



Supersubsidio



INFORME MONITOREO REPORTE SERVICIOS NO CONFORMES TERCER TRIMESTRE 2024.

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Bogotá, octubre de 2024

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Supersubsidio



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	4
2. REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA	5
3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA	5
3.1 PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.....	6
3.2 PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	7
4. ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME EN PERIODOS ANTERIORES	8
5. CONCLUSIONES	10

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la norma NTCISO 9001:2015, en el Control de las salidas no conformes, la entidad debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

El monitoreo continuo al reporte y seguimiento a los Servicios No Conformes de los procesos misionales en la Superintendencia del Subsidio Familiar se realiza de manera periódica en el año, reflejando el control que se establece en cada proceso, las acciones y tratamientos a tomar si se presentará y así mismo, el acompañamiento para identificar la causa raíz y reducir la ocurrencia e impacto, todo se realiza dando cumplimiento al procedimiento establecido.

Al tener detectados y ser tratados los servicios no conformes, disminuimos su recurrencia en su efecto en la conformidad del servicio recibido beneficiando a la entidad en la mejora y optimización de los procesos.

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

1. PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Con el propósito de realizar el respectivo seguimiento, la Oficina Asesora de Planeación, procedió a enviar pieza comunicativa el día 24 de septiembre del 2024, en la cual se indicó la fecha en la cual los procesos debían realizar el envío del reporte de Servicio No Conforme correspondiente al tercer trimestre de la vigencia en curso, adicionalmente, se comunicó a los procesos que a partir del tercer (III) trimestre 2024 reportarían el Servicio no Conforme solo los procesos misionales teniendo en cuenta la nueva versión del procedimiento “**Control de los servicios no conforme**” código: PR-PIN-PSNC-00, el cual indica en el numeral 6 Condiciones de las Actividades, “*Solo los procesos misionales que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar deben realizar el reporte de la información de los servicios No Conformes detectados a la Oficina Asesora de Planeación*”.

De: Tania Violeta Vargas Luna <tvargasl@ssf.gov.co>

Enviado: martes, 24 de septiembre de 2024 15:08

Para: Grupo de Funcionarios de la SuperSubsidio Familiar <grupofuncionarios@ssf.gov.co>; Grupo de Contratistas de la SuperSubsidio Familiar <GrupodeContratistas@ssf.gov.co>

Asunto: Reporte del Servicio No Conforme Tercer Trimestre 2024



SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

2. REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA

Para el monitoreo del reporte de servicio no conforme para el tercer (III) trimestre año 2024, se evidencia la fecha de recepción de los reportes por parte de los 6 procesos misionales de la entidad:

CUADRO DE RECEPCION DE REPORTE DEL III TRIMESTRE 2024

NIVELES	PROCESOS	TOTAL	FECHA DE REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN
MISIONALES	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	4	8/10/2024
	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	4	10/10/2024
	VISITAS A ENTES VIGILADOS	3	16/10/2024
	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	7	9/10/2024
	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	3	9/10/2024
	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	6	15/10/2024
TOTAL, SERVICIOS NO CONFORMES		27	

Teniendo en cuenta la **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009** actualizada en el mes de septiembre 2024, se observa que la entidad identificó 27 posibles Servicios no Conformes, teniendo en cuenta los reportes enviados por los 6 procesos misionales, para el tercer trimestre del año 2024, identificando la materialización de tres (3) servicios no conformes que se presentan a continuación:

3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA

Frente a los reportes recibidos por parte de los procesos misionales correspondientes al III trimestre del año 2024, se identificó lo siguiente:

SuperSubsidio

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



Supersubsidio

NIVELES	PROCESOS	No de posibles Servicios no conformes	No de posibles Servicios no conformes materializados	No de posibles Servicios no conformes reiterativos
MISIONALES	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	4	0	0
	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	4	0	0
	VISITAS A ENTES VIGILADOS	3	0	0
	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	7	0	0
	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	3	2	0
	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	6	1	0
Total		27	3	2

Dado lo anterior, se observa materialización del Servicio No Conforme en los procesos de Control Legal de Cajas de Compensación de Cajas de la SSF e Interacción con el Ciudadano, descripción que se encuentra establecida en la actual **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009**.

3.1 PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

3.1.1 **DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME.** “La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal.”.

- **EVIDENCIAS.** Informes de demandas, Pruebas, Recursos. Investigaciones administrativas (Pliegos de cargos).
- **TRATAMIENTO.** Observancia de los términos legales en las etapas procesales de sanción.

Desde el Grupo de Registro y Control se realizará un seguimiento diario a las solicitudes recibidas para la expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal,

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

generando las alertas a que haya lugar, con el propósito de evitar que alguna solicitud se expida extemporáneamente.

3.1.2 **DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME.** “Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la facultad sancionatoria”.

- **EVIDENCIAS.** Informes de demandas, Pruebas, Recursos. Investigaciones administrativas (Pliegos de cargos).
- **TRATAMIENTO.** En el marco de los controles establecidos, se enviarán por correo desde la Coordinación del Grupo de Responsabilidad Administrativa las respectivas alertas de posibles caducidades al abogado sustanciador a quien se le asigne cada proceso, con el propósito de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar. La actividad de priorización y seguimiento se realizará directamente desde la Coordinación, en el momento de realizar el reparto dando prioridad a los procesos en riesgo de caducidad.

3.2 PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

3.2.1 **DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME.** “solicitudes atendidas fuera de los términos de ley.”.

- **EVIDENCIAS.** Canales de atención - Normatividad vigente - Procedimientos y Planes.
- **TRATAMIENTO.** Envío de control de riesgo de gestión, a través de correo electrónico semanalmente. Seguimiento a las PQRSF, de acuerdo al procedimiento de gestión de PQRSF, se realizará seguimiento a los radicados con más de 11 días de gestión para evitar vencimiento de los términos. Verificación y seguimiento de bases de los datos de gestión de PQRSF. Sistema de monitoreo con alertas tempranas que avise al funcionario los días restantes para el vencimiento del requerimiento.

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

4. ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME EN PERIODOS ANTERIORES

En el seguimiento realizado en el segundo (II) trimestre del año 2024, se observó que se materializaron tres (3) Servicios No Conformes recurrentes, sobre los cuales, los procesos suscribieron planes de mejora en la herramienta ISOLUCION:

PROCESO	Número de Servicios No Conformes detectados II trimestre 2024.
Control Legal De Cajas De Compensación Familiar	1
Gestión Jurídica	1
Gestión De Sistemas De Información	1
Total, Servicios No Conformes reportados en el periodo anterior	3

- Con relación al servicio no conforme materializado y reportado por proceso Control Legal De Cajas De Compensación Familiar se formuló el plan de mejoramiento número 96, sobre el cual se evidencia suscritas acciones de mejora y posteriormente, será evaluada su efectividad por la Oficina de Control Interno:

Servicio No Conforme #96

Tipo Servicio No Conforme	Fecha de Registro 20/ago./2024	Proceso CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	Solicitado a Gloria Maribel Torres Ramirez
Fecha de Cierre Prevista 30/ago./2024	Norma y Numeral ISO 9001:2015, 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes.	Normas ISO Afectadas NTC ISO 9001:2015	Reportado Por Lina Virginia Rojas Carrascal
Seguimiento Plan de Acción	Oficina Oficina Asesora de PLANEACION	Area del que reporta OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Ciudad Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas
Incidente Asignado a: Gloria Maribel Torres Ramirez
EN EL MONITOREO REPORTE SALIDAS NO CONFORMES CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2024, realizado en Julio de 2024, se identificó por el proceso de CONTROL LEGAL DE CAJAS DCF, "No cumplimiento en términos de Ley"

Actividad	Responsable	Seguimiento	Eficacia y Costo
Actividad 1. Priorizar y asignar a los profesionales que conforman el equipo de trabajo del Grupo de Responsabilidad Administrativa los procesos que se encuentran en riesgo de caducidad para descongestionar procesos.	Responsable Liliana Castillo Cuervo Fecha Compromiso 20/ago./2024 Reportado por Gloria Maribel Torres Ramirez		
Actividad 2. Realizar seguimiento y control a los procesos en riesgo de caducidad asignados, generando alertas a los profesionales subalternos/as a los que se les ha asignado estos procesos.	Responsable Liliana Castillo Cuervo Fecha Compromiso 20/ago./2024 Reportado por Gloria Maribel Torres Ramirez		
Actividad Revisar la revisión de la actual matriz de Servicio No Conformes del proceso de control legal y actualizar lo correspondiente.	Responsable Angélica María Ortiz Vilbail Fecha Compromiso 31/ago./2024 Reportado por Gloria Maribel Torres Ramirez		
Actividad Sustentar ante la Oficina Asesora de Planeación la actualización de la matriz de servicio no conformes modificada.	Responsable Angélica María Ortiz Vilbail Fecha Compromiso 31/ago./2024 Reportado por Gloria Maribel Torres Ramirez		

Total del Costo: 0
Total Costo Acumulado: 0

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Es importante resaltar que el proceso replanteo los servicios no conformes en el ejercicio de actualización de la **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009** durante el mes de septiembre 2024, por lo cual, este servicio no conforme finalizará con la evaluación de la eficacia del plan de mejora suscrito.

- Para el servicio no conforme materializado y reportado por proceso Gestión Jurídica se formuló el plan de mejoramiento número 97, sobre el cual se evidencia suscritas acciones de mejora y posteriormente, será evaluada la efectividad por la Oficina de Control Interno:

Servicio No Conforme #97

Tipo Servicio No Conforme	Fecha de Registro 20/ago./2024	Proceso GESTIÓN JURÍDICA	Solicitado a Grety Patricia López Alban
Fecha de Cierre Proyectada 30/sep./2024	Norma y Numeral ISO 9001:2015 : 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes.	Normas ISO Afectadas NFC ISO 9001:2015	Reportado Por Liza Virginia Rojas Carrascal
Seguimiento Plan de Acción [Icono]	Oficina Oficina Asesora de PLANEACION	Área del que reporta OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Ciudad Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas
EN EL MONITOREO REPORTE SALIDAS NO CONFORME CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2024, realizado en Julio de 2024, se identificó por el proceso de GESTION JURIDICA, "Incumplimiento en términos legales, desacatos y la generación de procesos disciplinarios".

Plan de Mejoramiento

Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable Nohra Lucia Forero Cespedes Fecha Compromiso 30/sep./2024 Reportada por Grety Patricia López Alban Actividad Realizar reuniones al menos dos veces al mes para discutir los proyectos de conceptos de radicados próximos a vencer. Esto permitirá a los abogados compartir información sobre los temas que están tratando y conocer diferentes puntos de vista para dar respuestas adecuadas.	Fecha 09/oct./2024 Resultado Se han adelantado las reuniones mensuales las cuales han ayudado a mejorar la oportunidad de las respuestas Usuario Nohra Lucia Forero Cespedes Registros(1)	Eficacia Sin Revisar Costo \$ 0

[Ver avance de las actividades](#)

Total del Costo: 0
Total Costo Acumulado: 0

Es importante resaltar que, teniendo cuenta la nueva versión del procedimiento **“Control de los servicios no conforme”** código: PR-PIN-PSNC y de la **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009**, este proceso no continuará reportando teniendo en cuenta su clasificación de proceso de apoyo, por consiguiente, este servicio no conforme finalizará con la evaluación de la eficacia del plan de mejora suscrito.

- Finalmente, para el servicio no conforme materializado y reportado por proceso Gestión De Sistemas De Información se formuló el plan de mejoramiento número

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

95, sobre el cual se evidencia suscritas acciones de mejora y posteriormente, será evaluada su efectividad por la Oficina de Control Interno:

← Servicio No Conforme #95

Tipo Servicio No Conforme	Fecha de Registro 20/ago./2024	Proceso GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	Solicitado a Luisa Fernanda Pardo Sanchez
Fecha de Cierre Proyectada 30/sep./2024	Norma y Numeral ISO 9001:2015 : 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes.	Normas ISO Afectadas NTC ISO 9001:2015	Reportado Por Liza Virginia Rojas Camarcal
Seguimiento Plan de Acción 00	Oficina Oficina Asesora de PLANEACION	Área del que reporta OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Ciudad Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas
EN EL MONITOREO REPORTE SALIDAS NO CONFORME CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE 2024, realizado en Julio de 2024, se identifico por el proceso de GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION "No suptir con las necesidades de las áreas - no disponibilidad de un servicio - Afectación al servicio que depende de las soluciones informativas - No cumplimiento con los lineamientos de las TIC - No atender las necesidades de las áreas - un retraso en la implementación de las nuevas soluciones informáticas".

Actividad	Responsable	Fecha Compromiso	Reportada por	Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
	Juan José Olivella Crespo	30/sep./2024	Hector Jose Matamoros Rodriguez	Migración de la infraestructura crítica que estaba On-Premise hacia Nube Pública (Azure)		
	Juan José Olivella Crespo	30/sep./2024	Hector Jose Matamoros Rodriguez	Restauración de los Backups disponibles.		
	Juan José Olivella Crespo	30/sep./2024	Hector Jose Matamoros Rodriguez	Adopción de procedimientos de acceso controlado de equipos de usuarios finales, uso de puertos VPN, acceso a red corporativa y uso de Internet.		
	Juan José Olivella Crespo	30/sep./2024	Hector Jose Matamoros Rodriguez	Fortalecimiento en el proceso de migración de toda la infraestructura tecnológica e implementación de un SOC		

Ver avance de las actividades

Total del Costo: 0
Total Costo Acumulado: 0

Es importante resaltar que, teniendo cuenta la nueva versión del procedimiento “**Control de los servicios no conforme**” código: PR-PIN-PSNC y de la **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009**, este proceso no continuará reportando servicio no conforme teniendo en cuenta su clasificación como proceso de apoyo, por consiguiente, este servicio no conforme finalizará con la evaluación de la eficacia del plan de mejora suscrito.

5. CONCLUSIONES

- Para el tercer trimestre solo los **Procesos Misionales** reportaron el estado de sus servicios en el Anexo “MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES SSF” código ANX-PIN-010, teniendo en cuenta la identificación de los servicios misionales plasmados en el documento “CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR, INTERÉS CIUDADANOS Y SERVICIOS 2024, y conforme procedimiento “CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES PR-PIN-PSN-001”, actualizado el pasado mes de junio.
- La consolidación y publicación del Reporte de Salidas No Conformes, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, por ello, la importancia de realizar los reportes en las

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

fechas establecidas para su consolidación, traslado a la oficina de Control Interno y publicación en la página web.

- La OAP continuará brindando acompañamiento a los procesos misionales con el fin fortalecer los controles y reducir la probabilidad de materialización de servicios no conformes.
- Se resalta la inclusión de la actividad **“verificar la eficacia de las acciones de los planes de mejora”** fuente de servicios no conformes en la nueva versión del procedimiento “Control de los servicios no conforme” código: PR-PIN-PSNC, por parte de la Oficina de Control Interno, lo cual permitirá la verificación de manera independiente asegurando que el proceso realice su mejora de manera eficaz.
- El nuevo procedimiento y la nueva matriz de Servicio no Conforme orientada a los procesos Misionales, puede ser consultada en la herramienta Isolucion.

Cordialmente,

Nathalia Pineda

Contratista

Oficina Asesora de Planeación

Gonzalo Gualteros G.

Contratista

Oficina Asesora de Planeación

Fecha: octubre del 2024.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2