planeación, para llevar a cabo la interoperabilidad de registros administrativos de gestión, sobre las bases de datos de cifras de la población afiliada al sistema del subsidio familiar.

### 3. Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos

#### 3.1. Principales logros.

- Se emitió la Circular única modificatoria sobre los nuevos lineamientos para la presentación de proyectos de inversión a través del Banco de Proyectos con fecha 20 de Octubre de 2023.
- 87% en gestión de desarrollo de capacidades mediante el acompañamiento a las cajas de compensación familiar.
- Según nuestra meta propuesta para el año 2023 en cuanto a difusión estadística, hemos cumplido a corte de 31 de octubre un 74% de avance en el calendario de difusión estadística. Como lo observamos a continuación de manera gráfica:

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



### META PROPUESTA PUBLICACIONES ANUAL



- Seguimiento a las cajas de compensación familiar:



### 3.2. Proyectos de inversión que presentan las cajas de compensación familiar.

En el año 2023, con corte a 31 de Octubre las cajas de compensación familiar han presentado los siguientes proyectos de inversión:

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

FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio



## TOTAL PROYECTOS PRESENTADOS 2023



Con corte a 31 de octubre, las cajas de compensación familiar han presentado las definiciones y modificaciones al límite máximo con los siguientes valores, los cuales incluyen la dotación de servicios en funcionamiento.



### 3.3. Seguimiento y estado actual de los proyectos de inversión en las Cajas de Compensación Familiar.



### 3.4. Estudios especiales realizados.

Se suscribió el contrato de consultoría 333-2023 como resultado del Concurso de Méritos Abierto 002-2023, para realizar un estudio de las tarifas de recreación y turismo de las cajas de compensación familiar, que permita el análisis de eficiencia, eficacia y oportunidad en el acceso y prestación de los mismos con enfoque territorial y diferencial; el cual tiene acta de inicio del 17 de octubre de 2023. Se han realizado 2 reuniones de trabajo con el equipo consultor y se está a la espera de la entrega del primer producto que contiene el plan de trabajo, la propuesta metodológica, el plan de visitas y el cronograma detallado de actividades.



### 3.5. Retos 2024.



## 4. Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales

### 4.1. Principales logros.

- Se dio continuidad al ejercicio de unificación de criterios en las decisiones adoptadas en el curso de los procesos administrativos lo cual se ve reflejado en los actos administrativos emitidos en el marco de los procesos a cargo del Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa.
- Continuación de las acciones de seguimiento y control al impulso procesal de las actuaciones administrativas a través de reuniones periódicas realizadas con el equipo de trabajo
- Capacitaciones sobre el procedimiento de Responsabilidad Administrativa y respecto de cada una de las etapas tanto de las averiguaciones preliminares como del procedimiento administrativo sancionatorio.
- Se dio continuidad al plan de choque tendiente a dar impulso a los procesos que por términos de caducidad deben ser priorizados.
- En el Grupo Interno para las Medidas Especiales se ha incluido en los informes de seguimiento del plan de mejoramiento un acápite de análisis financiero con el fin de

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



conocer el estado de situación financiera de la Caja y así poder ejercer de manera más eficiente el control de la medida cautelar.

- Se realizaron 14 visitas especiales a las Cajas de Compensación que cuentan con medida cautelar, en aras de fortalecer la labor de inspección y vigilancia en los términos del numeral 2° del artículo 16 del Decreto 2595 de 2012.
- Se refleja mayor celeridad al momento de resolver las solicitudes de competencia del Grupo Interno de Registro y Control, que da muestra de la aplicación de medidas correctivas en los procedimientos logrando la optimización de estos, traduciéndose ello en un mejoramiento en el ejercicio de la función pública.

#### **4.2. Inspección, vigilancia y control a las cajas de compensación familiar.**

En el marco del proceso de Control Legal de cajas de compensación familiar, se actualizó el procedimiento de Responsabilidad Administrativa, lo cual permite que el recurso humano que ingresa a apoyar las funciones asignadas al Grupo Interno Para la Responsabilidad Administrativa tenga claridad respecto de las actividades que se deben desarrollar para el impulso procesal de los trámites a cargo del mencionado grupo interno.

En tal sentido, se han adelantado las actividades para el desarrollo de las averiguaciones preliminares que han permitido determinar la existencia o no de mérito para adelantar proceso administrativo sancionatorio y, respecto de éstos últimos, se adelantaron las etapas de las investigaciones administrativas con observancia del debido proceso con el propósito de propender por la protección de los derechos de los destinatarios del Sistema del Subsidio Familiar que es la población trabajadora del país.

Adicionalmente, desde el grupo interno para las Medidas Especiales, se han realizado mesas de trabajo con los funcionarios, funcionarias y contratistas con el objetivo de modificar la Resolución 629 de 2018, que regula el procedimiento de medidas cautelares que adopta la Superintendencia del Subsidio Familiar en aras de fortalecer los procedimientos y dotar a la Delegada de mayores instrumentos jurídicos para realizar el control de las Cajas que cuenten con medida cautelar.

#### **4.3. Investigaciones administrativas activas.**

A la fecha se tienen 44 investigaciones administrativas activas originadas en vulneraciones legales representadas en irregularidades relacionadas especialmente con temas administrativos, contractuales, inobservancia de términos para expedición de paz y salvos, irregularidades de tipo financiero, entre otras.

#### **4.4. Medidas especiales adoptadas.**

A corte 31 de octubre de 2023, 13 cajas de compensación familiar cuentan con medida cautelar, de las cuales 9 se encuentran bajo la modalidad de intervención administrativa total, 1 intervenida parcialmente, y 3 con vigilancia especial. Para el período comprendido del 1 de junio al 31 de octubre 2023 se le impuso medida cautelar a una Caja de Compensación Familiar que fue COMFENALCO ANTIOQUIA.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



No	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR (CCF)	CLASE DE MEDIDA
1	CCF Campesina –COMCAJA	Intervención Administrativa total
2	CCF – COMFACOR.	Intervención Administrativa total.
3	CCF de Cartagena y Bolívar – COMFAMILIAR.	Intervención Administrativa total.
4	CCF de Nariño – COMFAMILIAR NARIÑO.	Intervención Administrativa total.
5	CCF de la Guajira – COMFAGUAJIRA.	Intervención Administrativa total.
6	CCF del Huila – COMFAMILIAR HUILA.	Intervención Administrativa total.
7	CCF de Barrancabermeja – CAFABA.	Intervención Administrativa total.
8	CCF de Arauca – COMFIAR.	Intervención Administrativa total.
9	CC de Antioquia – COMFENALCO ANTIOQUIA.	Intervención Administrativa total.
10	CCF del Caquetá – COMFACA.	Intervención Administrativa parcial
11	CCF del Cesar – COMFACESAR.	Vigilancia Especial.
12	CCF de Norte de Santander – COMFANORTE.	Vigilancia Especial.
13	CCF de Cundinamarca – COMFACUNDI.	Vigilancia Especial.

Se vienen realizando seguimientos trimestrales de avance a los PDM (Planes de Mejoramiento) que las Corporaciones construyen para la corrección de los hallazgos presentados que permitan el levantamiento de las medidas avalados tanto por revisoría fiscal como por los Agentes de Intervención. Así mismo, se incorporó a los informes el estado de situación financiera, ello con el fin de hacer un seguimiento más fuerte a las cajas que tienen medida cautelar.

#### 4.5. Registro y control.

En el período del 1 de junio al 31 de octubre de 2023, se respondieron 396 solicitudes de Certificado de Existencia y Representación Legal de las Cajas, 20 Resoluciones de aprobación de decisiones de asamblea de las cuales ya existe ejecutoria de 16 y 6 en término de ejecutoria, se han proferido 9 Resoluciones de aprobación de nombramientos de Directores Administrativos y 3 Resoluciones de aprobación de nombramientos de miembros del Consejo Directivo.

Se resalta que con el acompañamiento de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad se viene adelantando un proyecto de modernización en tanto a la expedición de los Certificados de Existencia y Representación Legal de las Cajas de Compensación Familiar.

#### 4.6. Retos 2024.

- Para la vigencia 2024, el Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa tiene como reto principal mejorar los términos entre cada una de las etapas de las actuaciones administrativas. Esto, con el fin de minimizar el riesgo de materialización de la caducidad.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Implementar el Business Process Management - BPM el cual tendrá una analítica de información donde se visualizarán los tableros de control de los certificados de existencia expedidos, así como los diferentes filtros para el seguimiento de los mismos, es decir, se tendrá claridad sobre la cantidad de certificados expedidos por mes, por caja, por año y el tipo de interesado en su expedición.
- Fortalecer el diálogo con la SuperSalud para que el impacto en las cajas de compensación familiar Intervenidoas que se encuentran en procesos de liquidación no atente contra los recursos parafiscales del 4%.

## 5. Oficina de Protección y Atención al Usuario

### 5.1. Principales logros.

- Actividad de Educación Informal por medio de la cual se informó a 3484 trabajadores sobre sus derechos ante el Sistema del Subsidio Familiar, servicios de las cajas de compensación, mecanismos de participación ciudadana y funciones de la Supersubsidio.
- Ejecución de segundo COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC 2023 en el cual se generaron espacios de co-creación con el fin de crear estrategias para la atención al ciudadano en relación a la medición de voz del afiliado, accesibilidad, socialización de políticas de resarcimiento y validación de indicadores.
- Traducción de la información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, misión, visión, funciones, carta de trato digno y canales de atención a las lenguas étnicas Misak y Sikuani.
- Socialización de información de la Supersubsidio con comunidades étnicas Wayuu, Embera Chamí y Arhuaca directamente en los resguardos indígenas donde habita la población y con la comunidad Misak en la casa del pensamiento ubicada en la ciudad de Bogotá.
- Realización de diagnóstico dirigido a las Cajas de Compensación sobre accesibilidad a medio físico en centros de servicios, teatros y unidades de atención de las mismas.
- Realización de diagnóstico poblacional dirigido a las Cajas de Compensación con el fin de identificar: población con discapacidad que interactúa con las CCF en las categorías de trabajadores y trabajadoras de las CCF, trabajadoras y trabajadores afiliados, población beneficiaria y programas dirigidos a personas con discapacidad.
- Mesas de trabajo con Cajas de Compensación con el fin de brindar directrices en cuanto a metodología de medición de voz del afiliado.
- Presentación de dos ediciones del programa Popularízate relacionados con: Mecanismos de Participación Ciudadana y la conmemoración del 12 de octubre 'Día de la Diversidad Étnica y Cultural de la Nación Colombiana', visibilizando el trabajo de las cajas de compensación familiar a través de sus programas sociales.
- Facebook Live denominado "Cuidadores y Pensionados por fidelización: Beneficios de la Ley 2225 de 2022" el cual, tuvo como invitada al Dra. Lida Bula, abogada especializada de la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Familiar. En esta transmisión se dio a conocer a la ciudadanía el alcance de la Ley 2225 de 2022 y el beneficio otorgado a ‘Cuidadores’ y pensionados por fidelización.

### 5.2. Nuevos canales de atención dispuestos para el ciudadano en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Para el periodo del 01 de junio al 31 de octubre de 2023 no se crearon nuevos canales de atención para el ciudadano, la Superintendencia del Subsidio Familiar continúa con los siguientes canales de atención: telefónico, chat, atención personalizada en la sede ubicada en la Cra. 69 # 25B – 44, página web/ sede electrónica de PQRSF, correo electrónico, chatbot “Lupita”, redes sociales y adicional participación en ferias y/o eventos y en la actividad de educación informal por medio de la cual también de reciben PQRSF de los ciudadanos.

### 5.3. Consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones atendidas en la superintendencia del Subsidio Familiar.

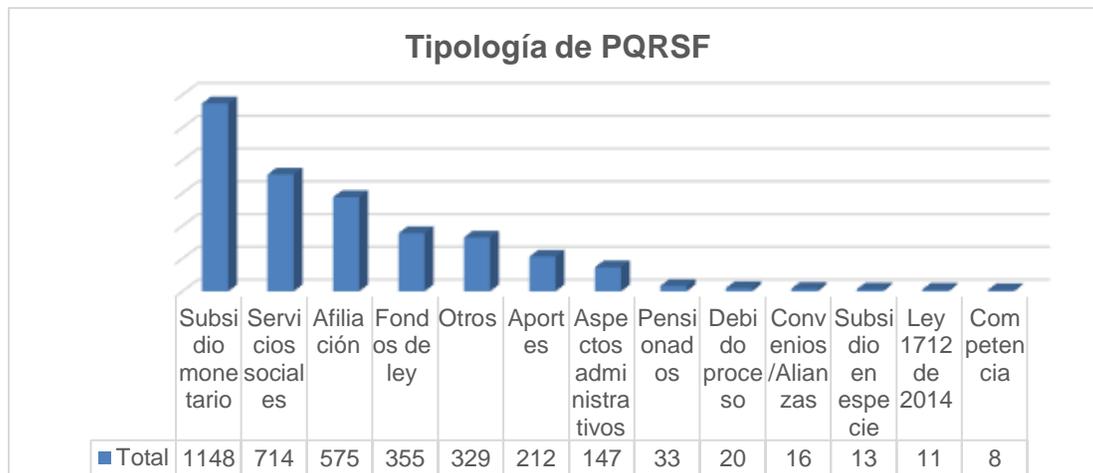
Canales de Atención	Vigencia 01 de junio a 31 de octubre de 2023					
	*Corte a 31 de octubre: Los valores correspondientes al mes de octubre, puede variar, debido a los días que se tienen para gestionar y reportar actividades.					
Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total, Acumulado
Aplicativo PQRSF	648	620	747	784	803	3.602
Atn. personalizada	9	17	13	19	15	73
Atn. telefónica	1410	1106	1468	1209	906	6.099
Chat	223	131	155	512	562	1.583
Buzones	0	0	0	0	0	0
Ferías y eventos	1155	101	102	167	251	1.776
Curso virtual	1126	412	561	100	147	2.346
Chat Lupita	1708	936	732	336	0	3.712
Educación informal	1212	0	1201	603	468	3.484
Redes sociales	63	57	48	68	44	280
<b>Total</b>	<b>7554</b>	<b>3380</b>	<b>5027</b>	<b>3798</b>	<b>3196</b>	<b>22.955</b>

### 5.4. Tipología de las PQRSF.

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

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio





Tipología	Subtipología	Total
Subsidio monetario	Pago cuota monetaria	1039
	Cumplimiento de requisitos	26
	Personas a Cargo/ Beneficiarios	20
	Discapacidad	19
	Deducción, pignoración, retención	17
	Retroactividad/Caducidad/Prescripción	16
	Custodia	5
	Incapacidad/ Licencia de maternidad	5
	Factores que constituyen o no salario	1
<b>Total, Subsidio monetario</b>		<b>1148</b>
Servicios sociales	Vivienda Fovis	274
	Crédito	236
	Recreación Turismo Social Hotelería/Centros vacacionales	37
	Salud	35
	Recreación Turismo Social Deportes	29
	Educación Colegios	15
	Vivienda Mejoramiento	15
	Vivienda Construcción en Sitio Propio	15
	Capacitación	12
	Educación Universidades	9
	Mercadeo/droguería	8
	Recreación Turismo Social Eventos	8
	Tarifas	6
Discapacidad	3	

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



	Recreación Turismo Social Agencia de viajes/pasajes	3
	Recreación Turismo Social Instalaciones	3
	Vivienda Nueva Reintegro	2
	Cultura	2
	Vivienda Nueva Vivienda Esfuerzo Territorial	1
	Adulto Mayor	1
<b>Total, Servicios sociales</b>		<b>714</b>
Afilación	Afilación de Trabajador	229
	Afilación de beneficiario Documentos	162
	Desafilación trabajadora	69
	Afilación de empresas	35
	Independientes	32
	Desafilación de empresa	23
	Multiafilación	14
	Desafilación de independiente	10
	Territorialidad	1
<b>Total, Afilación</b>		<b>575</b>
Fondos de ley	Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	354
	Foniñez (AIN JEC)	1
<b>Total, Fondos de ley</b>		<b>355</b>
Otros	Subtema indeterminado	328
	Sin subtema asignado	1
<b>Total, Otros</b>		<b>329</b>
Aportes	Mora/ Inconsistencia	81
	Traslados de aportes	56
	Paz y Salvo Aportes	54
	PILA/Operadores	7
	Aportes pensionados	6
	Aportes independientes	5
	Aportes trabajadores de servicio doméstico	2
	Ley 590/2000 Micro y pequeñas empresas	1
<b>Total, Aportes</b>		<b>212</b>
Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Subtema indeterminado	147
<b>Total, Aspectos administrativos de las cajas de compensación</b>		<b>147</b>
Pensionados	Fidelización/25 años	23
	Afilación voluntaria (0.6%, 2%)	10

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



<b>Total, Pensionados</b>		<b>33</b>
Debido proceso	Subtema indeterminado	20
<b>Total Debido proceso</b>		<b>20</b>
Convenios/Alianzas	Subtema indeterminado	16
<b>Total Convenios/Alianzas</b>		<b>16</b>
Subsidio en especie	Kit escolar	11
	Alimentación y nutrición	1
	Becas	1
<b>Total Subsidio en especie</b>		<b>13</b>
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data) Subtema indeterminado	11
<b>Total Ley 1712 de 2014</b>		<b>11</b>
Competencia	De la Superintendencia	8
<b>Total Competencia</b>		<b>8</b>
<b>Total general</b>		<b>3581</b>

De los 3581 expedientes tramitados se identifican las tipologías con mayor número de requerimientos ante la Oficina de Protección al Usuario así:

En primer lugar, el **Subsidio Monetario**, con **1148** PQRSF, alcanzando así una participación con respecto al total de tipologías de **32,06%**, discriminadas mayormente en la Subtipología de **Pago cuota monetaria, Cumplimiento de requisitos, personas a cargo, Discapacidad y deducción, pignoración, retención.**

En segundo lugar, se encuentra la tipología de **Servicios Sociales** con **714** PQRSF, alcanzando una participación de **19,94%**, principalmente con el subtema de **Vivienda, Créditos y Recreación en centros vacacionales.**

Seguido a este se encuentra la tipología de **Afiliación** con cada uno de sus subtemas, con una participación de **575** PQRSF, es decir del **16,06%**.

En cuarto lugar, se encuentra la tipología de **Fondos de Ley** con **355** PQRSF, alcanzando una participación de **9,91%** principalmente con el subtema de **Mecanismo de Protección al Cesante.**

Por otra parte, en la tipología otros que corresponde a **329** PQRSF, el cual corresponde al **9,19%** la Oficina de Protección al Usuario viene implementando categorías con el fin de identificar y clasificar esta información.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



### 5.5. Cajas de Compensación Familiar con el mayor número de quejas recibidas.

Nombre de la CCF	PQRSF	X	Población	Y	IP
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	42	1,17 %	38925	0,36%	223,614
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	24	0,67 %	25560	0,24%	181,615
Caja de Compensación Familiar CAFAM	770	21,50 %	861958	8,03%	167,923
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	13	0,36 %	15662	0,15%	148,944
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	36	1,01 %	62488	0,58%	72,7875
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	28	0,78 %	51946	0,48%	61,6637
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	7	0,20 %	16078	0,15%	30,5787
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	287	8,01 %	676984	6,30%	27,1481
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	52	1,45 %	124883	1,16%	24,8839
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2	0,06 %	4824	0,04%	24,3452
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	79	2,21 %	196178	1,83%	20,7767
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	580	16,20 %	154892	14,42 %	12,3064
Caja de Compensación Familiar del Chocó COMFACHOCÓ	9	0,25 %	25656	0,24%	5,21075
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	20	0,56 %	63700	0,59%	-
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	18	0,50 %	61273	0,57%	5,83334
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	7	0,20 %	24363	0,23%	-
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andí COMFENALCO CARTAGENA	76	2,12 %	267698	2,49%	14,8519
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	391	10,92 %	149323	13,90 %	-
Caja de Compensación Familiar de Nariño	31	0,87 %	118809	1,11%	21,4664
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	39	1,09 %	150056	1,40%	-
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	77	2,15 %	323364	3,01%	22,0497
					28,5823

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	8	0,22 %	33830	0,31%	29,0758
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	48	1,34 %	214202	1,99%	32,7915
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	14	0,39 %	67188	0,63%	37,5053
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	88	2,46 %	460127	4,28%	42,6397
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	24	0,67 %	129420	1,21%	44,3819
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	0,14 %	28454	0,26%	47,2973
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	30	0,84 %	172513	1,61%	47,8438
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	32	0,89 %	186716	1,74%	48,5986
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	30	0,84 %	180493	1,68%	50,1497
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	44	1,23 %	268984	2,50%	50,9394
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	39	1,09 %	238483	2,22%	50,9529
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	22	0,61 %	136605	1,27%	51,6983
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,03 %	6245	0,06%	51,9743
Caja de Compensación Familiar COFREM	39	1,09 %	252159	2,35%	-53,613
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	38	1,06 %	250256	2,33%	54,4587
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	201	5,61 %	141214	13,15 %	57,3103
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	24	0,67 %	172536	1,61%	58,2806
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	10	0,28 %	74451	0,69%	59,7157
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	14	0,39 %	106574	0,99%	60,6012
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	9	0,25 %	71264	0,66%	62,1227
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	15	0,42 %	124955	1,16%	63,9965
<b>Total, general</b>	<b>3581</b>		<b>10740164</b>		

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

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



Durante lo corrido del segundo semestre, en el cuadro se muestra la cantidad de PQRS por Caja de Compensación existente en el país, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación.

En principio podría pensarse que la recurrencia de la ciudadanía a la Superintendencia para que intermedie en sus conflictos con las cajas de compensación familiar es baja, sin embargo, también debe evaluarse el impacto y gravedad de los hallazgos que ayudan a observar las y los ciudadanos con su ejercicio activo de participación, al hacer efectivo su derecho de petición. Estos reportes ciudadanos han sido insumo para movilizar expedición de circulares, e informes de hallazgos a la Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales y a la Dirección de Gestión para las cajas de compensación familiar.

Es por ello que las Cajas de Compensación cuyo índice de participación supera el 50 entran en la franja roja del semáforo debido a que la variable X que corresponde a la participación porcentual de las PQRSF supera la Variable Y que corresponde a la participación porcentual de la población afiliada a la corporación.

#### **5.6. Potencialización de servicios en la ruralidad.**

A través de la actividad de educación informal, se visitaron trabajadores rurales en:

- Departamento de la Guajira, capacitando a trabajadores de una finca perteneciente al grupo Agrovid SAS dedicada al Cultivo de plátano y banano.
- Departamento del Huila, en los municipios de Betania y Rivera se visitaron las Piscícola New York y Piscícola Botero.
- Departamento del Magdalena, se visitó la Agrícola Ebro SAS, dedicada al cultivo de banano.
- Finalmente, en la región de Meta, se visitaron empresas de aceite de palma y de extracción de caucho.

En estas actividades se informó a los trabajadores rurales sobre los servicios y beneficios de las cajas de compensación, igualmente, se socializaron las necesidades del sector rural en cuanto a los servicios de las cajas, dejando así, acciones de mejora con el fin de continuar fortaleciendo el acceso de esta población al Sistema del Subsidio Familiar.

#### **5.7. Acciones ejecutadas para promover la inclusión en la Superintendencia de Subsidio Familiar.**

- El equipo de la Oficina de Protección a la Ciudadanía visitó el Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (CRAC), para conocer los programas de accesibilidad y llevarlos a las cajas de compensación familiar.
- Se elaboro un diagnóstico de accesibilidad en contacto al ciudadano y espacio físico con su correspondiente análisis de datos para la caracterización de afiliados y beneficiarios atendidos por cada una de las CCF permitiendo conocer estadísticas que

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



visibilizan y desarrollan la prestación en cada uno de los servicios básicos como son Educación, Turismo Social, Vivienda, etc.

- Fue posible la interacción con 3 asociaciones de personas sordas en los departamentos de La Guajira con ASOR, el departamento de Risaralda con ASORISA y el departamento del Meta con ASORMETA. En dichos espacios se expusieron los servicios y subsidios que ofrece cada una de las CCF en Lengua de Señas Colombiana, como también recibir necesidades, sugerencias y peticiones por parte de la comunidad sorda afiliada y beneficiaria.
- Se realizó el Foro virtual con interpretación en Lengua de Señas Colombiana: Turismo Accesible, donde se presentaron experiencias internacionales y los últimos lineamientos que desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se desarrollan en el país impulsando la viabilidad y ajustes razonables que se deben contar para brindar un servicio a las personas con discapacidad desde el actuar y planes de mejoramiento de cada una de las CCF.
- Se realizaron las siguientes socializaciones con comunidades indígenas:
  - a) El día 30 de junio se realizó la socialización de la cartilla con información de la Supersubsidio traducida a lengua étnica Wayuunaiki, en la Ranchería Divi Divi ubicada a 20 minutos de la ciudad de Riohacha.
  - b) El 23 agosto se realizó una visita informativa junto con la caja de compensación Comfamiliar Risaralda, a la comunidad Emberá Chamí, la cual está ubicada en el municipio de Mistrató Risaralda, en la vereda la María.
  - c) El 7 de septiembre, se visitó el Resguardo Indígena Catanzama de la comunidad Arhuaca en el departamento de Magdalena.
  - d) Finalmente, el 19 de octubre en coordinación con el líder de la comunidad Misak o guambiana, el Taita Miguel, se programó una reunión en el centro de pensamiento intercultural Shush Urek Kusreik ubicado en la ciudad Bogotá.

En estas reuniones se socializo la cartilla con información de la Supersubsidio y subsidios de las cajas de compensación traducida a sus respectivas lenguas, se intercambió información con relación a sus tradiciones y cultura, y se dio a conocer la labor de inclusión que se está realizando desde la Supersubsidio y las cajas de compensación familiar con el fin de que las comunidades indígenas hagan parte activa del Sistema del Subsidio Familiar.

### 5.8. Retos 2024.

- Convertir la Oficina en una Delegada de acuerdo a lo que indica la Ley 2052, artículo 17: “Se creará dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano”. Esto con el fin de: 1. Pasar de ser un proceso misional a un proceso misional y estratégico. 2. Pasar de liderar solo la política de servicio al ciudadano a liderar las políticas de Gestión y Desempeño de MIPG de Servicio al ciudadano, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Participación ciudadana en la gestión pública y Racionalización de trámites.
- Posicionar la Superintendencia del Subsidio Familiar con la ciudadanía y las empresas, haciendo presencia en las diferentes regiones.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Empoderar a los trabajadores rurales y ciudadanía en general, sobre sus derechos y beneficios ante las cajas de compensación familiar.
- Dar a conocer a jóvenes estudiantes bachilleres y universitarios los derechos que tienen en el Sistema del Subsidio Familiar en el marco del primer empleo.
- Fortalecer los procesos de inclusión de las comunidades étnicas en el conocimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Mejorar la accesibilidad a los canales de atención para personas con discapacidad.
- Implementar la red WhatsApp como un canal de comunicación de la Supersubsidio.
- Desarrollar la fase cuatro del chatbot Lupita mejorando el proceso de interacción con la ciudadanía.
- Desarrollar la segunda fase de la aplicación Supersubsidio con el fin de potencializar la funcionalidad del producto mínimo viable entregado en 2023 y realizar el lanzamiento al público.

## 6. Secretaría General

### 6.1. Principales logros.

La Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la Secretaria General en cumplimiento con las directrices nacionales, se encuentra adelantando:



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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## FORMALIZACIÓN DEL EMPLEO



## REDISEÑO INSTITUCIONAL Entidades Públicas del Orden Nacional



La Secretaria General ejerce sus funciones a través de 6 grupos que permite el cumplimiento del decreto 2595 de 2012.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

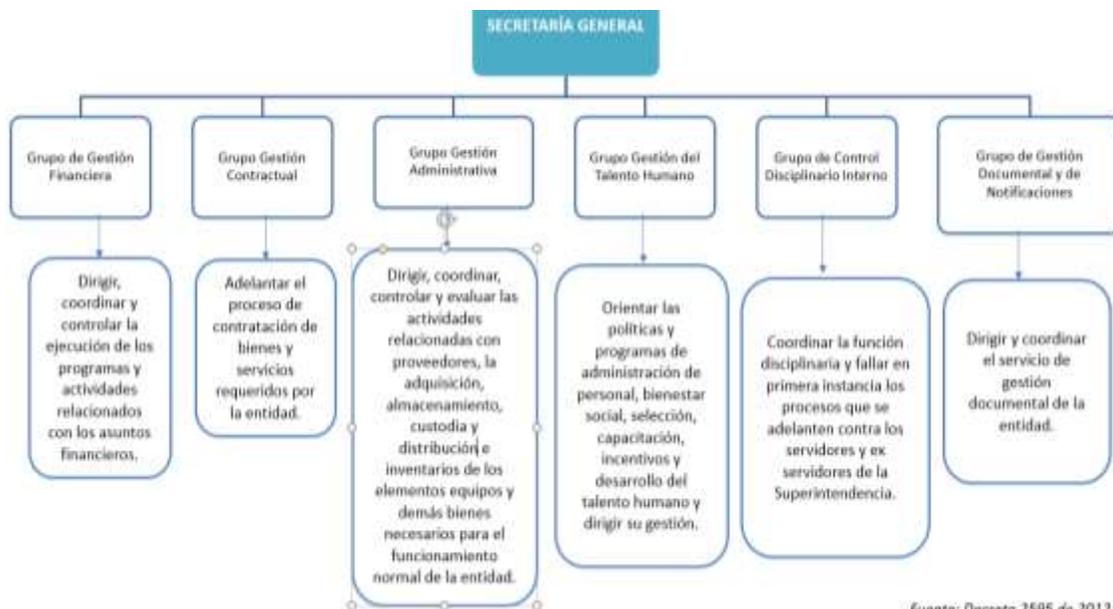
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Fuente: Decreto 2595 de 2012.

- **Gestión Financiera:**

- a) Aspecto Presupuestal:

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público aprobó el levantamiento de previo concepto para gastos generales de Funcionamiento por la suma de 4.901 millones destinados a la financiación de necesidades debidamente expuestas y justificadas de: Arrendamiento, dotación, servicios de conectividad y software, papelería y elementos de oficina, combustible, vigilancia, convenio UNP y adquisición de software y servicios tecnológicos que permitirán cubrir el déficit por aumento de precios en la vigencia 2023.

- b) Aspectos Contables:

1. Se logró mejorar los tiempos de recepción de las cuentas para pago de personas naturales a través del fortalecimiento de comunicación y seguimiento con supervisores y contratistas. Se establecieron 2 días para la recepción de la información; y dentro de este tiempo se ha logrado que el 80% del total de cuentas para pago de personas naturales sean radicadas en las fechas establecidas ante el Grupo de Gestión Financiera.

2. Se han adelantado 2 mesas de trabajo con dependencias proveedoras de información; en las que se exponen las problemáticas, dificultades y las necesidades por parte del Grupo Financiero; logrando esclarecer dudas, brindando apoyo y acompañamiento a los colaboradores de la Dependencia. Esto garantiza calidad y eficiencia en la información y trabajo colaborativo entre las áreas.

3. Acompañamiento tributario y contable a todos los contratistas que han requerido aclaración sobre temas relacionados con su cuenta de cobro. Adicionalmente se brindaron 2 charlas a un grupo de Contratistas de diferentes dependencias, relacionadas con el diligenciamiento de los formatos y proceso de trámite de pagos ante el grupo de Gestión Financiera.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

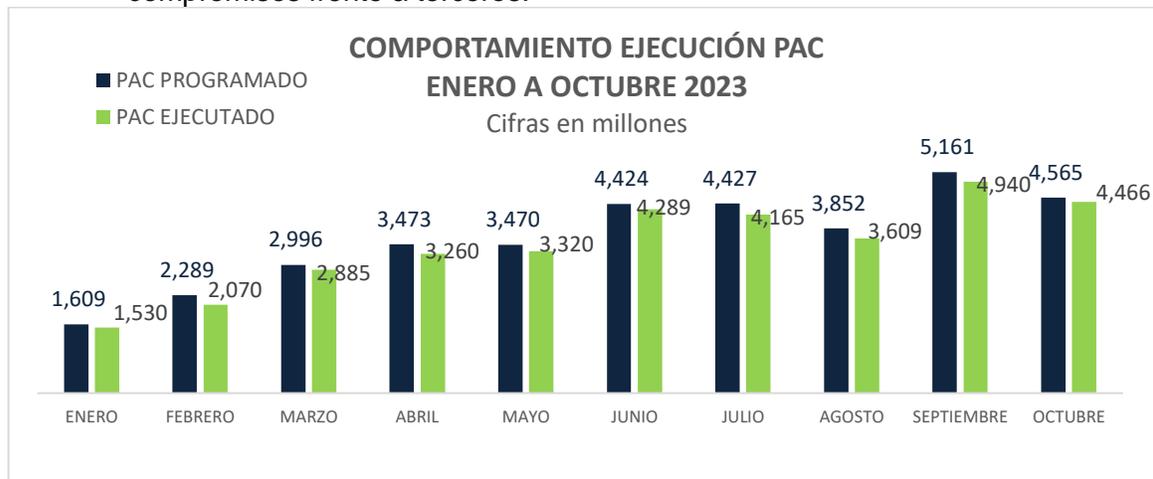
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



4. Envío oportuno de informes y reportes a entes de control en materia contable y tributaria.
- c) Aspectos pagaduría:
  1. En lo corrido de la vigencia 2023, la Entidad ha logrado ejecutar en promedio el 95% del PAC aprobado por el Ministerio de Hacienda para atender sus compromisos frente a terceros.



2. Realización del proceso en SIIF que refleja la cancelación de los pasivos contables correspondientes a las vigencias 2021 y 2022 permitiendo reflejar saldos reales en las cuentas contables del pasivo. El valor depurado ascendió a la suma de \$ 762.863.170. A la fecha, este proceso en el sistema se encuentra normalizado.
3. Realización de 5.350 documentos soportes realizados en la página de la DIAN de las transacciones realizadas con personas no obligadas a facturar correspondiente a las vigencias 2021, 2022 y lo que va corrido de la vigencia 2023.
4. Actualización de todos los procesos, procedimientos y formatos del grupo Financiero con el fin de alinear la realidad de las tareas con lo plasmado en el Sistema de Gestión de Calidad. Se busca optimizar actividades y articularlas con la nueva herramienta BPM.

● **Procesos Disciplinarios:**

Durante el periodo objeto de evaluación, junio – octubre 2023, se gestionaron 17 actuaciones disciplinarias (Autos): que se detallan a continuación: Noticias disciplinarias (quejas): 7, Inhibitorios: 4, Indagaciones previas: 5, Investigaciones disciplinarias: 2, Terminación y archivo de la actuación: 4, Remisiones por competencia: 2

Se presentaron los siguientes logros: (i) Gestión eficaz y oportuna de las actividades procesales propias del Grupo, (ii) Proyección para la adecuación de la función disciplinaria en la Superintendencia del Subsidio Familiar, (iii) Actualización de los procesos y procedimientos del Grupo.

Como debilidades y/o oportunidades de mejora: (i) Desactualización documental (formatos institucionales para el ejercicio de la función disciplinaria), (ii) Mora en la adecuación de

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



roles, división entre instrucción y juzgamiento, (iii) Espacios para la capacitación del talento humano del Grupo en lo que al ejercicio de la acción disciplinaria se refiere (Ley 1952 de 2019).

- **Gestión Administrativa:**

- a) Adquisición de bienes y servicios:

Para garantizar la prestación de bienes y servicios para el normal funcionamiento de la Entidad, se tiene programado en el Plan Anual de Adquisiciones adelantar los trámites para la contratación de 16 necesidades las cuales se han adelantado de la siguiente manera:

Contratos Suscritos	10
En proceso de contratación	6

- b) Ejecución de contratos:

Durante este periodo, el grupo de Gestión Administrativa ha tenido a su cargo la supervisión de 30 contratos los cuales se han ejecutado de manera eficiente lo que ha logrado garantizar la prestación de bienes y servicios para el funcionamiento de la Entidad.

- **Gestión Ambiental:**

Con el fin de adelantar la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la entidad, en el mes de octubre se llevó a cabo, de manera virtual, la capacitación sobre el Ahorro y Uso Eficiente de Agua, dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad.

A través del contrato 324 de 2023, suscrito con la empresa ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE CONSULTORÍA SAS, se llevarán a cabo las capacitaciones sobre los programas establecidos en el PIGA: Uso eficiente de energía, uso eficiente de agua y Programa de Gestión Integral de Residuos.

Además, se ha realizado: Programa Ahorro y Uso Eficiente del Agua (Dos campañas ahorro y uso eficiente del agua, Capacitación, Celebración, Sensibilización) y Programa y Uso de Energía (Una campaña y Capacitación).

- **Gestión Contractual:**

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, la Supersubsidio ha creado en cada vigencia, antes del 31 de enero, el Plan Anual de Adquisiciones a través del SECOP II, así mismo, se ha publicado en la página web de la Entidad.



PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS EN CADA ÁREA // 31 de octubre de 2023				
Dependencia	Cantidad total	En ejecución	Finalizado	Terminación anticipada
Despacho	30	28	0	2
Dirección financiera y contable	16	16	0	0
Dirección para la gestión de las cajas	10	9	1	0
Grupo de gestión administrativa	22	14	6	2
Grupo de gestión contractual	16	10	4	2
Grupo de gestión del talento humano	32	21	9	2
Grupo de gestión documental y notificaciones	9	7	1	1
Grupo de gestión financiera	3	2	1	0
Grupo interno para las medidas administrativas y las medidas especiales	2	2	0	0
Oficina asesora de planeación	18	14	3	1
Oficina asesora jurídica	19	11	7	1
Oficina control interno	5	3	2	0
Oficina de protección al usuario	11	10	1	0
Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones	64	50	12	2
Secretaría general	10	9	1	0
Superintendencia delegada para la gestión	11	11	0	0
Superintendencia delegada para la responsabilidad administrativa y las medidas especiales	36	33	2	1
Superintendencia delegada para los estudios especiales y la evaluación de proyectos	28	25	3	0
<b>TOTA, GENERAL</b>	<b>342</b>	<b>275</b>	<b>53</b>	<b>14</b>

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

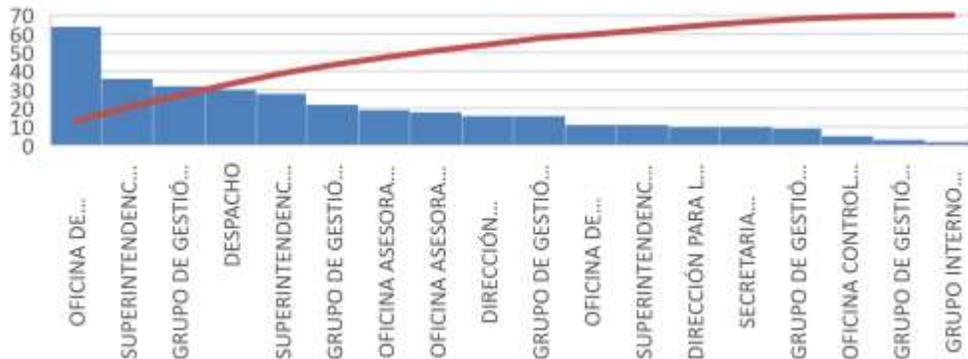
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Procesos de contratación adelantados en cada área // 31 de octubre de 2023



De acuerdo con la información del grupo de Gestión Contractual, durante el período comprendido del 07 de agosto de 2018 a la fecha (31 de octubre de 2023), se suscribieron 1.536 contratos durante las diferentes vigencias de los períodos indicados (ver la tabla), los cuales se representan en la modalidad de contratos y sus respectivas cantidades por año, como gestión en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo ante las metas institucionales que buscan el mejoramiento de la inspección, vigilancia y control.

Los procesos de contratación siguieron lo establecido en el manual de contratación, el cual se encuentra alineado con las recomendaciones más recientes de Colombia Compra Eficiente, adoptado mediante Resolución 0818 del 29 de diciembre de 2021.

Contratos celebrados por modalidades del 07 de agosto de 2018 a 31 de octubre de 2023:

Contratos celebrados por modalidades del 07 de agosto de 2018 a 31 de octubre de 2023								
MODALIDAD	TIPO DE CONTRATO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL GENERAL
CONTRATACIÓN DIRECTA	Prestación de servicios profesionales	9	63	144	268	339	275	1098
	Prestación de servicios – PJ – contratación directa	3	25	7	9	15	8	67
	Prestación de servicios de apoyo a la gestión	3		10	12	24	25	74
	Contrato interadministrativo	1	11	3	2	3	1	21

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



	Arrendamiento	7	2	2	1	1	1	14
	Convenio interadministrativo	1		3	4	3	1	12
<b>TOTAL, CONTRATACIÓN DIRECTA</b>		<b>24</b>	<b>101</b>	<b>169</b>	<b>296</b>	<b>385</b>	<b>311</b>	<b>1286</b>
<b>ACUERDO MARCO</b>								
	MÍNIMA CUANTÍA	4	17	5	8	3	4	41
<b>SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTÍA</b>		3	10	6	7	8	6	40
<b>SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA</b>		1	8	3	1	2	1	16
<b>CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO</b>			3	4	5	6	1	19
<b>LICITACIÓN PÚBLICA</b>		3		1	1	1	0	6
<b>TOTA, GENERAL</b>								
		<b>49</b>	<b>156</b>	<b>210</b>	<b>349</b>	<b>430</b>	<b>342</b>	<b>1536</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual – Secretaría General



Fuente: Grupo de Gestión Contractual – Secretaría General

El proceso contractual se lleva de manera digital en su totalidad, lo que conlleva al cumplimiento de la política ambiental de reducción de impresiones y cero papeles.

Se cuenta con repositorios digitales en los que se consigna la información contractual, los avances de los contratos y los productos finales de cada persona natural y jurídica debe entregar al finalizar su período contractual.

Sensibilización a supervisores de contratos de la importancia de hacer seguimiento permanente y oportuno de sus supervisados, de la calidad de los productos y de consignar los entregables en los medios digitales dispuestos para tal fin.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Reporte oportuno de la celebración de los contratos en las plataformas destinadas por parte de los entes de control, lo que contribuye a la política de transparencia en el marco de MIPG.

- **Gestión de Talento Humano:**

El Grupo de Gestión del Talento Humano viene ejecutando:

- Plan institucional de capacitación: Se inició el Plan Institucional de Capacitación por medio de alianzas interinstitucionales, a CERO pesos y en la actualidad contamos con una ejecución del 80%.  
Se logró por primera vez desde la expedición de la reglamentación del programa de bilingüismo, iniciar y culminar satisfactoriamente, con catorce (14) servidores graduados en su primer nivel, esto mediante el programa de fortalecimiento empresarial con la CCF CAFAM.
- GESCO+I: Se conformó el Equipo Transversal de Gestión del Conocimiento y la innovación; lo cual ha permitido el desarrollo de 8 procesos de innovación como se describe a continuación:

Equipos por dependencia y/o área	Proyecto de Innovación
Superintendencia Delegada para la Responsabilidad y las Medidas Especiales	Diseño e implementación de un modelo de gerencia eficiente de la información para mayor efectividad en el proceso de expedición de certificados de representación legal de las cajas de compensación familiar.
Oficina Asesora Jurídica	Sistematizar el seguimiento de los conceptos para la oportuna respuesta de los mismos.
Oficina de Protección al Usuario	Se plantea un nuevo canal de atención de la superintendencia como un nuevo producto digital, una app móvil que amplíe el espectro actual de medios para brindar servicios directamente al ciudadano, Añadiendo funcionalidades de alto valor para los afiliados y beneficiarios de cajas de compensación, en un solo lugar disponible en cualquier momento desde su dispositivo predilecto, lo que aumenta la confianza del usuario en el producto y en la calidad de los servicios allí presentes.
Grupo de Gestión Documental y Notificaciones	Seguimiento, organización y capacitación en las Tablas de Retención Documental a los servidores públicos.
Grupo de Gestión de Talento Humano	Automatización y trazabilidad de las solicitudes, peticiones, tramites y permisos de los servidores públicos de la Supersubsidio.
Superintendencia Delegada para la Gestión	Automatizar el sistema de Indicadores de Alertas Tempranas: Estandarizar el ejercicio de IVC.
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Implementar una serie de normas para los funcionarios próximos a pensionarse, deben dejar todos sus conocimientos en videos, por

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



	escrito y otros documentos que permitan a los nuevos trabajadores tener fácil acceso y uso de todo lo que se venía desarrollando: Definir el gobierno de la gestión del conocimiento
Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos	Espacio para integrar toda la información y el conocimiento producido por los diferentes actores del sistema del subsidio familiar.
Oficina Asesora de Planeación	Pendiente por confirmar el tema

De igual manera se adelantaron acciones para el cumplimiento del autodiagnóstico del Departamento Administrativo de la Función Pública.

- c) Programa de bienestar e incentivos: Se han desarrollado actividades para el 100% de los servidores públicos, que van acorde con el acuerdo colectivo y con lo establecido en la normatividad vigente en materia de bienestar, incentivos, clima y cultura organizacional. Las actividades ejecutadas han sido tanto en la modalidad virtual como presencial, dando cumplimiento a las necesidades de la Entidad, así:

1. Bienestar:

Promoviendo el bienestar de nuestros servidores públicos, se realizaron actividades; tales como: Viernes de la Super, Día de la Familia, Fortalecimiento del Matrimonio, Vacaciones Recreativas, Día del Servidor Público, Caminata de Integración, Talleres de Cerámica, Alambrismo, Adaptación al cambio Laboral y organizacional, entrenamientos deportivos, pausas activas, conferencia para el retiro, talleres de desvinculación asistida, bienestar espiritual, pertenencia institucional y acondicionamiento físico.

2. Código de Integridad:

Dentro de la jornada laboral, se realizaron las actividades de Jueves de Valores, consolidando los valores de Honestidad, Compromiso, diligencia, justicia y respeto, así:

ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	ASISTENTES
De las acciones a la justicia	1 de junio de 2023	32
La Honestidad: El servicio el es camino	16 de junio de 2023	95
Honestidad: Es tiempo de la honestidad	29 de junio de 2023	47
Respeto: El arte de la relación: explorando el respeto y la inclusión	13 de julio de 2023	50
Respeto: Emprendo mi camino del respeto hacía una nueva oportunidad	27 de julio de 2023	42
Compromiso: El compromiso es lo que convierte una promesa realidad	10 de agosto de 2023	98

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Compromiso: Compromiso y Servicio	24 de agosto de 2023	48
Diligencia: el único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces	14 de septiembre de 2023	71
Diligencia: El 90% del éxito se basa simplemente en insistir	28 de septiembre	43

Se realizó la actividad lleva a cabo el día 31 de octubre, "Los Servidores Públicos tienen Talento"- Cultura fomentando valores - Código de Integridad: Supertalentos: Actividad de integración, apropiación del Código de integridad y el trabajo en equipo.

### 3. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG- SS:

El SG- SST tiene como objetivo garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en las diferentes actividades desarrolladas por los colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a partir de la implementación de acciones organizadas a través del ciclo PHVA, que promuevan la salud y prevengan incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral; razón por la cual, se realizaron las actividades como sigue: 1. Inducción de Seguridad y salud en el Trabajo. 2. Se realizó el diseño de pautas comunicativas de promoción y prevención sobre Simulacro de evacuación. 3. Se implementó la matriz de ausentismo laboral 2023.

### 4. Análisis de la planta actual de la Entidad:

La planta de personal de la SSF, luego de la implementación del proceso de reestructuración, en cumplimiento del Decreto No. 2000 de 2013, la Resolución No. 775 de 2014 y la Resolución 0319 del 19 de Abril de 2023, está conformada por ciento cuarenta y nueve (149) empleos aprobados, y la actualización, modificación y adopción del nuevo manual de funciones y de competencias laborales para los empleos de Planta de personal de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Al 31 de octubre de 2023, la planta de personal de la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene 146 empleos provistos, con los siguientes tipos de vinculación:

TITULARES DE CARRERA	TITULARES EN COMISIÓN DE LNR	EN ENCARGO CON FUNCIONARIOS TITULARES DE CARRERA ADMINISTRATIVA	LNR	EN PROVISIONALIDAD	EMPLEOS SIN PROVEER	TOTAL, EMPLEOS PROVISTOS	TOTAL, EMPLEOS DE PLANTA DE PERSONAL SSF
11	1	25	23	83	3	146	149

- **Gestión Documental:**

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



A través del Grupo de Gestión Documental y Notificaciones, se ha fortalecido el proceso de Gestión Documental, dando cumplimiento a los criterios legales señalados en la Ley 594 del 2000 “Ley General de Archivos” y los actos administrativos reglamentarios (decretos, resoluciones, acuerdos y circulares) emitidos por el Archivo General de la Nación, para el manejo y aplicación de las buenas prácticas archivísticas en la administración de la información, así como a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”.

En términos de planeación y organización documental el área ha realizado acompañamiento a cada una de las dependencias en el levantamiento de información de inventarios documentales y de los archivos de gestión de las diferentes áreas de la entidad.

En lo pertinente a la gestión y trámite de documentos, se da continuidad de manera eficiente a la radicación de correspondencia por medio electrónico y físico a través del Centro de Documentación e Información CDI y la plataforma GTSS Esigna, esta información es digitalizada y certificada mediante el gestor documental, garantizando la preservación documental a largo plazo y la continuidad de las labores administrativas y misionales.

En el marco del cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en el proceso de gestión documental la entidad ha atendido de manera eficiente y oportuna los requerimientos de información de terceros, toda vez que, la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con el 100% de los documentos digitalizados que reposan en el Archivo Central.

El proceso de Gestión Documental cuenta con procedimientos establecidos, a través de los cuales se soporta la producción documental, y que se encuentran en el aplicativo ISOLUCION.

Actos emitidos:

RESOLUCIONES	CIRCULARES INTERNAS	CIRCULARES EXTERNAS	TOTAL
471	2	4	477

Fuente: Grupo Gestión documental y notificaciones

Los actos administrativos fueron debidamente notificados, comunicados y publicados según corresponda, de acuerdo con la normatividad vigente.

## 6.2. Acciones ejecutadas por los grupos de gestión

- **Gestión Financiera:**

- a) Aspecto Presupuestal:

- Con corte al 7 de noviembre de 2023 se ha logrado tramitar el 88% de las reservas presupuestales constituidas al cierre de la vigencia 2022 las cuales ascienden a \$4.358.932.152. Respecto a este aspecto se remitieron correos solicitando

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

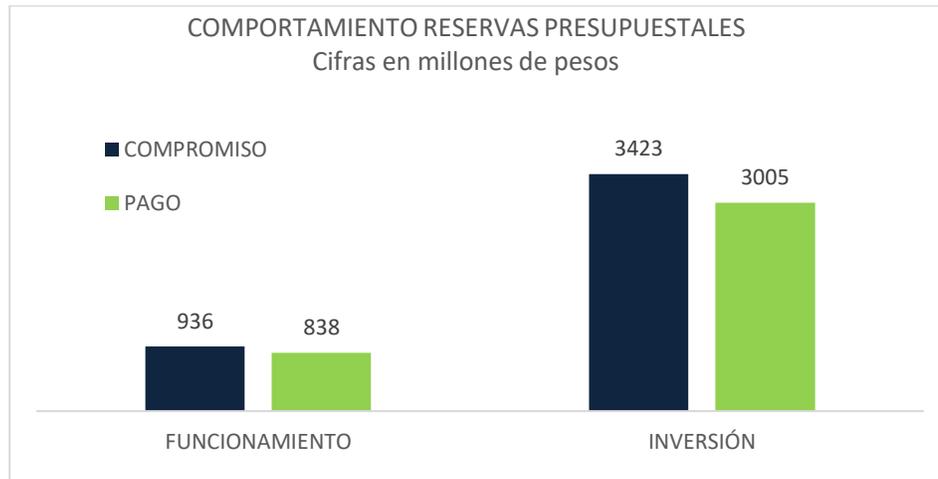
Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

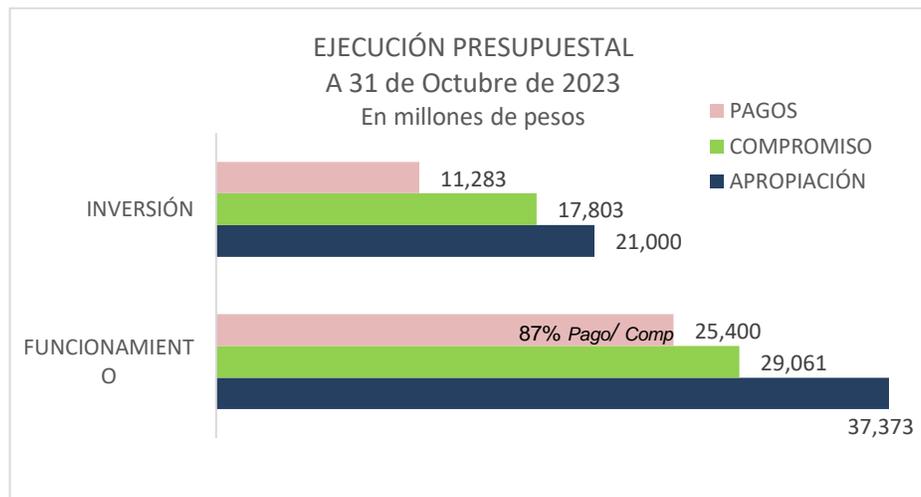
@Supersubsidio



liquidación de contratos con saldos para liberar, así como la solicitud del trámite de pagos por el valor pendiente por ejecutar.



Al cierre del mes de octubre de 2023, la Superintendencia ha logrado una ejecución presupuestal del 80%; ritmo de ejecución óptima si se compara con la época del año y en la que se encuentra en trámite de pagos la mayoría de proveedores de aquellos contratos suscritos en el segundo semestre del año.



Con corte a 07 de noviembre de 2023, se han aplicado el 100% de los recursos por concepto de aportes de las cajas de compensación, sumas que han sido registrados en el sistema SIIF Nación por parte de la Entidad.

**b) Aspectos Contables:**

A partir de la vigencia 2023 se adjunta a los estados financieros trimestrales de la Entidad, un informe sencillo y resumido donde se reflejan los principales aspectos



que componen dichos estados financieros y se plasman las alertas respectivas que permitan exponer situaciones a ajustar o mejorar.

- **Gestión Contractual:**

- a) El proceso contractual se lleva de manera digital en su totalidad, lo que conlleva al cumplimiento de la política ambiental de reducción de impresiones y cero papeles.
- b) Se cuenta con repositorios digitales en los que se consigna la información contractual, los avances de los contratos y los productos finales de cada persona natural y jurídica debe entregar al finalizar su período contractual.
- c) Sensibilización a las supervisiones de contratos de la importancia de hacer seguimiento permanente y oportuno de sus supervisados, de la calidad de los productos y de consignar los entregables en los medios digitales dispuestos para tal fin.
- d) Reporte oportuno de la celebración de los contratos en las plataformas destinadas por parte de los entes de control, lo que contribuye a la política de transparencia en el marco de MIPG

- **Gestión de Talento Humano:**

- a) Se proyectó la Política y el procedimiento de Gestión del Conocimiento y la Innovación, que se encuentran en revisión para aprobación, generando estrategias innovadoras para la retención del conocimiento organizacional.
- b) Socialización del tema de conflicto de interés, a través de los jueves valores, comunicados, charlas y demás actividades que pongan en conocimiento el deber y los derechos que tenemos como servidores públicos.
- c) Se han adelantado las acciones para fomentar una cultura organizacional de gestión del conocimiento e innovación.
- d) Ejecución de las actividades proyectadas en los programas de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **Gestión Documental y notificaciones:**

En el marco de la adecuada planeación y optimización de los procesos en términos de la gestión documental se estructuraron y ejecutaron los planes de acción a saber:

- a) Plan de mejoramiento archivístico de conformidad a las observaciones del Archivo general de la Nación, haciendo especial énfasis en la gestión de documentos electrónicos, inventarios documentales, implementación del Programa de Gestión Documental e implementación del Sistema Integrado de Conservación.
- b) Plan de Acción para la Implementación de los Programas específicos de PGD, se actualizaron los programas específicos del mismo, y realizó seguimiento a su adecuada implementación.
- c) Plan de acción para Implementación del Sistema Integrado de Conservación SIC, se formularon las actividades de seguimiento a las diferentes estrategias en pro de la adecuada conservación y preservación de la información institucional.
- d) Se elaboró el Plan de Capacitación propio del proceso de Gestión documental, con el fin de fortalecer la Política Archivística de las dependencias de la entidad, en un trabajo colaborativo con el Grupo de Gestión de Talento Humano, el cual tiene ejecución para el mes de noviembre de 2023.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



El proceso de Gestión Documental adelanta mesas de trabajo con los enlaces o referentes documentales de las oficinas productoras de información, con el fin de realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD, para posteriormente ser radicadas al Archivo General de la Nación.

Por otra parte, desde el proceso de Gestión Documental se realiza el acompañamiento y asesoría a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo concerniente a el módulo de documento electrónico para la entidad.

### 6.3. Retos 2024.

- **Gestión Financiera:**

- a) Aspecto Presupuestal: Minimizar la constitución de reservas presupuestales al cierre de cada vigencia e incentivar la ejecución temprana de recursos entendiendo que los mismos son asignados para el año. Para ello, se planteó un plan padrino por parte del Grupo Financiero que permite el acompañamiento permanente por Dependencia.
- b) Aspectos Contables:
  - 1. Hacer seguimiento a la depuración de:  
Saldos de Cuentas por Cobrar por concepto de Incapacidades. Entrega del Inmueble de la sede antigua de la Superintendencia. Activos fijos en desuso. Activos fijos depreciados en su totalidad y que continúan en servicio. Activos fijos depreciados totalmente que se darán de baja. Saldos por legalizar y cartera causada por Convenio interadministrativo con ICETEX
  - 2. Automatización del trámite para pago de personas naturales a través de la plataforma BPM.
  - 3. La Superintendencia deberá realizar estudio de los cambios realizados por la Contaduría General de la Nación a las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, e identificar si es pertinente realizar cambios o ajustes al Manual de Políticas Contables aprobadas bajo la Resolución 0926 del 14 de diciembre de 2017.
- c) Aspectos pagaduría: Depurar las deducciones contenidas en la funcionalidad del SIIF que en algún momento se dejaron pendientes de culminar con el fin de que solo se encuentren las deducciones reales de la Entidad.

- **Procesos disciplinarios:**

- a) Implementación división de roles (Instrucción y Juzgamiento).
- b) Sensibilizaciones y capacitaciones respecto del ejercicio de la acción disciplinaria a nivel institucional.
- c) Lograr la cohesión y/o articulación entre el Grupo y los demás estamentos de la Entidad, de cara a lograr la efectividad de los principios constitucionales y legales.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- **Gestión Administrativa:**
  - a) Cumplir con el 100% de la contratación que sea radicada a través de la plataforma eSigna por las distintas áreas, dentro de los términos previstos, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y documentos establecidos para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en los procedimientos de la entidad.
  - b) Continuar con el fortalecimiento de los supervisores de contratos en el entendimiento de su funciones y obligaciones, de acuerdo con la ley.
  - c) Difundir a todas las dependencias de la entidad el Manual de Buenas Prácticas, de Supervisión y de Contratación.
  - d) Capacitar a las áreas sobre el análisis de riesgos y el diligenciamiento de la matriz creada para el efecto, teniendo en cuenta la necesidades y modalidad de contratación, para que la SSF se blinde en la en las etapas precontractual, contractual y post contractual
  
- **Gestión Contractual:**
  - a) Cumplir con el 100% de la contratación que sea radicada a través de la plataforma eSigna por las distintas áreas, dentro de los términos previstos, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos y documentos establecidos para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en los procedimientos de la entidad.
  - b) Continuar con el fortalecimiento de los supervisores de contratos en el entendimiento de su funciones y obligaciones, de acuerdo con la ley.
  - c) Difundir a todas las dependencias de la entidad el Manual de Buenas Prácticas, de Supervisión y de Contratación.
  - d) Capacitar a las áreas sobre el análisis de riesgos y el diligenciamiento de la matriz creada para el efecto, teniendo en cuenta la necesidades y modalidad de contratación, para que la SSF se blinde en la en las etapas precontractual, contractual y post contractual
  
- **Gestión de Talento Humano:**
  - a) Fortalecer la transferencia de conocimiento de cara a los empleos provisionales que puedan egresar de la entidad por los nombramientos de personas en carrera administrativa, con el fin de no tener fuga de conocimiento misional.
  - b) Mejorar la fuente de financiamiento del Plan Institucional de Capacitación.
  - c) Fortalecer los recursos del Fondo ICETEX mediante el cual los funcionarios y funcionarias pueden acceder a capacitación formal.
  - d) Aumentar los niveles de asistencia a las capacitaciones programadas por la Entidad y de esta manera lograr una mayor satisfacción con la implementación del programa y transferencia de conocimiento.
  - e) Mejorar la cultura de innovación y gestión del conocimiento en pro de brindar un mejor servicio y trámites de calidad hacia nuestros grupos de valor.
  - f) Cumplir con el 100% de ejecución del plan de bienestar y que los servidores públicos tengan niveles de satisfacción que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de ellos y sus familias.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



g) Permitir que los servidores públicos y los ex - servidores públicos a través de la página web de la entidad, puedan obtener su certificado laboral.

• **Gestión Documental:**

- a) Levantamiento de los inventarios documentales de todas las áreas de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- b) Implementación de las Tablas de Retención Documental una vez sean aprobadas por el Archivo General de la Nación.
- c) Seguimiento a la estructuración del Proyecto de Documentos Electrónicos de Archivo y planeación de la implementación en la vigencia 2025.

## 7. Oficina Asesora de Planeación

### 7.1. Principales logros.

- Dados los lineamientos técnicos existentes, la Superintendencia del Subsidio Familiar realizó la formulación del Plan Estratégico Institucional – PEI 2023-2026, el cual contiene las estrategias, los objetivos de carácter prioritario y los resultados esperados, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción en el mediano plazo para atender el propósito fundamental de la entidad y las prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Estratégico Sectorial.
- Se realizó la revisión y actualización del inventario documental del Sistema de Gestión de Calidad en el aplicativo Isolución. Además, se realizó el informe correspondiente a la ejecución del año 2022, el cual fue consolidado, analizado y aprobado cumpliendo con los lineamientos para optimización del sistema integrado de gestión de la SSF.
- La Procuraduría General de la Nación, habilitó el aplicativo del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), el índice es un instrumento que hace seguimiento al grado de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, soportado en una matriz, lo cual genera un cálculo medido entre porcentaje de uno (1) a cien (100), se diligenció el ITA en el mes de agosto obteniendo un resultado de 96%, lo que significa que la Superintendencia del Subsidio Familiar cumple en gran medida con los estándares de Transparencia y Acceso a la Información dictaminados por la ley.
- Se consolidó un equipo de Arquitectura Empresarial altamente experimentado y competente, respaldado por dos pilares esenciales; definición de roles y responsabilidades claramente alineados con la metodología y la planificación estratégica institucional y establecer un procedimiento integral que respalda la planificación, ejecución, seguimiento y mejora de todas las actividades relacionadas junto con una hoja de ruta que nos guía en la gestión de los 18 proyectos identificados para la mejora de las capacidades de la entidad.
- La Entidad contará con recursos a través de la Ley de Presupuesto que fue aprobada por el Congreso de la República el 18 de octubre de 2023 y que a la fecha está pendiente de sanción presidencial, por un valor que asciende los \$69 mil millones de pesos lo cual representa un incremento del 8.71% frente a la vigencia actual.
- La actualización de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción se realizó bajo la última versión de la Guía de Administración del Riesgo y el Diseño de Controles emitida

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



por el Departamento Administrativo de la Función Pública en donde se incluyeron también los riesgos fiscales.

- Se logró obtener un resultado en la calificación del índice de desempeño institucional a través del Formulario Único de Reporte y avance de la Gestión – FURAG 2022 de 91.0, estando por encima del promedio de las entidades del orden nacional (81.4).

## 7.2. Presupuesto de inversiones 2023 y ejecución presupuestal

CONCEPTO	LEY DE PRESUPUESTO 2024
Funcionamiento	\$ 46.198.249.000
Inversión	\$ 23.100.000.000
<b>Total, Presupuesto 2024</b>	<b>\$ 69.298.249.000</b>

Fuente: Aplicativo SIIF Nación

### Presupuesto de inversiones 2023

PROYECTO DE INVERSIÓN	APR. VIGENTE	COMPROMISO /VIGENTE	%	OBLIGACIÓN/ COMPROMISO	%	PAGOS / OBLIGACIÓN	%
Estudios Para La Gestión Del Conocimiento Del Sistema Del Subsidio Familiar. Nacional	550.000.000	470.000.000	85%	0	0%	0	0%
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	4.771.210.275	3.152.665.730	66%	1.292.335.259	41%	1.292.335.259	100%
Implementación Del Modelo De Planeación Y Gestión En El Marco De La Arquitectura Empresarial De La Superintendencia Del Subsidio Familiar Nacional	4.328.676.003	3.728.726.392	86%	2.060.569.158	55%	2.056.568.560	100%
Mejoramiento Del Proceso De Interacción Con El Ciudadano En La Superintendencia De Subsidio Familiar. Nacional	2.916.325.199	2.453.101.890	84%	1.654.450.625	67%	1.654.450.625	100%
Modernización De La Inspección, Vigilancia Y Control De La Superintendencia Del Subsidio Familiar. Nacional	8.433.788.523	7.973.606.675	95%	5.701.059.975	71%	5.701.059.975	100%
<b>TOTAL, PROYECTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>21.000.000.000</b>	<b>17.778.100.687</b>	<b>85%</b>	<b>10.708.415.017</b>	<b>60%</b>	<b>10.704.414.419</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reportes SIIF Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Corte: 31 de octubre de 2023

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

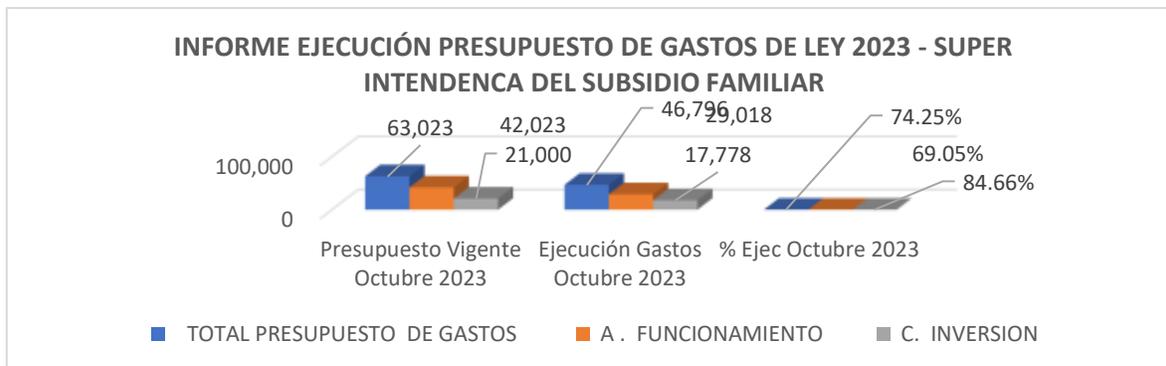
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





### 7.3. Desarrollo de políticas, planes, programas, estrategias, manuales y guías.

- Se realizó el seguimiento a los planes institucionales, con el fin de conocer los resultados de la gestión adelantada, este ejercicio permitió a la entidad adoptar decisiones en el apalancamiento de las metas y objetivos propuestos.
- En el mes de octubre la Oficina Asesora de Planeación se reunió con todas las áreas de la entidad para facilitar, articular y consolidar el nuevo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2024, asegurando una participación activa de todos los procesos de la Entidad en su formulación, así como brindo la asesoría necesaria para la definición de actividades y productos.
- La Oficina Asesora de Planeación lidero la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en tal sentido asesoró, acompañó y realizó seguimiento a los a los diferentes procesos de la entidad. Como resultado de las acciones adelantadas, se logró determinar el estado de la gestión, las fortalezas y debilidades y de esta manera, se tomaron medidas encaminadas a la mejora continua.

### 7.4. Retos 2024

- Fortalecer la gestión institucional, lo cual redundara en aumentar la calificación del índice de desempeño institucional.
- Revisión y actualización de la política, alcance y objetivos de calidad, los cuales deberán ir alineados con la planeación estratégica aprobada para el año 2023-2026.
- Revisión y actualización del manual de calidad del año 2023, para establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo sus actividades y operaciones con éxito, y cómo debe funcionar el sistema de gestión de calidad en la entidad.
- Mejorar continuamente la calidad en los procesos en la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Se trabajará en la completa implementación del plan de continuidad del negocio de la entidad, articulando cada uno de sus componentes, atendiendo los estándares internacionales que en esta materia establece la norma NTC ISO 22301: 2019.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## 8. Oficina de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

### 8.1. Principales logros y acciones ejecutadas por la oficina de las TIC'S

Durante el año 2023, desde la Oficina de las TIC (OTIC), en el desarrollo de sus funciones, planes y proyectos relacionados con el fortalecimiento de la gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones en la Superintendencia han sido adelantados con la convicción del aporte al desarrollo de la política de gobierno digital y conforme a los objetivos y estrategias del Plan Estratégico Institucional 2023-2026, en cuanto viabilizar para que con la gestión y uso de la información se dé cumplimiento con los objetivos institucionales en el desarrollo de la Inspección, Vigilancia y Control del Sistema del Subsidio Familiar. En ese sentido la gestión de TI, en desarrollo de una estrategia para que los recursos e inversiones en tecnología se alineen con los objetivos estratégicos y la generación de oportunidades de innovación, ha adelantado acciones decisivas en cuanto hace a la implementación de sistemas y herramientas que optimicen los procesos y la gestión de la información, así como con el diseño, desarrollo, operación y soporte de los servicios de TI en la Entidad.

En el segundo semestre se han adelantado mesas de trabajo con Mintrabajo, como cabeza del Sector, que han tenido por finalidad principal la determinación de un Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información - PETI - Sectorial que, entre otros productos conforme un banco de proyectos transversales que en su desarrollo favorezca el desarrollo de tecnologías de la información de la 4 Revolución Industrial, así como el desarrollo de servicios e intercambio de información dentro de ambientes de interoperabilidad.

De forma equivalente a nivel interno se adelanta la definición del PETI de la Supersubsidio que observe el PEI 2023-2026 y establezca nuevos planes y proyectos, entre otros los del Plan de Transformación Digital y los relacionados con arquitectura empresarial, seguridad de la información, ciberseguridad, apertura de datos y optimización de procesos.

En cuanto al propósito del 2023 de adelantar mejoras en los sistemas de información a cargo de la Oficina, los logros han sido evidentes ya que además de incorporar nuevas funcionalidades, se ha dado especial atención al enfoque “*user experience*”, 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.

- **Uso de Analítica de Datos**

El impulso dado desde OTIC para afianzar la analítica de datos, desde diferentes estrategias y propósitos, han permitido consolidar una serie de beneficios que pueden tener un impacto positivo en diversos aspectos de la organización en el mediano y largo plazo. El decidido involucramiento con la analítica ha generado réditos en el uso de los datos para las funciones misionales, cuyas intervenciones propician el aprovechamiento de los datos, para que sean gestionados como activos para generar valor social, con la

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

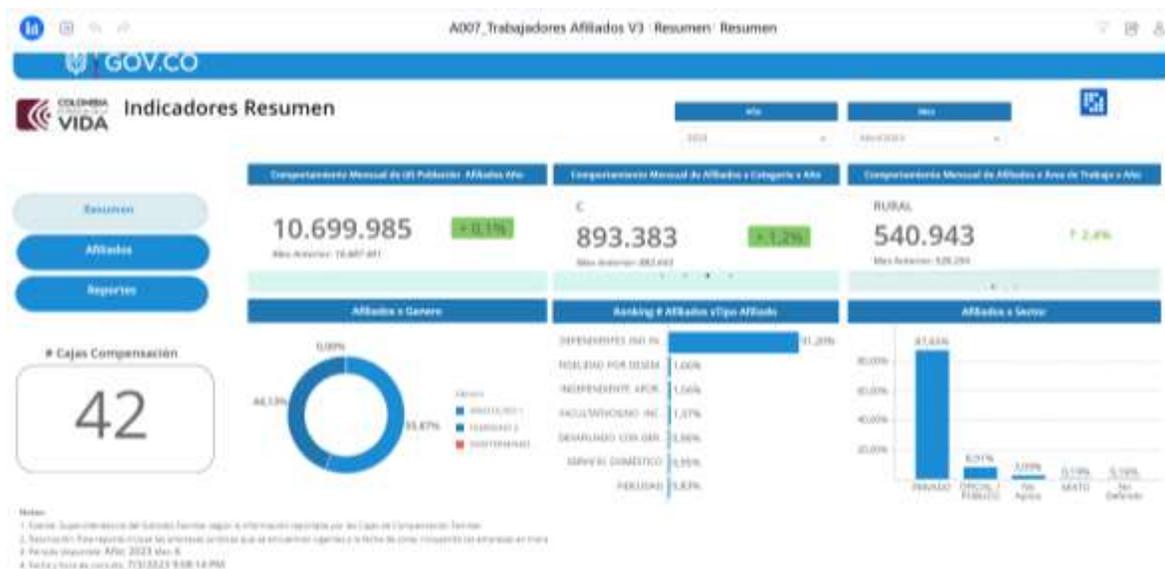
FO-COP-002 vr-1

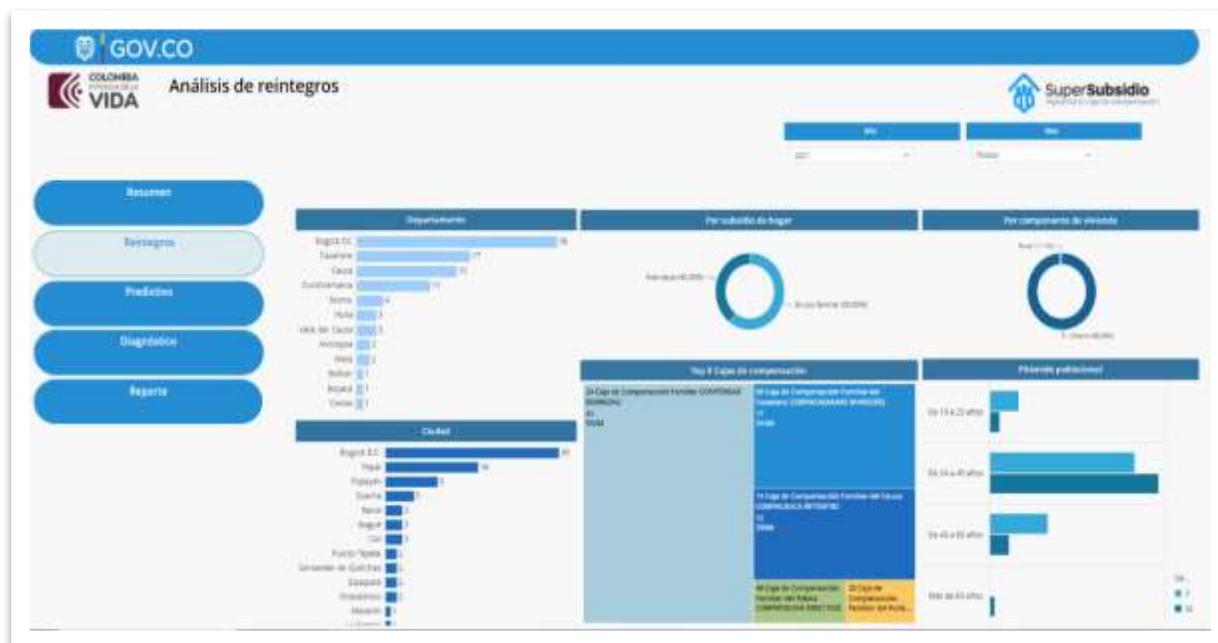
@Supersubsidio



conformación de informes más precisos y completos, permitiendo la toma de decisiones basada en datos y evidencias. La dinámica aplicada ha logrado consolidar equipos multidisciplinares para la definición e implementación de tableros gerenciales del Sistema del Subsidio Familiar y en la determinación de la hoja de ruta para el desarrollo del modelo gobierno de datos y del modelo integral de analítica de datos para la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Con el uso de la analítica de datos los procesos misionales de IVC disponen ahora de una mejor interfaz gráfica, con información general, mediante la adopción de tableros gerenciales y con información especializada con el desarrollo de modelos de analítica integral. Tanto los tableros gerenciales, como los modelos de analítica, son ahora complementarios a los reportes que anteriormente se disponían desde SIGER, que demandaban incluso de procesos manuales para la generación de análisis soportados en uso de herramientas de ofimática básicas. Entonces, ahora la IVC podrá disponer de soluciones informáticas más elaboradas, aportando una mejor visual del comportamiento del sistema de subsidio familiar, punto de partida para la generación de análisis de detalle, con base en el uso de la información histórica, recopilada por la Supersubsidio de la gestión adelantada por las Cajas de Compensación Familiar.





- **Sede Electrónica**

Con el desarrollo de la nueva Sede Electrónica de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se dio cumplimiento a los lineamientos establecidos por MinTIC para estandarizar las sedes electrónicas de las entidades públicas, y lograr la integración en el portal único del estado colombiano WWW.GOV.CO, para proveer sitios web más accesibles, fáciles de navegar y con una mejor experiencia para los ciudadanos. La nueva sede electrónica favorece la transparencia y rendición de cuentas, al facilitar el acceso a la información conforme a lineamientos de MinTIC, como también con lo señalado por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, privilegiando la disponibilidad de la información, para favorecer la transparencia activa de los diferentes grupos de interés de la Entidad. Estos beneficios son fundamentales para una administración pública eficaz y transparente en la era digital.

La nueva organización de la sede electrónica favorece la divulgación de información institucional conforme con la normativa que le aplique, publicada en el respectivo menú o sección de manera intuitiva para la ciudadanía, además de desarrollar lineamientos respecto al Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) observado por la Procuraduría General de la Nación.

Así mismo, la integración con sitios especializados en ambiente web desarrollados en la Supersubsidio favorecerá la apertura de datos, de manera que desde la sede electrónica se pueda acceder a micrositos como el Observatorio del Sistema de



Subsidio Familiar, sistema de relatoría o futuros espacios virtuales generados desde las áreas de la Entidad.



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

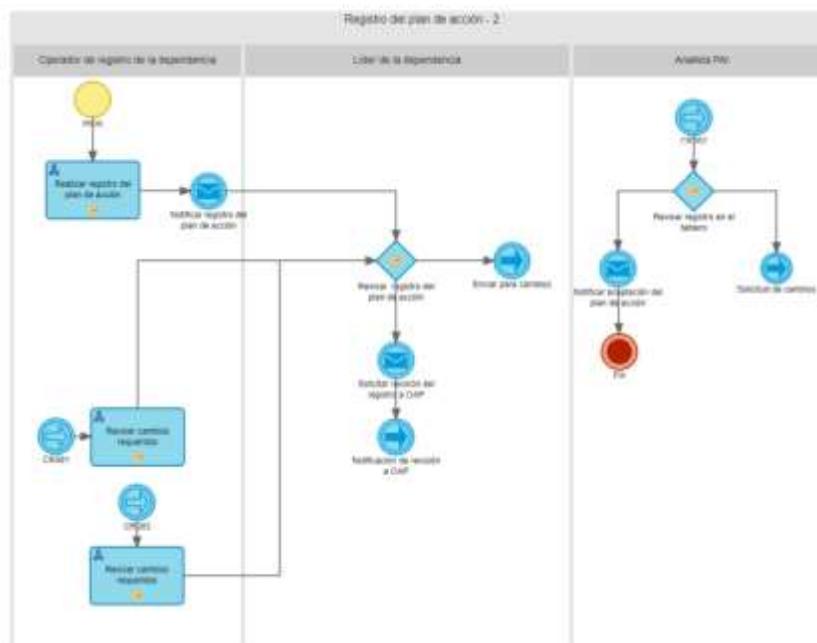
FO-COP-002 vr-1  
@Supersubsidio

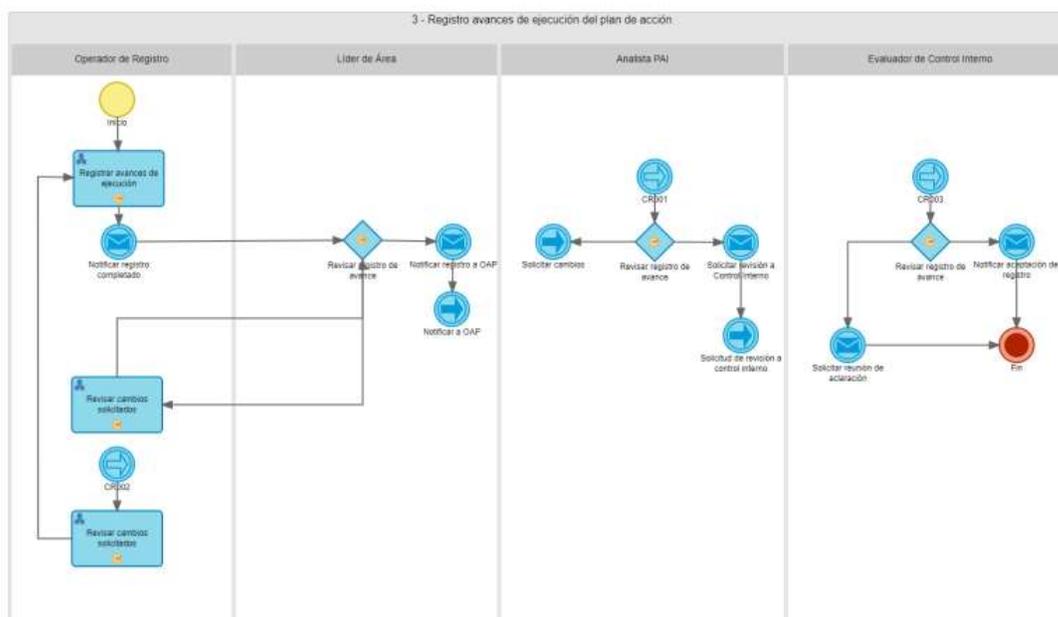


- **Optimización de procesos**

En el desarrollo de estrategias que permitan optimizar procesos con el uso de la plataforma BPMS (Business Process Management Suite - plataforma de gestión de procesos del negocio), y a pesar de las dificultades con contratista local, la gestión de OTIC se ha enfocado por la conformación de un equipo de desarrollo directo que adelante modelamiento y optimización de procesos a partir del conocimiento de negocio. Como desarrollos propios los avances en el segundo semestre se consolidan en la implementación de flujos que apoyan el desempeño de funciones de áreas con actividades repetitivas que mediante la opción de automatización de la plataforma se puedan generar de manera ágil. La generación de certificados laborales, los certificados de contratista de prestación de servicios profesionales, la certificación de representación legal de las CFF, el informe de cargue de reportes adelantados por las CCF, e incluso la expedición de CARIs son productos que se encuentran en desarrollo, algunos en paso a producción que favorecerán la operación de procesos misionales, estratégicas y de apoyo pero que adicionalmente darán pie a desarrollos complementarios a necesidades de áreas con necesidades similares a los ya implementados.

El reto desde OTIC con la plataforma BPMS es proveer una herramienta tecnológica para la gestión de los diferentes procesos, con la implementación de procesos transversales que involucren actividades tanto de procesos misionales, como de los de apoyo; o transversales relacionando procesos estratégicos, misionales y de apoyo; o aquellos que puedan favorecer los procesos de evaluación y control. Todos los mencionados han de favorecer la gestión en la Entidad y más aún para el logro de las metas del plan estratégico institucional.





- **Micrositio de Jurídica**

Diseño e implementación de un micrositio en Internet, como parte del sistema de relatoría de la Entidad, lo cual permite simplificar la organización y el acceso a información jurídica, mejora la experiencia del usuario y promueve la transparencia y la colaboración con relación a la gestión adelantada por la Oficina Asesora Jurídica en el Sistema del Subsidio Familiar colombiano. Con la implementación del micrositio, el cual esta alineado con la Sede Electrónica de la entidad, se permite la búsqueda de los documentos jurídicos por tipo de documento o acto administrativo, nombre o palabras clave, número o código o fecha de expedición. En el desarrollo del micrositio se destaca el componente de analítica que, con base en reglas jurídicas, permite construir índices de búsqueda que, con uso de inteligencia artificial, diseña y crea procesos de aprendizaje, para fortalecer habilidades y hacer más eficiente las consultas de los interesados.

Adicional a los logros referidos, en el primer semestre, el avance en proyectos de impacto transversal, como el ejercicio de arquitectura empresarial y el de gobierno y analítica de datos, ha logrado al interior de la Entidad potenciar el talento en los diferentes niveles de intervención, independiente del tipo de procesos en que se vinculan funcionarios, funcionarias y colaboradores en la Supersubsidio, conforme a la estrategia de uso y apropiación de tecnologías de la información.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

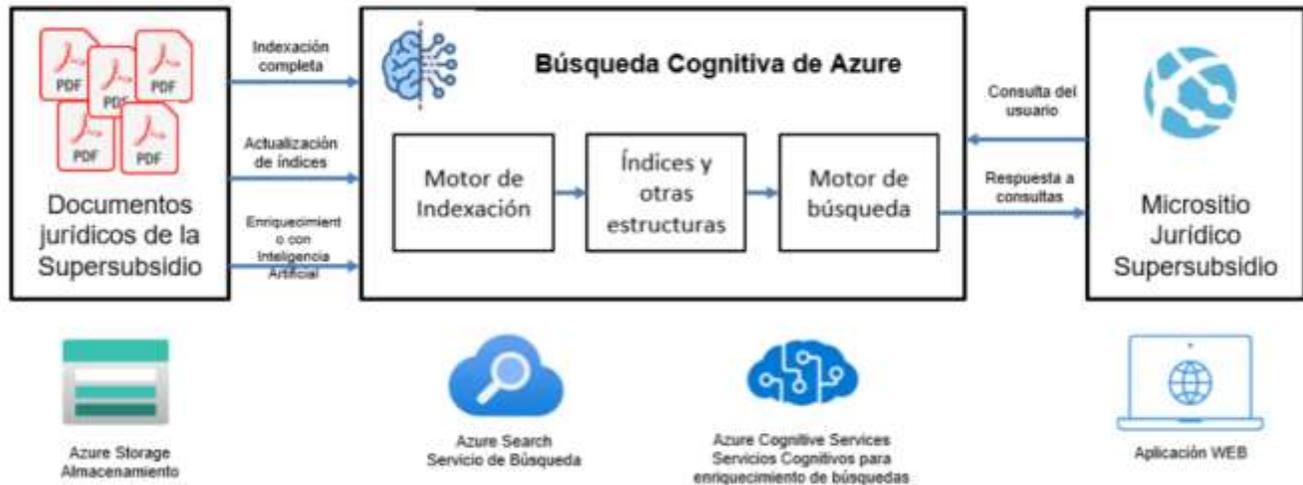
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Así mismo, la gestión de la Oficina se basa en la robustez de la infraestructura tecnológica, del desarrollo de acciones en su mantenimiento y la aplicación de buenas prácticas en materia de seguridad informática.

Finalmente, y no menos importante, el balance satisfactorio de la gestión en materia de la seguridad de la información producto del seguimiento al desarrollo del plan de seguridad y tratamiento de riesgos correspondiente, además de adelantar procesos de contratación para asegurar la consistencia, confiabilidad y seguridad de los datos e información especialmente de los sistemas de información misionales dado el aporte de estos al Sector.

## 8.2. Retos 2024

- Actualización del PETI y demás planes de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y Plan Estratégico Institucional en coordinación con los lineamientos del gobierno nacional.
- Adoptar una arquitectura basada en servicios (Service Oriented Architecture SOA) para afianzar conceptos de modularidad y re-uso en el desarrollo de sistemas de información para propósitos comunes en la gestión de la información, así como la flexibilidad y agilidad en la atención de necesidades de usuarios finales y así facilitar la interoperabilidad entre plataformas diferentes y temas de servicios ciudadanos digitales.
- Fortalecer la sede electrónica institucional como canal de interacción con los diferentes grupos de interés, así como repotenciar la Intranet como componente fundamental dentro del procesos de transformación digital.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- Articular la arquitectura empresarial, analítica de datos y optimización de procesos para el desarrollo de objetivos estratégicos del plan estratégico institucional 2022-2026.
- Apoyar desde el componente tecnológico lo relacionado con el Sistema de gestión de la Continuidad del Negocio que ha de comprender la arquitectura de infraestructura, en modalidad híbrida, haciendo uso de servicios computacionales en la nube.
- Implementar controles, dentro del plan de seguridad de la información digital, conforme con las buenas prácticas para la detección y protección de los activos y sistemas de información en tiempo real y para el análisis y respuesta de los eventos e incidentes de seguridad, mediante recursos tecnológicos especializados en la anticipación y respuesta ante incidentes de seguridad.
- Impulsar el uso y apropiación de herramientas de analítica de datos en procesos misionales de la Entidad con la definición y desarrollo de estrategia orientadas a usuarios finales para el fortalecimiento del talento humano en la entidad.

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



The screenshot shows the SuperSubsidio website interface. At the top, there is a navigation bar with the GOV.CO logo and a search bar. Below this, there is a main header with the SuperSubsidio logo and a search bar. The main content area features a video player on the left and a search filter section on the right. The video player shows the SuperSubsidio logo and the text "Última fecha de actualización: 08/11/2023". The search filter section includes fields for "Desde:", "Hasta:", "Tema:", "Sub-tema:", "Radicado:", "Palabras clave:", and "Buscar:". A "Consultar" button is located at the bottom of the search filter section.

## 9. Oficina Asesora Jurídica

### 9.1. Principales logros

Los principales logros alcanzados durante el 2023 son:

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

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



- Herramienta de consulta normativa sobre el subsidio familiar: Uno de sus propósitos del proyecto de inversión “modernización de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar -2022-2025” es el de “mejorar la capacidad institucional de la entidad, mediante la creación de nuevas herramientas que ayuden a la oficina Asesora Jurídica a la interacción con el ciudadano y al fortalecimiento del conocimiento sobre la misionalidad de la Entidad”.

Para lograr dicho propósito, la oficina asesora jurídica advirtió la necesidad de implementar una herramienta de consulta normativa sobre el subsidio familiar. En la primera fase, el proyecto de implementación de la herramienta se enfocó a compilar, organizar y elaborar un sistema de búsqueda de los conceptos jurídicos que ha proferido la Superintendencia del Subsidio Familiar en un periodo aproximado de 20 años y que han servido para orientar el debido cumplimiento de la normativa que regula el sistema del subsidio familiar. Gracias al trabajo adelantado con la Oficina de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones, el propósito se cumplió. El miércoles 8 de noviembre de 2023 se dio a conocer la herramienta a los empleados de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el espacio de “Conéctate con las charlas de los miércoles”.
- Satisfacción del usuario externo: La Superintendencia del Subsidio Familiar remitió a las cajas de compensación familiar una encuesta de satisfacción y percepción de los servicios que les ofrece. En ese ejercicio, la oficina asesora jurídica obtuvo una calificación de 4.4.

## 9.2. Gestión Jurídica

- ### Representación Externa

La Superintendencia del Subsidio Familiar, a la fecha de corte de este informe de rendición de cuentas, es parte en treinta y dos (39) procesos judiciales activos, discriminados de la siguiente manera:

PROCESOS JUDICIALES POR ACCIONES	
ACCIÓN O MEDIO DE CONTROL	CANTIDAD
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO	22
REPARACIÓN DIRECTA	8
ACCIÓN POPULAR	1
ORDINARIO LABORAL	3
ACCIÓN DE NULIDAD	4
VERBAL DE PERTENENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Estos procesos judiciales cursan en los siguientes despachos judiciales:

PROCESOS JUDICIALES POR DESPACHOS 2023	
DESPACHO JUDICIAL	CANTIDAD
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE BOGOTÁ	6
CONSEJO DE ESTADO	6
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA	5
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE CUCUTA	3

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL TOLIMA	2
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SUCRE	2
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE MONTERIA	2
TRIBUNAL SUPERIOR DE CARTAGENA - SALA LABORAL	1
JUZGADOS LABORALES DE CARTAGENA	1
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE ANTIOQUIA	1
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CÓRDOBA	1
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE SANTA MARTA	1
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE POPAYÁN	1
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ	1
JUZGADOS LABORALES DE BOGOTÁ	1
JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE BARRANCABERMEJA	1
JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO DE QUIBDÓ	1
JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE IBAGUÉ	1
JUZGADO QUINTO ADMINISTRATIVO DE FLORENCIA CAQUETÁ	1
JUZGADO NOVENO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE PASTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Finalmente, por jurisdicción los procesos judiciales cursan en la jurisdicción contencioso y la laboral, de la siguiente manera.

<b>PROCESOS JUDICIALES POR JURISDICCIÓN 2023</b>	
<b>JURISDICCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	35
LABORAL ORDINARIO	3
CIVIL ORDINARIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

En cuanto a las demandas presentadas en ejercicio de la acción de tutela por vulneración de derechos fundamentales, la Superintendencia del Subsidio Familiar actúa, generalmente, en condición de vinculada al proceso en su condición de entidad de inspección, control y vigilancia y porque los despachos judiciales requieren aclaración sobre la normatividad del subsidio familiar aplicada a los casos concretos de los accionantes.

En ese contexto, en el período comprendido desde el 1 de junio al 9 de noviembre de 2023, se contestaron 115 demandas.

<b>Trámites O.AJ. del 01 de junio al 9 de noviembre de 2023</b>	
Contestaciones de demanda en acción de tutela en carácter de vinculada	115
<b>Total: 115</b>	

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Los temas que recurrentemente se invocan son: Vulneración al derecho fundamental de petición, vulneración al derecho fundamental a la salud y a la vida, vulneración al derecho fundamental al subsidio familiar en dinero por los beneficiarios afiliados menores de edad y/o adulto mayor, vulneración al derecho fundamental al mínimo vital, vulneración al derecho fundamental a la vivienda digna, el derecho al subsidio del desempleado, el derecho al subsidio en servicios (créditos hipotecarios o educativos), vulneración al derecho fundamental a la educación.

- **Gestión doctrina**

En salvaguarda de los derechos de los actores del sistema del subsidio familiar, y en garantía del derecho fundamental de petición<sup>3</sup>, en sus diferentes modalidades, la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia del Subsidio familiar resolvió 130 derechos de petición, en el periodo comprendido desde el 1 de junio hasta el 9 de noviembre de 2023, que se discriminan así:

Trámites O.AJ. del 01 de junio al 9 de noviembre de 2023	
Emisión de Conceptos:	98
Emisión de oficios:	32
<b>Total: 130</b>	

En relación con las respuestas a solicitudes de concepto jurídico y en general de derechos de petición se identificaron como principales temas tratados, los siguientes: Subsidio familiar en sus diferentes modalidades de acuerdo a la Ley 21 de 1982; Mecanismo de Protección al Cesante - Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC; El Subsidio Familiar de Vivienda- Fondo de Vivienda de Interés Social, administrado por las cajas de compensación familiar - FOVIS constituido por la Ley 49 de 1990.

- **Gestión asesoría a las dependencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar**

Para el apoyo a la misionalidad de la entidad durante el 2023, se realizó acompañamiento a las demás dependencias por parte de la Oficina Asesora Jurídica a diferentes solicitudes entre las cuales se encuentran:

1. Despacho del Superintendente del Subsidio Familiar

- a) Proyecto de circular conjunta sobre lineamientos para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo, con cargo al FOSFEC, por parte de las cajas de compensación familiar. Superintendencia del Subsidio Familiar y Unidad de Servicio de Empleo.
- b) Memorando de respuesta a la Superintendencia Nacional de Salud. Petición de asumir competencia o promover conflicto de competencias para adelantar proceso de inspección, vigilancia y control del programa de salud de Comfachocó. 1-2023-013789 Exp. 2261/2023/PGEN.

<sup>3</sup> De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, por lo cual

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- c) Proyecto de circular conjunta sobre conflictos de intereses. Superintendencia Nacional de Salud y Superintendencia del Subsidio Familiar.
- d) Proyecto PACTO POR LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA “LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PRIMERO”
- e) Proyecto de Decreto “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias.”

## 2. Superintendencia Delegada para la Gestión

- a) Proyecto de Circular de control interno
- b) Proyecto de convenio de intercambio de información

## 3. Superintendencia Delegada de Proyectos

- a) Proyecto de modificación circular. Banco de Proyectos de Inversión
- b) Memorando de respuesta a petición de análisis de sentencia C-429 de 2019

## 4. Superintendencia Delegada de Medidas

- a) Proyecto de circular de transparencia
- b) Mesa de trabajo para el análisis de la caducidad de facultad sancionatoria
- c) Capacitación sobre naturaleza, elementos y causales de nulidad de los actos administrativos
- d) Memorando de respuesta a solicitud de aclaración de preguntas relacionadas con la caducidad de facultad sancionatoria. No. Memorando: 3-2023-002096

## 5. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- a) Proyecto de Resolución mediante la cual se adopta la Política de tratamiento de datos personales (modificación Resolución 053 de 2019)
- b) Proyecto de Resolución mediante la cual se Crea la mesa técnica de Arquitectura Empresarial
- c) Proyecto de Resolución mediante la cual se crea la mesa técnica de Gobierno y Analítica de Datos
- d) Proyecto de Resolución mediante la cual se adopta Política de Seguridad y Privacidad de la Información
- e) Proyecto conjunto de implementación de la Herramienta de consulta normativa sobre el subsidio familiar.

## 6. Secretaría General

- a) Procedimiento de trámite de conflicto de intereses

## 7. Oficina De Planeación

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



- a) Respuesta al memorando No. 3-2023-001114 del 19 de mayo de 2023, en el que se solicitó concepto sobre la vigencia de la resolución interna N°.0173 del 23 de marzo de 2018.

- **Gestión de cobro coactivo**

Durante el 2023 con corte a noviembre 9 se cuenta un total de cincuenta y ocho (58) expedientes de cobro coactivo adelantados por la Oficina Asesora Jurídica, de los cuales se gestionaron Veintisiete (27), se encuentran archivados tres (3) y vigentes cincuenta y cinco (55).

<b>COBRO COACTIVO Con corte a 9 de noviembre de 2023</b>	
Expedientes durante vigencia	Cincuenta y ocho (58)
Expedientes gestionados	Veintisiete (27)
Expedientes archivados	Tres (3)
Expedientes vigentes	Cincuenta y cinco (55)

### 9.3. Acciones ejecutadas por la oficina asesora jurídica, que permitieron el ejercicio de la participación ciudadana.

Las acciones ejecutadas por la oficina asesora jurídica, que permitieron el ejercicio de la participación ciudadana son:

- Capacitaciones en diferentes ciudades como Barranquilla y Sincelejo.
- Capacitación a la Superintendencia Delegada para la Gestión de las Cajas. Restan por concluir las capacitaciones por el mes de noviembre a realizarse en las siguientes ciudades: Huila, Córdoba, Cartagena y Pasto.
- Respuesta a más de 130 derechos de petición.
- Facebook live en temas relacionados con “¿Pueden recibir el subsidio familiar los hijos de crianza de los afiliados?” y “Generalidades del Mecanismo de Protección al Cesante con la SuperSubsidio”

### 9.4. Retos 2024

- Fase 2 de la herramienta de consulta normativa sobre el subsidio familiar. Incluir motor de búsqueda de normativa y jurisprudencia.
- Sistema de Gestión Documental eFlow. Incluir los procesos de ingreso y egreso de los requerimientos de derechos de petición, de representación externa y de cobro coactivo.
- Implementación y ejecución de la agenda regulatoria dentro del contexto de la política de mejora normativa.
- Seguimiento y evaluación de la política de prevención del daño antijurídico
- Ampliación de las acciones de participación ciudadana.
- Actualización del normograma
- Consolidación del equipo jurídico

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



## 10. Oficina de control interno

### 10.1. Principales logros

Para la Oficina de Control Interno es muy importante el Sistema de Control Interno basado en riesgos, donde se realiza el seguimiento a los procesos, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la alta dirección y demás funcionarios de la entidad, que nos permite proporcionar un excelente grado de confiabilidad, seguridad y es razonable en cuanto a la consecución para cumplir el objetivo de la entidad.

Esto permitiendo la mejora continua para lograr y alcanzar las metas y los resultados representados en la eficiencia, eficacia y efectividad para cumplir la función de inspección, vigilancia y control de la entidad, y de esta manera, mitigar los riesgos al interior de la Superintendencia, y a su vez, aumentando la confiabilidad y seguridad de los clientes internos y externos, lo cual permite dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Para la Oficina de Control Interno es importante el seguimiento y evaluación para proteger los recursos financieros de la Superintendencia donde sea proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en los riesgos. La oficina proporciona información a la entidad sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, a través de un enfoque basado en el riesgo, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda línea de defensa, así como generar las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización del sistema.

Esta oficina, realiza las Auditorías internas a los procesos de la entidad (de acuerdo a la priorización de su mapa de riesgos y al plan anual de las auditorías). En todos los procesos, las auditorías internas se realizan de acuerdo a las directrices y dinámicas de la superintendencia y a los lineamientos y modelos brindados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Para Control Interno, el alcance en el proceso de la auditoría interna ha permitido obtener como resultado un diagnóstico 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.

### 10.2. Acciones ejecutadas por la oficina de control interno: Auditorías internas y resultados obtenidos con la medición, planes de mejoramiento (hallazgos), informes internos y externos realizados.

**El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno**, se realizó el día 28 de agosto del año 2023, con el Acta No. 01, en este Comité se presentó el seguimiento, avance y cumplimiento, de acuerdo a nuestro Cronograma del plan de Trabajo de la Oficina, como son: Auditorías internas, Informes internos y externos que se generaron dando cumplimiento a la Ley.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



De acuerdo con el Plan Anual de Auditorías para la vigencia del año 2023 en el marco de sus funciones la Oficina de Control Interno en el Rol de Evaluación y Seguimiento durante el periodo del 1 de junio al 31 de octubre del año 2023, se han realizado diez (10) **Auditorías Internas** a los siguientes procesos: Proceso Notificaciones y Certificaciones, Proceso Almacén e Inventarios, Proceso Visitas a Entes Vigilados, Proceso Control Financiero Contable de las CCF, Proceso Gestión Documental, Proceso Contratación Administrativa, Proceso Gestión Financiera y Presupuestal, Proceso Evaluación de Gestión de las CCF, Proceso Recursos Físicos y proceso Dirección.

Las auditorías tuvieron como finalidad “Evaluar de manera objetiva e independiente la gestión realizada por el proceso en el marco del ciclo PHVA establecido en la caracterización documentada en el Sistema de Gestión, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo y garantizar de manera oportuna y eficiente el cumplimiento del objetivo del proceso”. En cuanto a su alcance, comprendió la evaluación de los controles internos propios de cada proceso auditado, el periodo del alcance de las auditorías comprendió parte de la vigencia 2022 y 2023 y a la norma ISO9001:2015, el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, planes de acción, indicadores de gestión, riesgos de gestión y corrupción, contratación y así como los planes de mejoramiento individuales y de los entes de control y las políticas, manuales, instructivos, guías y lineamientos aplicables.

No. AUDITORÍA	PROCESO AUDITADO	REUNIÓN DE APERTURA	REUNIÓN DE CIERRE	HALLAZGOS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
381	Notificaciones y Certificaciones	13/06/2023	19/07/2023	0	2
382	Almacén e Inventarios	13/06/2023	31/08/2023	0	2
384	Visitas a Entes Vigilados	22/08/2023	05/10/2023	4	0
383	Control Financiero Contable de las CCF.	08/08/2023	31/10/2023	2	0
385	Gestión Documental	10/08/2023	30/08/2023	0	1
387	Contratación Administrativa	16/08/2023	31/10/2023	6	1
389	Gestión Financiera y Presupuestal	06/09/2023	02/11/2023	2	0
386	Evaluación de Gestión de las CCF.	06/09/2023	20/10/2023	1	0

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



<b>388</b>	Recursos Físicos	07/09/2023	06/10/2023	1	2
<b>390</b>	Dirección	04/09/2023	28/09/2023	0	0
<b>TOTAL, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>				<b>16</b>	<b>8</b>

En el periodo del 1 junio al 31 de octubre del año 2023, se llevan; **diez y seis (16) Hallazgos y ocho (8) Oportunidades de Mejora**, los cuales están cargados en el aplicativo Isolución y asignados a cada líder del proceso auditado. Los informes generados por la Oficina de Control Interno fueron comunicados a los responsables (líderes de los procesos), a fin de que se tomaran las acciones de mejora correspondientes y los mismos se encuentran publicados en el sistema Isolucion.

A la fecha ya realizaron los planes de mejoramiento de cada proceso en cabeza de los líderes de cada área.

La Oficina de Control Interno realiza los Informes Internos y Externos de acuerdo a la normatividad y a los requerimientos que son solicitados por los entes de control de acuerdo a las fechas establecidas en el plan de trabajo y a lo programado para cada vigencia, esto, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad que nos rige donde se realiza seguimiento, evaluación, 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 el periodo del 1 de junio al 31 de octubre del 2023, la Oficina de Control Interno realizó cincuenta y tres (53) Informes internos y externos a los entes de control y los Informes Internos se presentan al Representante de la entidad y a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y a las oficinas relacionadas con cada uno de ellos, dando cumplimiento a las Normas Legales Vigentes.

### 10.3. Retos 2024

- Verificar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SCI), contribuir al mejoramiento de sus procesos y procedimientos, fomentando la cultura de autocontrol para garantizar el cumplimiento de la misión y visión de la superintendencia.
- Garantizar eficacia, eficiencia y economía en las operaciones y la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional de la entidad.
- Hacer seguimiento y verificar el logro de las metas y objetivos determinados para la superintendencia de los planes, programas y proyectos que estén a su cargo.
- El cumplimiento de las auditorías internas se realiza de acuerdo al cronograma del plan de trabajo de la oficina en cada vigencia, donde se fortalecen el SCI. Y esto permitiendo generar unos hallazgos y oportunidades de mejora como resultado de cada auditoría

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



interna, donde se fortalece la mejora continua de todo el SCI de la Superintendencia el Subsidio Familiar.

## 11. Oficina de prensa y comunicaciones

### 11.1. Monitoreo de medios

Para el presente informe se realizó un monitoreo de medios en radio, internet, televisión y redes sociales. Esto con el objetivo de compilar, tabular, cualificar y analizar las menciones que hicieron los medios masivos de comunicación - free press – sobre la labor diaria que cumple la Superintendencia del Subsidio Familiar de control, vigilancia e inspección a la actividad de las cajas de compensación.

Diariamente se hace una búsqueda en diferentes medios masivos nacionales, regionales y locales- el resultado se comparte a través de correo electrónico, whatsApp de directivos, funcionarios y contratistas. Luego este mismo sirve como insumo para la creación de la estrategia y la evaluación de resultados.

El monitoreo se realiza con la herramienta Google *alerts* para hacer un primer paneo de noticias, lo que ayuda a nuestra labor de seguimiento a los medios contactados y a aquellos a los que se les envían comunicados de prensa, fulls en video y audios en caso de pronunciamientos oficiales y eventos.

Cabe aclarar que, durante lo corrido del año, varias de las figuraciones en prensa obedecen a los 18 boletines de prensa, con información de interés general, que se enviaron a los medios de comunicación del país.

Reporte notas de prensa enero – octubre de 2023							
Notas en medios de comunicación	Televisión	Prensa	Revistas	Internet	Radio	RRSS	Total
Notas en medios nacionales	12	22	21	56	27	4	142
Notas en medios regionales	24	67		80	22	57	250
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>89</b>	<b>21</b>	<b>136</b>	<b>49</b>	<b>61</b>	<b>392</b>
Número de menciones positivas y negativas							
Menciones positivas	35	101	16	156	56	79	443

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



<b>Menciones negativas</b>	2	37	17	52	13	5	126
<b>Total general</b>	37	138	33	208	69	84	569

En el siguiente enlace encontrarán las notas de prensa recopiladas desde el mes de enero hasta el 30 de septiembre de 2023:

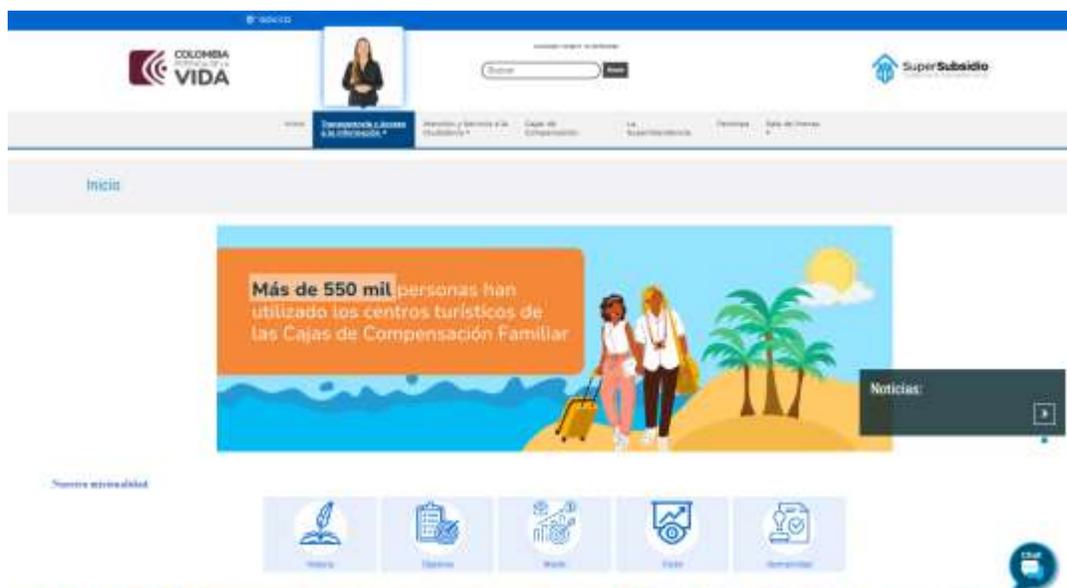
[https://docs.google.com/document/d/1QehjAwwTV4QYv5GP1I8e-P7038bCc\\_oz/edit?usp=sharing&oid=107246491115674742655&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/document/d/1QehjAwwTV4QYv5GP1I8e-P7038bCc_oz/edit?usp=sharing&oid=107246491115674742655&rtpof=true&sd=true)

## 11.2. Rediseño del portal corporativo

Desde septiembre, y con apoyo del área de las Tecnologías de la Información, TIC, se entregó a la ciudadanía la nueva Sede Electrónica como una forma de ofrecer un mejor servicio virtual a los grupos de valor de la entidad como lo son: ciudadanos, cajas de compensación familiar, ASOCAJAS, FEDECAJAS, y demás en entidades que tienen relación con la misionalidad de la Superintendencia.

Cumpliendo con los lineamientos dispuestos por Mintic, en este canal se encuentran diseñado con las herramientas necesarias para que la población en condición de discapacidad pueda realizar sus consultas, incluso con interprete de señas.

De esta forma, las y los ciber – usuarios realizan una exploración mucho más ágil, eficaz, de fácil acceso, con contenidos frescos y visualmente más amable para brindarles una mejor experiencia de navegación.



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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





La Superintendencia es insignia



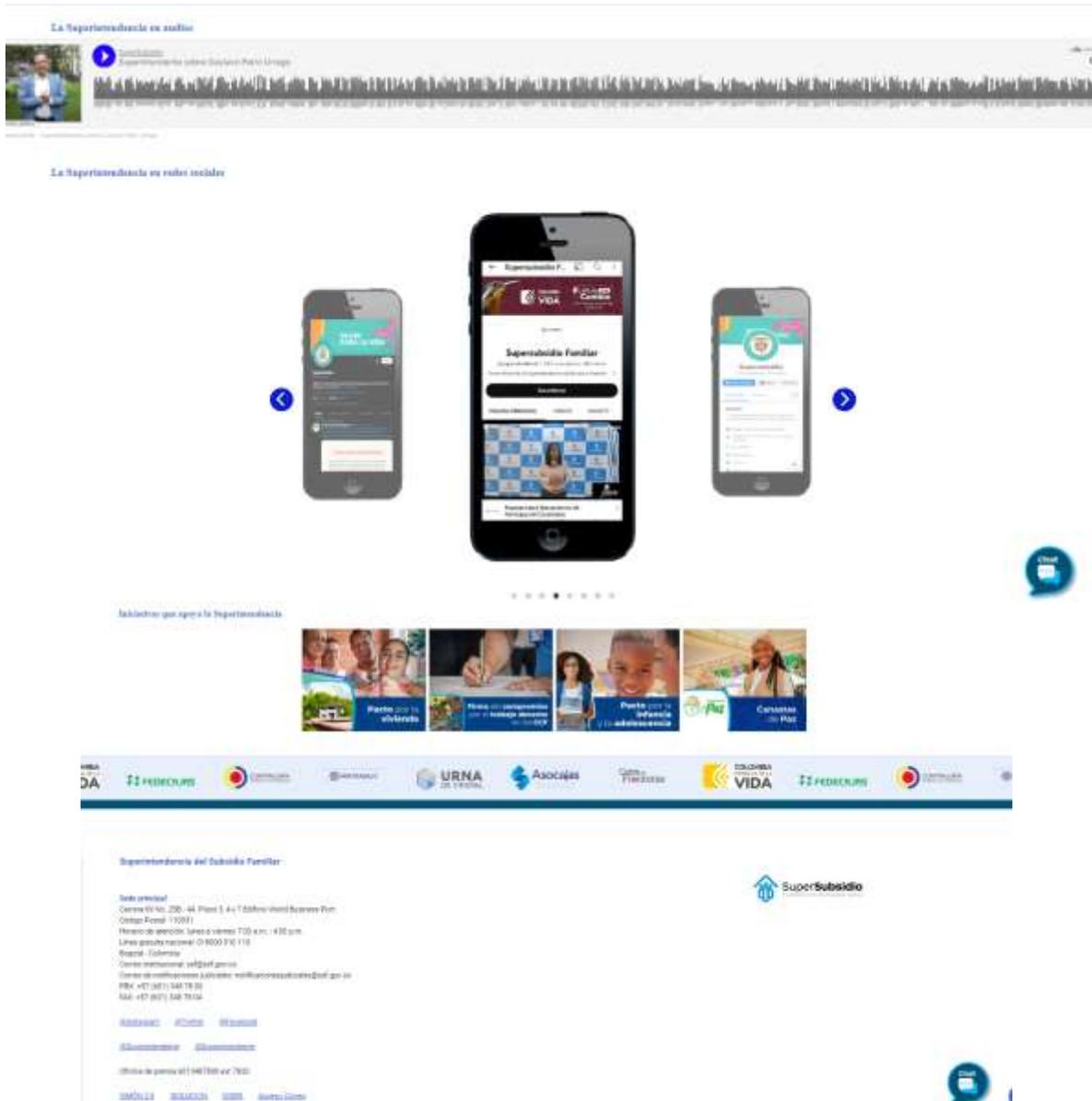
Consejos de prensa



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

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio





### 11.1. Videos publicados

Una de las estrategias planteadas para fortalecer los canales virtuales y plataformas de la Superintendencia fue la creación de piezas visuales, como cortos videos, gif, youtuber y tik-toker, con el objetivo de llamar a la acción y emocionar a los ciudadanos. De esta manera, sensibilizarlos de la necesidad y los servicios obtenidos al estar afiliados a una caja de compensación familiar.

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

FO-COP-002 vr-1  
 @Supersubsidio



Como parte de este trabajo se han elaborado en este semestre 19 videos en HD para la publicación en redes sociales y la nueva sede electrónica, estas piezas han logrado 4.926 visualizaciones. A continuación, remitimos los links de los videos publicados durante el segundo semestre:

<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1700196211158880664>  
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1702004212488618051>  
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1704184735105237299>  
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1689331929437405184>  
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1690394206991200256>  
<https://www.instagram.com/reel/CvfrydauZ8m/?igshid=MTc4MmM1Yml2Ng==>  
<https://www.instagram.com/p/Cwf7s0Yl6V6/>  
<https://twitter.com/Supersubsidio/status/1679991266405240834>  
[https://twitter.com/Supersubsidio/status/1682445321161396232?t=dMUUpkqgY7udeHNwV8y\\_u0Tw&s=03](https://twitter.com/Supersubsidio/status/1682445321161396232?t=dMUUpkqgY7udeHNwV8y_u0Tw&s=03)

## 11.2. Piezas gráficas

La comunicación actual nos pone ante el reto de crear contenidos mucho más frescos donde se involucren la tecnología, el metaverso y las nuevas tendencias con el objetivo de transmitir información de manera más efectiva. Relacionamos los diseños que se han realizado desde la oficina de comunicaciones y gracias al talento de sus integrantes.

Piezas para Instagram 89  
Piezas para Twitter y Facebook 62  
Diseño, diagramación de la Revista Digital La Super Contigo 8  
Piezas de expectativa para la revista La Super Contigo 7  
Videos Avatar Lucía 2  
Diseño de Avatar Lucía 1  
Videos de Motion Graphics 2  
Edición y diseños para videos 27  
Material POP Canastas de Paz 4  
Propuestas de diseño para mapas interactivos de Cajas de Compensación. 3  
Propuestas de diseño gráfico de la Intranet 4  
Propuestas de diseño gráfico para el rediseño de la página web institucional de la SSF 4  
Micrositio Relatoría – Jurídica-.  
Infografías 12  
Boletines estadísticos 3  
Banners para la web de la SSF 13  
Rediseño de Imagen Institucional 10  
Diseño de Iconos 15  
Piezas para invitación a eventos institucionales 8  
Manual de marca para Canasta de Paz 1  
Boletines de prensa 9  
Plantillas para documentos 11

---

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio



Diseño de imágenes para google forms 2  
 Diseño de fondo de pantalla institucional 1  
 Rediseño de documentos 2  
 Videos para emisión en canales institucionales 35  
 Revista Institucional La Super Contigo 13 ediciones

### 11.3. Estrategia de redes sociales

Las nuevas tendencias en comunicación digital, hacen que la superintendencia esté a la vanguardia en la creación de contenidos: a través de la creación de vides cortos de youtuber, tiktoker, gif, trivias, podcast, conversatorios virtuales y demás estrategias que buscan fidelizar seguidores, lograr impacto en las publicaciones que se hacen y llamar a la acción de los ciber- usuarios.

Parte de esa estrategia ya ha arrojado los primeros resultados que se ven reflejados en las estadísticas y analítica de redes sociales, como a continuación se relaciona:

#### CANAL YOUTUBE

CANAL YOUTUBE	TODO 2022	HASTA SEPTIMEMBRE 30/2023
<i>Reproducciones</i>	9.363	62.184
<i>Impresiones:</i>	66.210	379.368
<i>Suscriptores nuevos</i>	47	349

Lo anterior representa un incremento del **204%**, comparado con el mismo periodo de 2022, *Datos suministrados por: YouTube Analytics*

- Número de seguidores en redes sociales en comparación diciembre 2022 a mayo de 2023

Red Social	Diciembre 2022	Septiembre 2023
Facebook	15.300	16.134
Twitter	13.400	13.870
Instagram	1.500	2.130

- Interacciones de las publicaciones en redes sociales

Las interacciones son las acciones que las personas realizan en relación con tus anuncios mientras están en circulación. Ejemplo: Veces que se compartió la publicación, reacciones a la publicación, comentarios de la publicación, like's, reproducciones de videos, clics en enlaces.



Red Social	Diciembre 2022	Septiembre 2023
Facebook	396	429
Twitter	1.220	1.628
Instagram	969	2.608

#### 11.4. Creación de revista institucional digital “La Super Contigo”

Para incentivar el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad, así como mejorar y fortalecer el bienestar laboral, se crea la revista digital ‘La SuperContigo’. Ya se han editado 13 revistas.

#### 11.5. Retos 2024

- Consolidar un grupo de comunicaciones estable.
- Posicionar tendencias en las redes sociales teniendo a la Superintendencia como protagonista.
- Proponer a otras entidades adscritas del Ministerio del Trabajo estrategias de comunicación que aumenten la difusión de nuestras iniciativas a través de sus canales oficiales.
- Mejorar las relaciones y el trabajo conjunto entre la oficina de comunicaciones de la Supersubsidio y los equipos de comunicación de las cajas de compensación.
- Diseñar campañas de sensibilización sobre la importancia de la inspección, vigilancia y control en el ámbito del Subsidio Familiar, destacando su papel clave en la promoción de servicios sociales de calidad.
- Integrar mensajes que resalten el compromiso de la entidad con la protección de la naturaleza, impulsando prácticas sostenibles y conscientes en todas las iniciativas comunicativas.
- Garantizar la coherencia en la comunicación, alineando los mensajes con los principios fundamentales de enfoque diferencial, territorial, de protección de la naturaleza y de los derechos humanos, como pilares para contribuir al logro de la paz total.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

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

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio

