



Supersubsidio Contigo

AUDIENCIA PÚBLICA
**RENDICIÓN
DE CUENTAS** 2022



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



MINISTERIO DEL TRABAJO

Luis Guillermo
Pérez Casas
Superintendente del Subsidio Familiar



Luis Guillermo Pérez Casas
Superintendente de Subsidio familiar

Fredy Abelardo Castro Vocotria
Secretaría General

Carlos Alberto Cárdenas Sierra
Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales

Claudia Marisol Moreno Ojeda
Superintendente Delegado Para Estudios Especiales y Evaluación De Proyectos

Osvaldo Álvarez Martínez
Superintendente Delegado para la Gestión

Pedro Acosta Lemus
Director para la Gestión Financiera y Contable

Maribel Torres
Directora Para la Gestión de las Cajas De Compensación Familiar

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

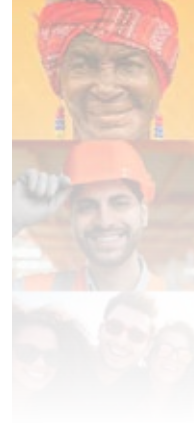
Tania Violeta Vargas Luna
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Luisa Fernanda Pardo Sánchez
Jefe de la Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones

Carol Lizeth Cárdenas Rojas
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

José William Casallas Fandiño
Jefe de la Oficina de control interno



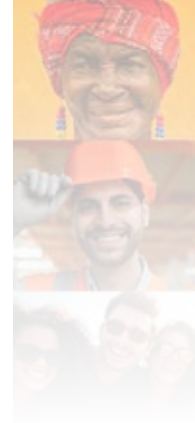


ÍNDICE

GENERALIDADES DEL SISTEMA.....	4
MISIÓN, VISIÓN. OBJETIVO	6
LOGROS	7
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN	8
DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF	13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	15
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS.....	17
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES	32
SECRETARIA GENERAL	36
Gestión Financiera	37
Gestión Contractual	40
Gestión Ambiental	41
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	43
OFICINA DE LAS TICS	48
OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	62
OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO	65
OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	91
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	93
RETOS 2023	96

GENERALIDADES DEL SISTEMA





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

Se ha trabajado para consolidar procesos que iniciaron en años anteriores, siguiendo siempre nuestros valores institucionales: honestidad, compromiso, diligencia, justicia y respeto. Hemos mejorado nuestros sistemas tecnológicos con el fin de agilizar todos los procesos administrativos y misionales, asegurar la integridad de la información y facilitar el reporte por parte de las Cajas de Compensación Familiar (CCF), nuestros entes vigilados.

Además, se ha nutrido, renovado y mejorado el cuerpo de herramientas normativas con las que cuenta nuestra entidad, con publicaciones, herramientas digitales y compendios. Nuestro compromiso con acercarnos a la ciudadanía nos ha llevado a las distintas regiones del país para promover todos nuestros servicios, así como los beneficios del Sistema del Subsidio Familiar.

Cada una de nuestras áreas ha comprobado, nuevamente, que nuestros esfuerzos por mejorar como entidad al servicio del trabajador y su familia, rinden amplios frutos.

A continuación, encontrarán un recuento de los resultados de la gestión para el periodo comprendido entre enero y octubre de 2022, así como los retos que nos proponemos en el inmediato futuro.

La Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF fue creada mediante la Ley 25 del 24 de febrero de 1981, como entidad adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 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 el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.



MISIÓN

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

VISIÓN

En el 2022 seremos una entidad reconocida a nivel nacional, por su eficiente modelo de inspección, vigilancia y control, garante y protectora de los derechos ciudadanos en torno al Sistema del Subsidio Familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.

OBJETIVO

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.

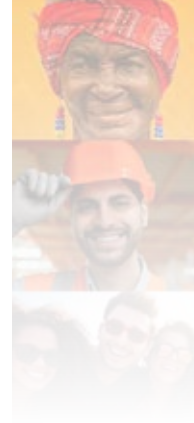


LOGROS 2022



SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN





La Superintendencia Delegada para la Gestión de las Cajas de Compensación Familiar cumple sus funciones de inspección y vigilancia, mediante la realización de la práctica de visitas ordinarias en las cuales ejerce seguimiento a la gestión administrativa y financiera de las vigiladas.

En esta Delegada se realizan las siguientes actividades:

Vigilancia a la gestión administrativa y financiera de las CCF.

Inspección de las CCF y remisión de hallazgos para investigación.

Acciones de fortalecimiento a la gestión de los actores del Sistema del Subsidio Familiar.

Principales logros

1. Mayor vigilancia e inspección con más visitas ordinarias que incluyen visitas presenciales y virtuales a 39 CCF, que representa el 90% de la cobertura de visitas ordinarias frente a las 43 Cajas de Compensación del país.
2. partir de las funciones de inspección y vigilancia se ha enfocado en la protección de los recursos del Sistema, asegurando su manejo eficiente y transparente a través de 6 resoluciones clave referentes a la cuota monetaria y la Unidad de Tesorería.
3. Mayor capacidad preventiva de la Superintendencia gracias al Sistema de Alertas Tempranas, el estudio del estado del Gobierno Corporativo de las CCF y el inicio de un plan de acción para el fortalecimiento y la promoción de los Servicios y Programas del Sistema, comenzando con los servicios de Bibliotecas.

A la fecha, la Superintendencia del Subsidio Familiar ha realizado **39 Visitas Ordinarias** con el propósito de inspeccionar y verificar la situación general del funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar, cumpliendo el 90% del plan de visitas. Así mismo, se cumplió con el 100% de cumplimiento en seguimiento a Planes de Mejoramiento suscritos con las Cajas de Compensación Familiar.

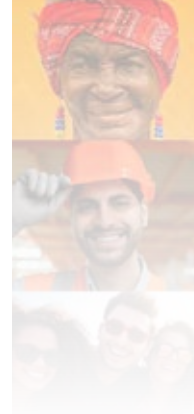
La Inspección, Vigilancia y Evaluación de las CCF se definió a partir de la elaboración del Mapa de Riesgos a las Cajas de Compensación Familiar, una acción clave para esta delegada. A través del análisis de la información reportada por cada caja de compensación familiar en los aplicativos SIMON – SIGER, este mapa fue elaborado con base en la definición de los controles, procesos, políticas y dispositivos, que permitan mitigar los riesgos presentados por los entes vigilados y, así, la entidad proceda a tomar decisiones administrativas contundentes, que logren mitigar los riesgos presentados y que propendan por el cumplimiento del objetivo del Sistema del Subsidio Familiar. Por esta razón, el mapa es insumo fundamental del Plan Anual de Visitas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo las respectivas acciones de vigilancia e inspección de los planes y programas institucionales, proyectos y servicios sociales de las CCF, advirtiendo los siguientes asuntos:

- Verificación al giro y pago de la cuota monetaria, el cumplimiento de requisitos para acceder al beneficio económico, los medios de pago y la divulgación de campañas publicitarias que permitan entregar a la población afiliada los subsidios monetarios.
- Oportunidades de mejora en la focalización de los servicios y programas ofertados a las categorías A y B.
- Debilidades en el proceso cobro de aportes en mora.
- Falta de políticas de prevención del riesgo de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Dificultades en el fortalecimiento del autocontrol y gestión del riesgo - Auditoría Interna.
- Niveles de seguridad de los sistemas de información y de la información.
- Baja socialización de la información en cuanto a inversiones y conglomerados

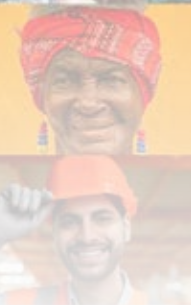
Con el propósito de alinear los proyectos de ley, se realizaron mesas técnicas y comités con el ánimo de fortalecer los planes y programas desarrollados por las Cajas de Compensación Familiar, para lo cual se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Celebramos una Mesa técnica con el Ministerio de Trabajo para tratar el proyecto de resolución de capacitación para afiliados al Sistema de Subsidio Familiar con cargo a los recursos del Fondo de Ley FOSFEC.
- Entregamos cuatro (4) informes cuantitativos al Ministerio de Educación Nacional de la vigencia 2020 y 2021 identificando las instituciones educativas, el número de niños atendidos y los recursos destinados por cada modalidad, relacionado con las Jornadas Escolares Complementarias.
- Realizamos el primer comité asesor para la ampliación de la cobertura y articulación de los servicios de biblioteca con otros servicios, programas y fondos del Sistema.



- Se realizaron mesas de trabajo con el Ministerio de Trabajo y las Cajas de Compensación Familiar para la implementación del Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, y se elaboró proyecto de circular como anexo a la Circular Única, ya que la Superintendencia del Subsidio Familiar, obrando en su calidad de entidad competente para ejercer la supervisión, inspección, vigilancia y control de las Cajas de Compensación Familiar, en aplicación de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 2 del Decreto 2595 de 2012, y en concordancia con lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Salud y Protección Social, en las Resoluciones 1126 de 2020, 025 de 2021 y 083 de 2021, se permite instruir a las CCF en relación con los procedimientos que comprenden la implementación de dicho Sistema, para la solicitud de afiliación de empleadores a una CCF por primera vez en un departamento.
- Se adelantó reunión con la ADRES y el Ministerio de Salud para exponer las razones de las diferencias entre los recaudos del esquema de solidaridad y la información de la Superintendencia y se ha hecho seguimiento a la reanudación del convenio suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil, con la realización de mesas técnicas con las oficinas de tecnologías de información de ambas entidades.





Comité de Autocontrol y Gestión del Riesgo del Sistema de Subsidio Familiar:

Mediante la expedición de la Resolución 0051 del 2020 se creó y se reglamentó su funcionamiento, con el objetivo de desarrollar, unificar y replicar los preceptos y lineamientos de los Sistemas Integrados de Gestión, al interior de cada Caja de Compensación Familiar. Lo anterior, con el propósito de apoyar la actividad de los auditores internos permitiendo dar aplicación a los preceptos de seguridad, transparencia, eficacia razonable y mejora continua dentro de las prácticas aplicables al sistema de control interno de las Cajas de Compensación.

Comité Asesor para la ampliación de la Cobertura y la Articulación de los Servicios de Biblioteca con otros Servicios, Programas y Fondos del Sistema de Subsidio Familiar:

Mediante la expedición de la Resolución 0702 del 2021, se creó y se reglamentó el funcionamiento 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 de Subsidio Familiar, con el objetivo de que este Comité asesore a la Superintendencia del Subsidio Familiar en el ejercicio de las funciones institucionales relacionadas con esos propósitos.

Capacidad Preventiva

Con el fin de aumentar la capacidad preventiva de la Superintendencia del Subsidio Familiar y así proteger de manera más efectiva el Sistema, en 2022 se implementaron las siguientes acciones:

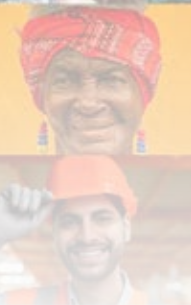
- a. Sistema de Alertas Tempranas
- b. Fortalecimiento Del Gobierno Corporativo





The image features a background organizational chart with several empty rectangular boxes connected by arrows. A hand with light-colored nail polish is visible in the lower right, holding a black Pilot brand marker. The chart includes a top box, a middle box with a leftward arrow, a central box with a downward arrow, and a rightmost box. The title 'DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF' is overlaid on a blue horizontal band.

DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CCF

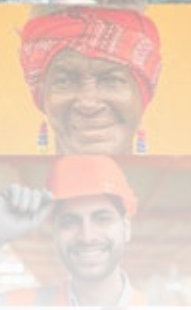


Se realizaron las siguientes acciones:

- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante administrado por las CCF, en todos sus componentes, encontrándose diferencias en los registros realizados en las estructuras diseñadas para el reporte de información del FOSFEC.
- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los recursos correspondiente a la información reportada de los programas de Atención Integral a la Niñez (AIN) y Jornada Escolar Complementaria (JEC), evidenciándose dificultades en la ejecución de los convenios suscritos entre las vigiladas y el ICBF.
- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los recursos de Ley 115 de 1994, identificación de los subsidios educativos vía becas o kits o bonos escolares, correspondiente a la información reportada por las CCF.
- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los aspectos de operación. Se estandarizó el procedimiento de realización del análisis a los informes de gestión correspondiente a la información reportada por las CCF, integrando tanto el análisis financiero como el análisis de la gestión de las CCF. Se realizaron 43 informes de gestión. Evaluación del informe semestral de gestión de las Cajas de Compensación Familiar, el cual corresponde al análisis integral de la información reportada por los sujetos vigilados a través del sistema de recepción, valoración y cargue de información de las Corporaciones. Su finalidad, versa sobre el acopio de los aspectos más relevantes en cada uno de los aspectos de gestión, los cuales permiten evidenciar el impacto de los servicios y programas en la población afiliada.
- En el programa de Atención Integral a la Niñez, se dio cumplimiento al acuerdo de adhesión de intercambio de información para la conformación del sistema de seguimiento niño a niño firmado en el 2018 con el Ministerio de Educación Nacional, y se entregó la información de microdato anualizada reportada por cada Caja de Compensación Familiar con corte a 31 de diciembre de 2021.
- Análisis del límite máximo de inversión presentados por las 43 CCF, encontrándose en algunos casos deficiencia en la planeación y ejecución de las inversiones de las corporaciones.
- Realización de informes consolidados los fondos de Ley: Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), Fondo Para la Atención Integral de la Niñez y Jornada Escolar Complementaria (FONIÑEZ), Inversiones e Educación Ley 115.



DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



La Dirección proyectó las resoluciones donde se establecen los cocientes Departamentales, se fija la Cuota Monetaria por departamento y se determinan las Cajas de Compensación Familiar cuyos excedentes se aplicaron para aumentar los subsidios en los programas de inversión social y, se certifican el Cuociente Nacional y Particular de Recaudos correspondiente a las Cajas de Compensación Familiar para determinar la transferencia al Fondo Obligatorio de Vivienda de Interés Social - FOVIS, la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES, Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante - FOSFEC y Fondo para la Atención Integral a la Niñez y Jornada Escolar Complementaria – FONIÑEZ, para el año 2022” y los excedentes del 55% que las CCF utilizan enmarcados en lo señalado en la Circular 0014 de 2008; adicionalmente en la primera resolución se establecieron los porcentajes de apropiación para los fondos de ley específica, recursos que van dirigidos:

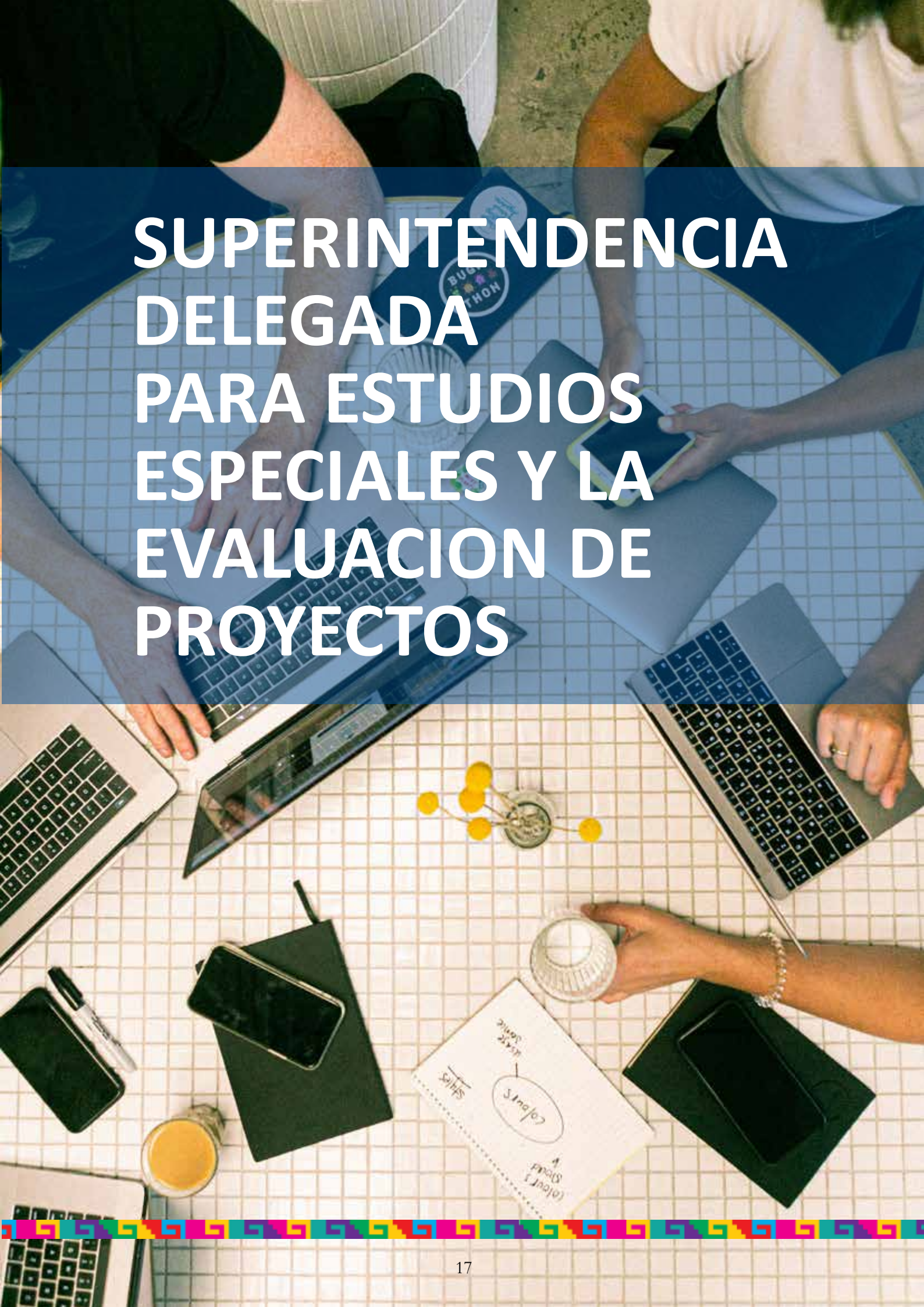
- FOVIS: A trabajadores afiliados en otorgar recursos a través del FOVIS (subsidiarios de vivienda).
- FOSFEC: Beneficios a los cesantes.
- FONIÑEZ: Programas en Jornada Escolar Complementaria y atención integral a la niñez
- ADRES: Recursos de la parafiscalidad para programas en salud subsidiada.

Participó activamente en el proceso de visitas ordinarias a los entes vigilados en los aspectos financieros contables y en el seguimiento de los recursos del Fondo de Vivienda de Interés social (FOVIS).

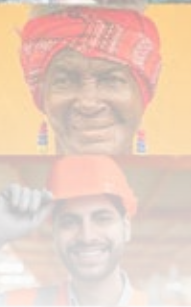
Adicionalmente, dentro de las funciones de inspección y vigilancia ejercidas por la Dirección de Gestión Financiera y Contable realizó las siguientes actividades:

- Análisis de los presupuestos de ingresos y egresos presentados por las 43 CCF, encontrándose en algunos casos deficiencia en la aplicación rigurosa de las políticas contables de la corporación.
- Análisis de los estados financieros presentados por las 43 CCF, encontrándose en algunos casos deficiencia en la aplicación rigurosa de las políticas contables de la corporación.
- Emisión de conceptos financieros frente a la aplicación de recursos parafiscales.
- Seguimiento al impacto patrimonial del déficit del programa de salud en las CCF que ofrecen los servicios.
- Seguimiento a la ejecución y la gestión de los recursos del Fondo de Vivienda de Interés Social FOVIS administrado por las CCF, en todos sus componentes, encontrándose diferencias en los registros realizados en las estructuras diseñadas para el reporte de información del FOVIS.



A top-down view of a collaborative workspace. Several people are seated around a table, working on laptops and tablets. The table is covered with a light-colored grid pattern. Various items are scattered on the table, including a blue box labeled 'BUCKLE UP FOR PYTHON', a small plant with yellow flowers, a glass of orange juice, a black folder, and a white notepad with handwritten notes. The text 'SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS' is overlaid in white capital letters on a dark blue background that covers the upper half of the image.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACION DE PROYECTOS



La Superintendencia para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos es la Delegada del conocimiento y las cifras estadísticas del Sistema del Subsidio Familiar, desarrolla dos (2) procesos, el primero denominado Gestión Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar de carácter estratégico donde se analizan los datos (población, tarifas y servicios etc.) que reportan las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar (CCF), el cual tiene la certificación del DANE. El segundo proceso es carácter misional denominado Estudios Especiales y Evaluación De Proyectos, este corresponde al seguimiento que se realiza a los entes vigilados en lo referente a la definición y modificación del límite máximo del monto anual de las inversiones, al seguimiento a los proyectos de inversión, evaluación de convenios de cooperación internacional, desarrollo de visitas especiales, actividades relacionada con el ejercicio de inspección, vigilancia y control, y finalmente el desarrollo de estudios especiales con la finalidad de realizar diagnósticos sobre los servicios sociales que ofrecen las CCF.

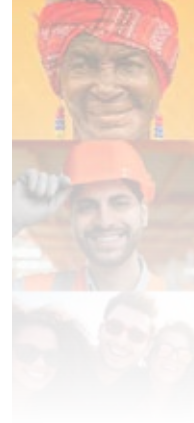
Actualmente, la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos cuenta con un recurso humano conformado por 14 funcionarios y 14 contratistas, quienes realizan las labores inherentes a las funciones establecidas en el artículo 12 del Decreto 2595 de 2012.

Límite Máximo del Monto Anual de las Inversiones

De conformidad con lo establecido en el Numeral 2 del Artículo 12 del Decreto 2595 de 2012 y en concordancia con el numeral 4 del Artículo 2.2.7.5.4.1 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 “El presupuesto general deberá ser radicado antes del 28 de febrero de cada año, sin perjuicio de las modificaciones posteriores conforme con lo expuesto en los numerales anteriores. Las modificaciones al mismo deberán radicarse dentro de los 10 días siguientes a su aprobación por el Consejo Directivo”.

Para cumplir esta función el Delegado para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos asigno la revisión, definición y modificación del Límite Máximo del Monto Anual de las Inversiones (LMI) correspondiente a la vigencia 2022 a un grupo de profesionales, para realizar la verificación de los LMI de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar (CCF), quienes para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente debían radicar la información antes del 28 de febrero de 2022 y luego verificar las modificaciones que las CCF presente sobre los mismos.





Seguimiento Proyectos de Inversión

Con la expedición de la Sentencia C-429 en el año 2019 a la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos se derogo parcialmente la función de “Realizar la evaluación y conceptuar sobre los planes, programas y proyectos de inversión para obras o servicios sociales que desarrollen las entidades bajo su vigilancia y sin cuya autorización aquellos no podrán emprenderse” y derogo “Recomendar al Superintendente la aprobación, objeción o negación de la implementación y ejecución de planes, programas o proyectos de inversión de conformidad con los criterios de finalidad social, redistribución de ingresos, eficacia, eficiencia y economía definidos por la Superintendencia”.

El efecto de esta sentencia recayó principalmente sobre las facultades de autorización previa de determinadas operaciones de las cajas de compensación familiar y en varias de las funciones de la Delegada establecidas en el artículo 12 del Decreto 2595 de 2012, quedando parcialmente derogadas.

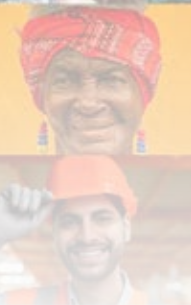
De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos realiza seguimiento a los proyectos de inversión que radican las Cajas de Compensación Familiar (CCF) y acorde con lo establecido en la Circular Externa 0003 de 2020 y el Anexo Técnico 0001, se realiza el seguimiento a los proyectos que son radicados en la Sede Electrónica, el Delegado designa a los profesionales que realizan el seguimiento teniendo en cuenta contar con un perfil social y otro técnico para tener una visión holística, el entregable de este proceso corresponde a los informes de seguimiento.



Evaluación de Convenios de Cooperación Internacional

De conformidad con lo establecido en el Numeral 2 del Artículo 12 del Decreto 2595 de 2012 el numeral 9 “Realizar la evaluación de los convenios de cooperación internacional (CCI) que desarrollan las Cajas de Compensación Familiar y demás instituciones sujetas a su vigilancia”. Esta actividad se realiza acorde con los CCI que radiquen las CCF.





Estudios Especiales

Para el desarrollo de estudios especiales la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos, proyecta el desarrollo de un (1) estudio que se realizará por medio de una Consultoría y cinco (5) propuestas para realizar al interior de la dependencia.

- Estudio de tarifas en el servicio de turismo – Programa Alojamiento
- Estudio sobre adulto mayor
- Estudio crédito social
- Estudio de subsidio de emergencia al cesante
- Diagnóstico sobre subsidios de vivienda vs proyectos de Cajas de Compensación Familiar con recursos FOVIS

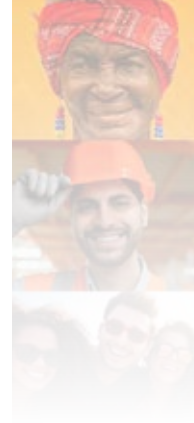
Visitas Especiales

El plan de Visitas Especiales de la vigencia 2022 proyecta el desarrollo de veinticuatro (24) visitas de las cuales se desarrollarán diez (10) en el primer semestre y catorce (14) en el segundo semestre de 2022.

Banco de Proyectos

Al comienzo de la vigencia las expectativas para el Banco del Proyecto: “Desarrollo y puesta en funcionamiento de las estructuras de reporte e informes esperados de la Fase I, la cual incluirá las modalidades de inversión establecidas en la Circular 003 de 2020, exceptuando los proyectos con recursos de FOVIS”





Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar

El Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar fue concebido para realizar en cuatro fases, para la vigencia 2022 se consolidará la fase de diseño (fase I), se avanzará en la emisión de los actos administrativos correspondientes a la creación y reglamentación del Observatorio, así como la aplicación de las herramientas de recuperación de datos, que identifica el software para el procesamiento y análisis de la información; se adelantará la creación de líneas de indicadores a partir de las fuentes inicialmente identificadas que servirán como primera fuente de conocimiento unificado. El observatorio se visibilizará a través de la construcción del Sitio Web. (fase II).



Proceso de Gestión Estadística

Para la vigencia 2022, se han proyectado efectuar los procesos de Gestión Estadística relacionados con: la verificación y análisis de la información estadística remitida por las Cajas de Compensación Familiar; la difusión de la información, dando cumplimiento al calendario de publicaciones y la respuesta a solicitudes de información.

Se planeó contribuir al mejoramiento del índice de desempeño institucional de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Desde el Comité Técnico Estadístico en la tercera reunión de 2021 se propuso realizar un trabajo conjunto de los actores del Sistema del Subsidio Familiar sobre la gestión de los datos encaminadas a producir analítica de información del Sistema, para lo cual se planteó la conformación de mesas de trabajo. Se llevarán a cabo las reuniones de dicho comité durante la vigencia 2022.

Se realizarán las acciones que contribuyan a mantener la certificación de calidad otorgada por el DANE.

En cuanto a la difusión de la información estadística, se plantea publicar cuarenta y tres (43) contenidos.





Metas propuestas publicaciones anuales



43

**Infografías
Temáticas**
10

Anuario
1

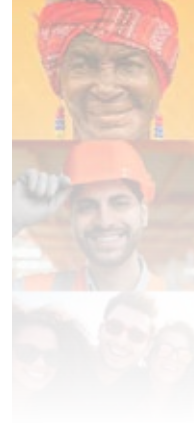
**Cuadros
Estadísticos**
26

**Boletines
Estadísticos**
4

**Serie
Históricas**
2

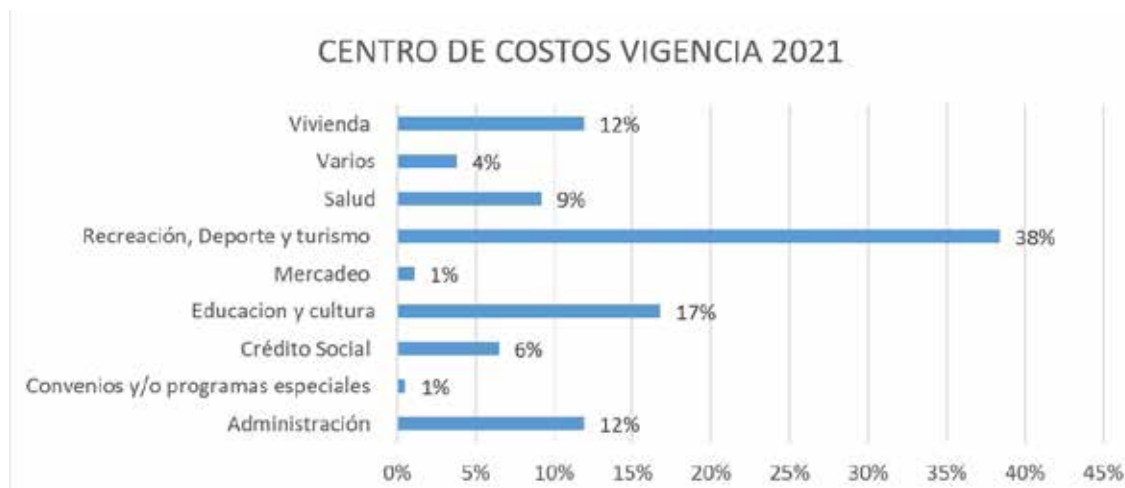
Límite Máximo del Monto Anual de las Inversiones





De acuerdo con lo planeado se realizó el seguimiento al reporte del Limite del Monto Anual de las Inversiones a 28 de febrero de 2022, encontrando que el presupuesto aumento un 4.6% frente a la vigencia 2021.

Límite Máximo de Inversión (LMI)

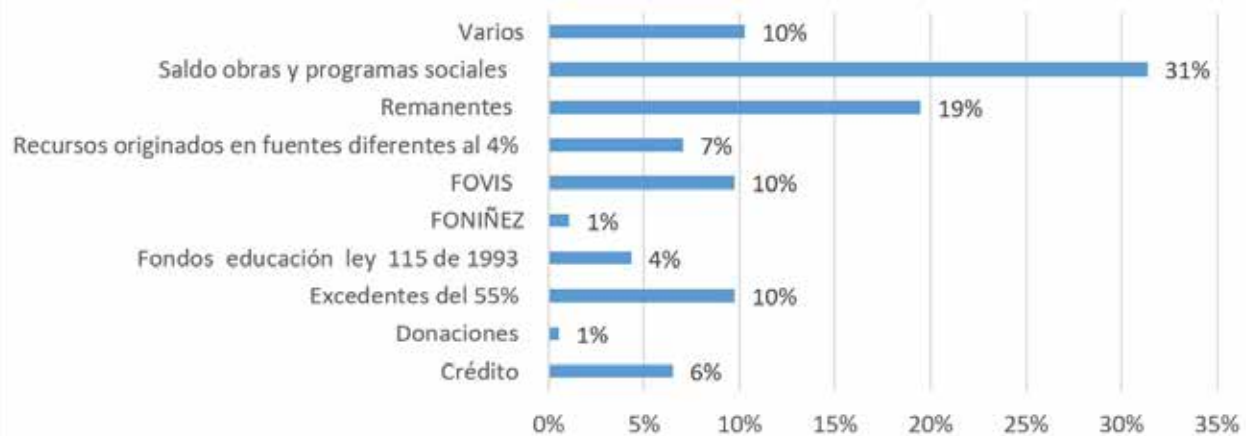


Al realizar un análisis comparado entre las dos vigencias se observa que el comportamiento en cuanto a los centros de costos es muy similar, teniendo como tendencia de mayor inversión el centro de costo de recreación, deporte y turismo.

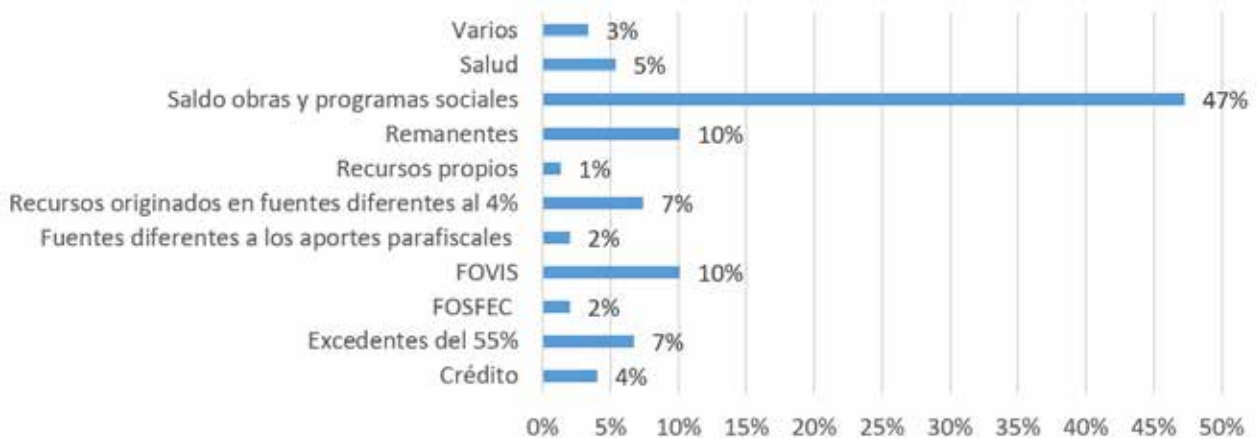


Límite Máximo de Inversión (LMI)

FUENTES DE RECURSOS VIGENCIA 2021

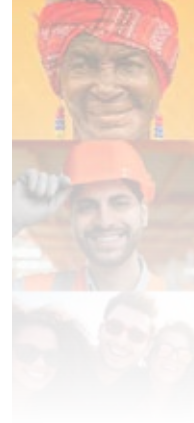


FUENTE DE LOS RECURSOS VIGENCIA 2022



Un análisis comparado entre las dos vigencias se observa que el comportamiento en cuanto a la fuente de los recursos tiene mayor tendencia de inversión los saldos de obras y programas sociales.



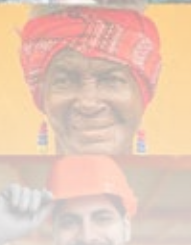


Seguimiento a proyectos de inversión

Seguimiento Proyectos de Inversión				
Número / Valor de proyectos		Valoración		
185	185	■ Número de proyectos disminuyó 15% ■ Valor disminuyó 15% De acuerdo con lo presentado por la CCF		
\$ 1.229.868.977.759	\$ 995.737.301.196			
36 CCF	34 CCF			
31/10/2021	31/10/2022			

En referencia a los proyectos radicados por las Cajas de Compensación Familiar con corte a 31 de octubre para la vigencia 2021 y 2022 se evidencia una disminución en el número de proyectos de un 15%, proporcionalmente disminuyó el valor de estos proyectos.





Seguimiento a 157 Proyectos de Inversión presentados por 34 CCF al 31 de octubre de 2022

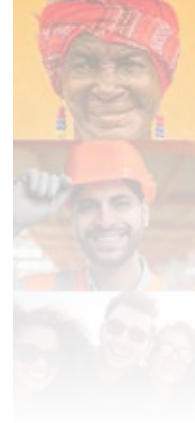
\$995.337
Millones



Seguimiento a 185 Proyectos de Inversión presentados por 36 CCF al 31 de octubre de 2021

\$1.229
Millones





Evaluación de Convenios de Cooperación

CONVENIOS DE COOPERACION INTERNACIONAL OCT 2021- OCT 2022

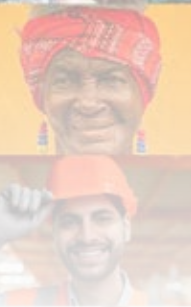


Internacional

Al realizar un análisis comparado entre la vigencia 2021 y 2022 con corte a 31 de octubre, se observa que las Cajas de Compensación Familiar suscribieron en total 13 Convenios de Cooperación Internacional y el valor de los mismos se incrementó en su totalidad en un 42%.

Estudios Especiales

En referencia a los estudios especiales se debe tener en cuenta que las acciones frente a este procedimiento se dividen en dos, el primero corresponde al desarrollo precontractual, contractual y post contractual, en el cual se suscribió el contrato de consultoría No. 292 con la Universidad Nacional: "Prospectivas para el fortalecimiento de los Fondos de Ley FOSFEC, FONIÑEZ Y FOVIS, en el Sistema del Subsidio Familiar" por un valor de \$515.000.000, con fecha de inicio el 18 de agosto de 2022 y terminación el 31 de diciembre de 2022.



El contrato consta de diecinueve (19) obligaciones específicas por parte del contratista, donde a la fecha ha dado cumplimiento a dos de ellas, que equivalen al primer pago del 10% del valor del contrato, el cual ya fue cancelado. Como también ha culminado con tres entregables, que corresponden al segundo pago establecido contractualmente y se encuentra pendiente de pago por la Superintendencia, que equivale al 30% del valor del contrato.

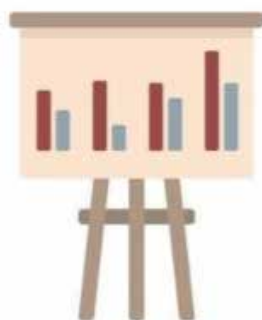
El segundo corresponde al desarrollo de estudios especiales in house, donde las propuestas de investigaciones fueron aprobadas con sus respectivos cronogramas, así:

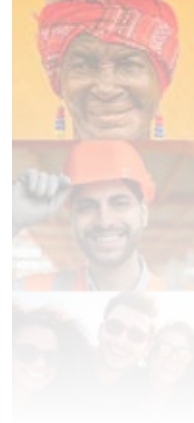
- Estudio de tarifas en el servicio de turismo – Programa Alojamiento
- Estudio sobre adulto mayor
- Estudio de crédito social
- Estudio de subsidio de emergencia al cesante
- Diagnóstico sobre subsidios de vivienda vs proyectos de Cajas de Compensación Familiar con recursos FOVIS

El estudio Diagnóstico de Tarifas en el Servicio de Turismo – Programa Alojamiento, presentó a octubre 31 de 2022 un total de nueve (9) visitas especiales a las cajas de compensación familiar, culminando el proceso de recolección de información mediante entrevistas a los usuarios del servicio de alojamiento en las respectivas sedes hoteleras de las CCF, y se encuentra en desarrollo el análisis de la información recolectada y elaboración del respectivo informe del estudio especial.

El estudio de Diagnóstico sobre subsidios de vivienda vs proyectos de Cajas de Compensación Familiar con recursos FOVIS, se encuentra finalizado a la fecha.

Los estudios especiales de Adulto mayor, Crédito social y Subsidio de emergencia al cesante, se encuentran en ejecución de conformidad con los respectivos cronogramas establecidos en cada estudio y entrega en diciembre de 2022.





Visitas Especiales

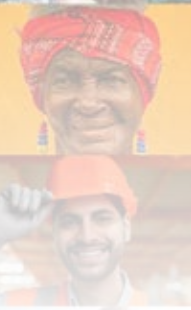


En la vigencia 2021 se realizó seguimiento a 69 proyectos por valor de \$261.417.140.596, en la vigencia 2022 se ha realizado seguimiento a 80 proyectos por valor de \$556.624.999.853, lo que representa un incremento del 14% en número de proyectos y del 53% en el valor de las inversiones auditadas, variación del 11% al pasar de 16 a 18 visitas a la fecha de corte. NOTA: En cuanto al plan inicial de visitas del 2022, se proyectó realizar 22 visitas a la fecha de corte del informe, sin embargo, por cuestiones administrativas se han generado ajustes, por lo cual, se han realizado 18 visitas especiales por parte de la delegada

Banco de Proyectos

El nuevo procedimiento para el cargue de los proyectos a través de la plataforma tecnológica SIMON, como un insumo básico del “Banco de Proyectos”, es un proceso de optimización de las herramientas tecnológicas para los reportes tanto de ejecución, como de formulación de los programas y proyectos de las Cajas de Compensación Familiar, cuya apertura está estimada para agosto de 2022 y tiene como objetivo: “Desarrollar estructuras para el reporte de los proyectos de inversión, para facilitar el seguimiento a las inversiones de las Cajas de Compensación Familiar y obtener elementos para realizar informes, diagnósticos o estudios”.





La primera versión del banco de proyectos incluirá las modalidades de inversión establecidas en la Circular 003 de 2020, exceptuando los proyectos con recursos de FOVIS, los cuales se incorporarán en la segunda fase.

A la fecha el equipo de trabajo se encuentra realizando las pruebas de las estructuras desarrolladas con respecto a la información reportada en la sede electrónica, con base en la información obtenida de los reportes propuestos.

El desarrollo deberá continuar con las siguientes acciones:

Modificación del anexo técnico de la Circular Externa 0007 de 2019

Modificación de la Circular 003 de 2020

Definición de la utilización que se dará a los datos obtenidos con el banco de proyectos para evaluación y seguimiento de las inversiones de las cajas de compensación.

Es de aclarar que el proceso que se está proponiendo en esta fase, acoge los requisitos establecidos en la Circular Externa 0003 de 2020 “Lineamientos para el seguimiento de los Planes, Programas y Proyectos de Inversión de las Cajas de Compensación Familiar.

Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar

Con corte octubre de 2022 se han realizado las siguientes acciones:

Se emitieron los actos administrativos por los cuales se crea y se reglamenta el Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar

Se han diseñado algunos indicadores de las variables de población del Sistema del Subsidio Familiar

Se reformularon las líneas de investigación

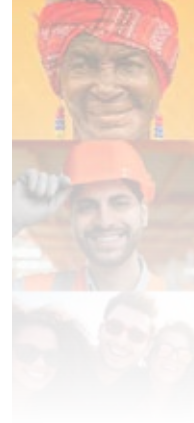
Se creó la página web del Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar

Proceso de Gestión Estadística

Se desarrollaron actividades inherentes al proceso de la operación estadística “Gestión Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar-EGSSF”. Se validaron y criticaron los datos remitidos por las cajas de compensación familiar, se realizó el procedimiento de análisis de la información.

Se ha venido actualizando la información consolidada del Sistema del Subsidio Familiar 2019 - 2022 en la página de Datos Abiertos; se prepararon los contenidos estadísticos para su publicación y se efectuó la difusión de los productos estadísticos a través de la página Web de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de acuerdo con el calendario de publicaciones para el primer semestre de 2022.

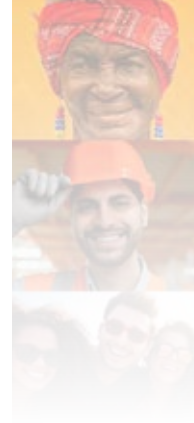




- Se avanzó en la creación del Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar, como herramienta de relacionamiento con las partes interesadas mediante la cual se divulga información relevante. Para ello se desarrolló el sitio Web y se diseñaron tableros de indicadores, atendiendo a los criterios de calidad relacionados con la difusión y acceso a la información pública definidos por el DANE mediante la norma técnica de calidad del proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.
- Se avanza en el desarrollo del Banco de Proyectos en su fase de pruebas como herramientas para optimizar las labores de inspección y vigilancia en la evaluación y seguimiento de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación.
- En la vigencia 2021 se auditaron en visitas especiales, recursos por más de 492.000 millones de pesos. En 2022 se auditaron más 559.000 millones de pesos de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar, lo cual representa un incremento del 14% en el valor de los recursos auditados entre vigencia 2.021 y 2022.
- Con el objeto de minimizar riesgos de gestión, realizar una mejor distribución de las actividades, ser más eficientes con los productos que genera el proceso, se actualizaron los procedimientos de Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos acorde a la misionalidad de la Dependencia.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES

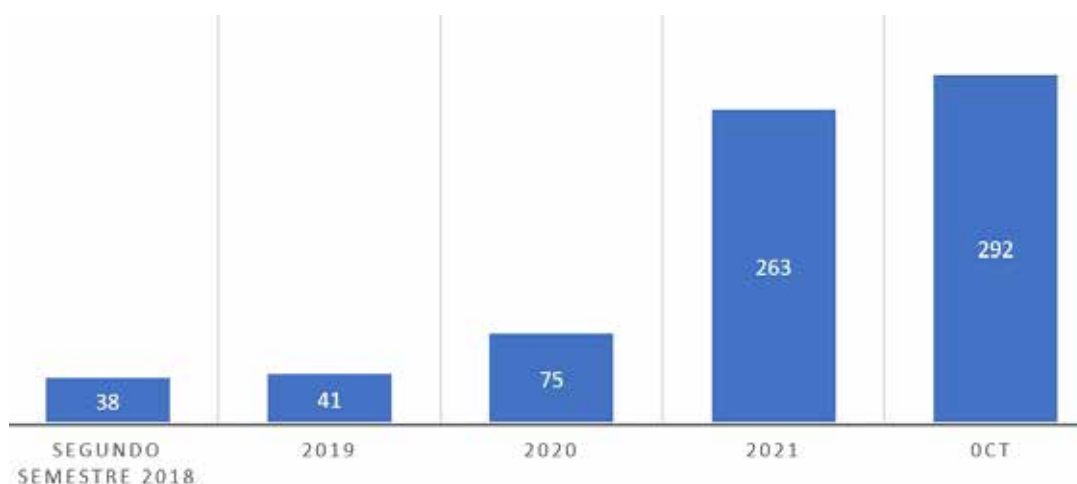




Comportamiento de la Superintendencia delegada para la Responsabilidad administrativa y más concretamente el área de Responsabilidad Administrativa.

CLASE DE ACTOS ADMINISTRATIVO	Segundo Semestre 2018	2019	2020	2021	oct-22
Auto Apertura Preliminar	28	16	20	43	91
Auto Cierre Preliminar	0	0	17	108	85
Auto Apertura Sancionatorio y Pliego de Cargos	0	1	13	31	26
Auto de Pruebas	0	1	6	24	24
Resolución que decide Investigación Administrativa	10	2	5	16	17
Resolución que decide Recurso de Reposición	0	0	10	9	16
Auto que decide Solicitud de Nulidad	0	0	0	7	1
Auto que declara la Caducidad	0	20	1	0	0
Auto de Acumulación de Trámites	0	0	0	0	3
Auto que decide reposición contra el que declara caducidad	0	0	0	0	0
Auto que resuelve solicitud de desistimiento de recursos	0	0	0	0	0
Otras decisiones en la investigación	0	1	3	9	10
Otras decisiones en la averiguación preliminar	0	0	0	16	19
TOTAL	38	41	75	263	292

AÑO	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Total	38	41	75	263	292	709
Crecimiento en Terminos De %	5%	6%	11%	37%	41%	100%



Fuente: Superintendencia Delegada para la Responsabilidad y las Medidas Especiales.



En este sentido como se puede evidenciar en las tablas anteriores, la Superintendencia delegada ha tenido un crecimiento de alrededor de 89% en las últimas vigencias, en materia de Responsabilidad Administrativa, considerando que pasamos de 38 actuaciones administrativas en el año 2018 frente a 292 con corte a 31 de octubre del 2022.

Trámites activos en el grupo interno para la responsabilidad administrativa

Estado de investigaciones activas

ETAPA PROCESAL	NO. DE PROCESOS EN CADA ETAPA
FORMULACIÓN DE PLIEGO DE CARGOS	10
DESCARGOS	3
ETAPA PROBATORIA	16
ALEGATOS	4
DECISIÓN DE FONDO	4
OTRA ACTUACIÓN EN INV ADM	2
RECURSOS DE REPOSICIÓN	1
RECURSOS DE APELACIÓN	11
Total	51

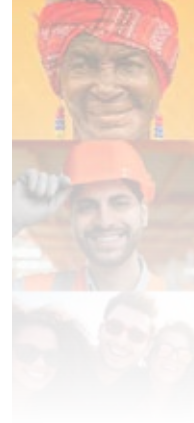
Visitas Especiales

A la fecha 31 de octubre de 2022 se realizaron 6 visitas especiales, así:

- CCF COMFAMILIAR CARTAGENA
- CCF COMFAMILIAR COMFACA
- CCF COMFAMILIAR HUILA
- CCF DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO-COMFAMILIAR NARIÑO
- CCF DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA-COMFAGUAJIRA
- CCF DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA-COMFAMILIAR RISARALDA

En cada una de ellas se adelantaron actividades de verificación del estado actual de la situación financiera de los programas auto costeables; de la operación de los mismos; y las posibles afectaciones a los recursos generados por el recaudo de aportes del 4%, Fondos de Ley, se establecieron hallazgos y en dos de ellas se ordenó la “Intervención”.

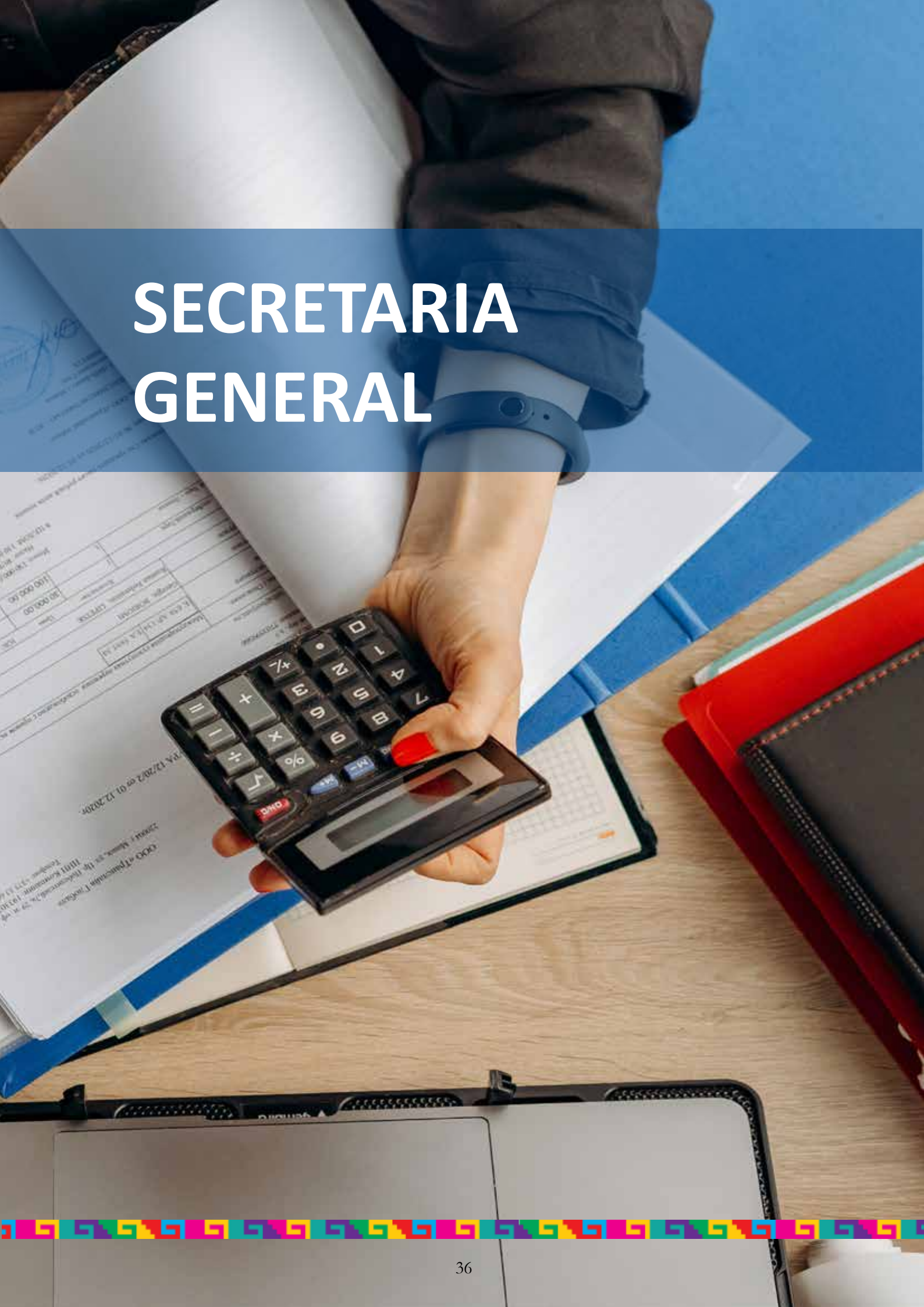


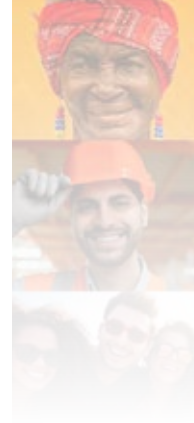


Consolidado de Actuaciones Administrativas, con corte al 31 de Octubre de 2022:

CLASE DE MEDIDA	2022
ADOPTA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA	2
PRÓRROGA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA	4
FINALIZA INTERVENCIÓN ADMINISTRATIVA	0
ADOPTA VIGILANCIA ESPECIAL	0
PRÓRROGA VIGILANCIA ESPECIAL	1
FINALIZA VIGILANCIA ESPECIAL	1
INTERVENCIÓN PROCESO AFILIACIONES	0
PRÓRROGA PROCESO AFILIACIONES	1
DESIGNA AEV O AEI	6
Total	15

SECRETARIA GENERAL





A continuación, se relacionan los resultados de la Secretaría General y sus Grupos de Trabajo conformados para la ejecución de los procesos a su cargo, así:

- Gestión Financiera
- Gestión Contractual
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Administrativa
- Gestión Disciplinario Interno
- Control Documental y Notificaciones

Gestión Financiera

Teniendo en cuenta las prioridades de gasto y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional en materia presupuestal, la Superintendencia del Subsidio Familiar, como responsable de la ejecución del presupuesto asignado implementó mecanismos de seguimiento y procedimientos que le permitieran realizar una óptima gestión presupuestal y financiera de los recursos de Funcionamiento e Inversión que le fueron asignados en el Decreto de liquidación del presupuesto, seguimiento que se observa desde la desagregación del presupuesto y registro en el Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF Nación hasta el pago de las obligaciones legalmente contraídas.

Ejecución Presupuestal General

Mediante Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021 “Por medio del cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2022, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos”, el Gobierno Nacional asignó a la Superintendencia del Subsidio Familiar un presupuesto por la suma de \$50,404.3 millones que en comparación con la vigencia 2021 obtuvo una reducción de \$ 1.816.5 millones del 3.5% de los ingresos de la entidad.

Ejecución presupuestal – Superintendencia del Subsidio Familiar a 31 de octubre de 2022

OBJETO DEL GASTO	APR. VIGENTE	APR BLOQUEADA	CDP	COMPRO-MISO	OBLIGA-CION	% COMPR.	% OBLIG.
FUNCIONAMIENTO	29,120.8	789.6	27,235.4	22,414.8	20,348.0	76.97%	69.87%
GASTOS DE PERSONAL	17,805.7	789.6	17,016.1	13,223.1	13,223.1	74.26%	74.26%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	10,288.2	0.0	9,992.0	8,975.0	6,909.0	87.24%	67.15%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	866.0	0.0	108.0	97.4	96.6	11.25%	11.16%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	160.9	0.0	119.2	119.2	119.2	74.07%	74.07%
INVERSIÓN	21,283.4	0.0	19,055.1	17,052.8	11,758.0	80.12%	55.24%
TOTAL PRESUPUESTO	50,404.3	789.6	46,290.5	39,467.6	32,106.0	78.30%	63.70%

Fuente: SIIF-Nación. Cifras en miles de millones

De la información anterior, a destacar en el presupuesto de la Superintendencia del Subsidio Familiar se indica lo siguiente:

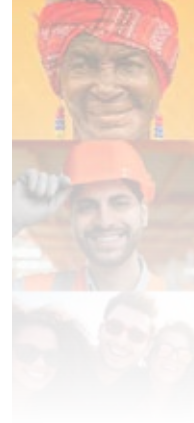
La apropiación presupuestal vigente asciende a \$50,404.3 millones, de los cuales el 58% (\$29,120.8) corresponde a funcionamiento y el 42% (\$21,283.4) a inversión. De lo anterior se destaca que, de los recursos de funcionamiento se tiene una apropiación bloqueada por restricción de la Dirección General de Presupuesto Público Nacional (DGPPN) equivalentes al 3% por valor de \$ 789,6.

A 31 de octubre de 2022 la Entidad ha comprometido recursos por un valor de \$39,467.6 millones, equivalentes al 78,30%.

La ejecución presupuestal (Obligaciones/apropiación vigente) con corte a 31 de octubre de 2022 asciende a \$32.106,0 millones, equivalentes al 63,70%.

De las principales metas y objetivos propuestos por la Secretaría General en la programación y ejecución del presupuesto de funcionamiento en la vigencia 2022 se resaltan los siguientes aspectos:

- Se ha cumplido con el 76.97% del pago de salarios como contraprestación por los servicios prestados a los funcionarios; contribuciones inherentes a la nómina que correspondieron a las contribuciones legales que debió hacer la entidad, tales como: Cajas de Compensación Familiar, SENA, ICBF, ESAP, Fondo Nacional de



Ahorro, Fondos Administradores de Cesantías y Pensiones, Empresas Promotoras de Salud privadas y públicas, así como, las administradoras públicas y privadas de aportes que se destinan para accidentes de trabajo y enfermedad profesional; pago de las remuneraciones no constitutivas de factor salarial que correspondieron a prestaciones sociales según definición legal y otras remuneraciones no constitutivas de factor salarial y el pago de las incapacidades y licencias de maternidad (no de pensiones).

- Se realizaron contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión administrativa e institucional de la Superintendencia del Subsidio Familiar, como apoyo a las actividades relacionadas con: trámites contractuales y jurídicos, gestión financiera y presupuestal, gestión documental, apoyo a la oficina de control interno, apoyo en las actividades logísticas, administrativas, técnicas y operativas.
- Se adquirieron bienes y servicios para el normal funcionamiento de la entidad como: dotación de funcionarios, productos de cafetería y restaurante; productos de aseo y limpieza y servicio de aseo, ferretería e insumos, extintores, insumos de oficina, servicios públicos, combustible, servicio de seguridad y vigilancia, servicios tecnológicos, arrendamiento sede, servicio de correo, bodegaje, mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la entidad, todos estos correspondientes a gastos recurrentes de la entidad.

Ejecución presupuestal – Comparación 2021-2022

DESCRIPCIÓN OBJETO DEL GASTO	2021			2022			*OBLIGADO	
	APR. VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	APR. VIGENTE	COMPROMISO	OBLIGACIÓN	*VARIACIÓN ABSOLUTA	*VARIACIÓN RELATIVA
FUNCIONAMIENTO	30,937.4	21,942.0	19,685.0	29,120.8	22,414.8	20,348.0	663.0	3%
GASTOS DE PERSONAL	15,920.1	12,232.7	12,191.5	17,805.7	13,223.1	13,223.1	1,031.6	8%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	10,226.4	9,526.8	7,310.9	10,288.2	8,975.0	6,909.0	-401.9	-5%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4,649.1	48.3	48.3	866.0	97.4	96.6	48.3	100%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	141.9	134.2	134.2	160.9	119.2	119.2	-15.0	-11%
INVERSIÓN	21,283.4	16,120.4	8,653.8	21,283.4	17,052.8	11,758.0	3,104.2	36%
TOTAL, PRESUPUESTO	\$ 52,220.8	\$ 38,062.5	\$ 28,338.8	\$ 50,404.3	\$ 39,467.6	\$ 32,106.0	\$ 3,767.2	13.29%

Fuente: SIIF-Nación.



Teniendo en cuenta la anterior ejecución presupuestal de la vigencia 2021 Vs 2022, comparando el mismo periodo en las dos vigencias se detalla a continuación: Para la vigencia 2022, existe una variación relativa del total del presupuesto ejecutado (obligado) del 13.29% equivalente a \$3.767.2 millones superior que la vigencia 2021.

Gestión Contractual

Con corte al 8 de agosto de 2022 se han celebrado los siguientes Contratos:

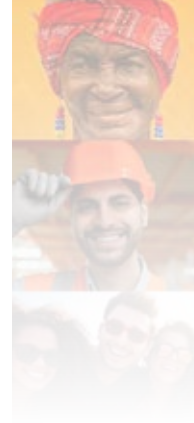
Contratos OPS	251
Contratación Directa	7
Contratos Interadministrativos	3
Convenios	2
Selección Abreviada	6
Concurso Méritos	6
Mínima Cuantía.....	2
Selección Abreviada	1



Grupo de Gestión de Talento Humano

- Se aprobó la programación de las capacitaciones en escenarios virtuales (contrato interadministrativo No. 252 de 2022, entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), en donde se contrataron veinte (20) capacitaciones realizadas en modalidad virtual)
- Lucha contra la Corrupción: Se participó en dos (2) jornadas de capacitación de la “Ley de transparencia – 1712 de 2024”
- En el marco del Clima y Cultura organizacional, se efectuaron las actividades de coach individual y las conferencias de trabajo decente
- Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia del Subsidio Familiar y en articulación con la ARL Positiva se han desarrollado 47 actividades de capacitación y/o talleres a los colaboradores en pro de promover la seguridad y salud en el trabajo.





Gestión Ambiental

- Se actualizó el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA en la Superintendencia del Subsido Familiar para el cuatrienal 2019-2022 a través de la Resolución 051 de 2019. Este plan fue publicado en la página web institucional.

El Grupo de Gestión Administrativa realizó para las vigencias 2021 cuatro campañas informativas de buenas prácticas ambientales.

Plan Estratégico de Seguridad Vial

La Superintendencia del Subsido Familiar con el apoyo del área de Talento Humano y COPASS se encuentra en este momento actualizando el Plan Estratégico de Seguridad Vial para el año 2023 dando cumplimiento a la Resolución 2022304004595 del Ministerio de transporte “por la cual se adopta la metodología para el diseño, implementación y verificación de los planes estratégicos de seguridad vial y se dictan otras disposiciones.”

Administración Almacén E Inventarios

La Superintendencia del Subsido Familiar cuenta con un inventario a corte 31 de julio de 2022, en activos fijos por un valor de \$8.725.601.140



Grupo de Gestión Disciplinaria

En cumplimiento de lo dispuesto en el Plan de Acción 2022, el Grupo de control Disciplinario Interno, ha realizado programas de sensibilización relacionada con Código Único Disciplinario, dirigida a los funcionarios de la entidad, realizando dicha capacitación de manera transversal con el Grupo de Talento humano.

Para el año 2022 se han venido adelantando tres (3) investigaciones formales, una (1) de ellas se trasladó a la Procuraduría General de la Nación para su juzgamiento de acuerdo a la Ley 2094 de 2021-Ley 1952 de 2019.

Grupo Gestión Documental y Notificaciones

La Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con una Política de Gestión Documental, formalizada mediante la Resolución 0755 del 23 de Octubre de 2017, en la cual se establece el marco conceptual para la gestión física y electrónica del documento, la determinación de los estándares para la gestión de información en cualquier soporte, la formulación de directrices para establecer la metodología general para el uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de la información y la articulación permanente entre la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Grupo de Gestión Documental y Notificaciones, la Oficina Asesora de Planeación y las demás áreas productoras de la Superintendencia del Subsidio Familiar.



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

El objetivo principal de la Oficina es asesorar, coordinar y apoyar la formulación de los planes, programas, proyectos y la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de SSF.

Logros:

- Con el fin de dar continuidad al componente de seguimiento y evaluación de la gestión institucional y de acuerdo con el cronograma y la información reportada por las diferentes áreas, la Oficina Asesora de Planeación ha venido realizando el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en el plan estratégico institucional, plan de acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es importante mencionar que, a 31 de octubre de 2022, las actividades se vienen cumpliendo de acuerdo a lo programado.
- Se logró la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción, cumpliendo con las directrices del decreto 612 de 2018.



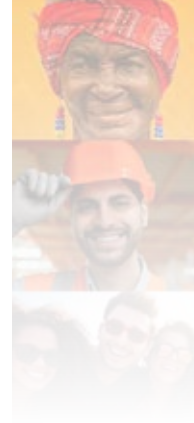
LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
Invita a los grupos de valor y ciudadanía en general a participar
en la formulación de los
PLANES INSTITUCIONALES 2023
(En cumplimiento del decreto 612 de 2018)

Plan de Acción
SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Plan anual de adquisiciones
Plan institucional de archivos de la entidad - PINAR
Plan estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones - PETI
Plan de tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la información
Plan de seguridad y privacidad de la información
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Plan de vacantes
Plan de revisión de recursos humanos
Plan estratégico de talento humano
Plan institucional de capacitación
Plan de incentivos institucionales
Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo

Recibimos sus sugerencias en los correos
tvargasl@ssf.gov.co, sbernals@ssf.gov.co y aarangog@ssf.gov.co
hasta el 15 de noviembre de 2022



- Desde la Oficina Asesora de Planeación, se ha dado continuidad a la gestión y acompañamiento a los procesos en los diferentes componentes del Sistema de Gestión asociados con la gestión de la calidad, gestión documental, gestión del riesgo, gestión de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. Se ha hecho énfasis en la revisión y depuración de la información documentada, seguimiento a los planes de mejoramiento, riesgos e indicadores de gestión, actualización del manual, política y objetivos del sistema de calidad, fortalecimiento del procedimiento de control de salidas no conformes.
- Teniendo en cuenta el trabajo adelantado al interior de la entidad, se ha logrado un avance significativo en la implementación del modelo y el resultado del trabajo adelantado es el incremento del índice de desempeño institucional, obteniendo un puntaje de 94.7 en la vigencia 2021, es decir el más alto en los últimos años.



Igualmente es importante mencionar que presentamos un cumplimiento del 112% con respecto a la meta del gobierno nacional, la cual fue de 87 puntos., por otra parte, mejoramos en la posición entre las entidades adscritas al Ministerio del Trabajo.



PRESUPUESTO INVERSIONES 2022 y ANTEPROYECTO 2023

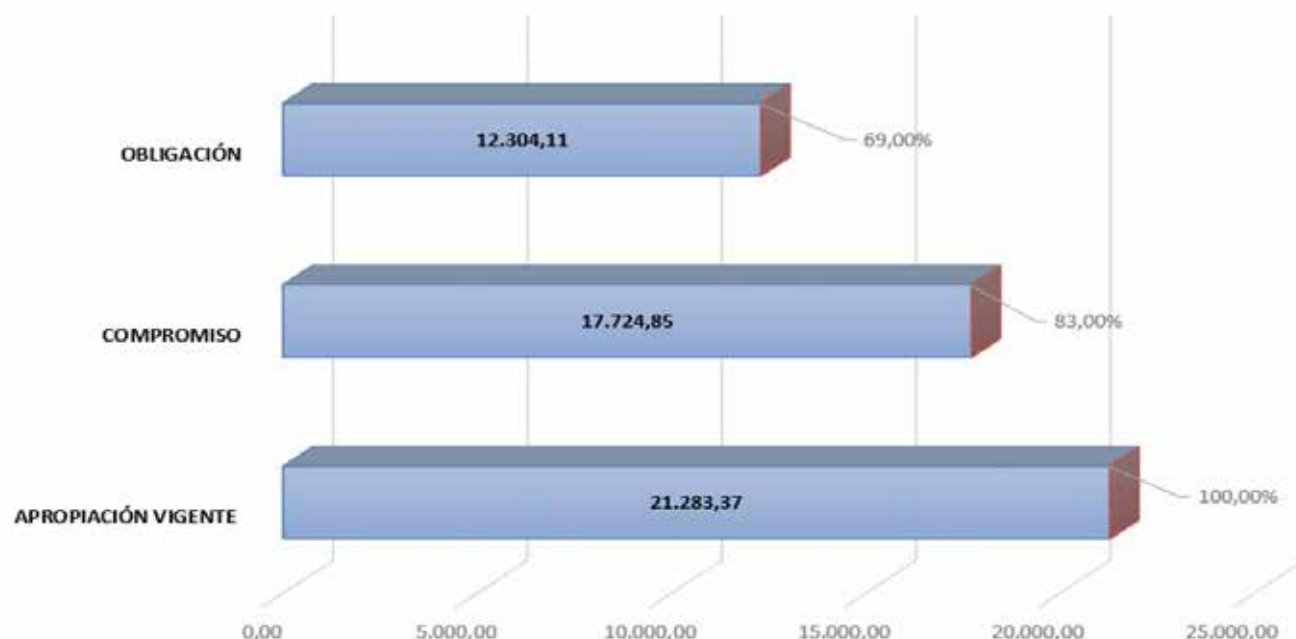
Proyección Presupuestal Vigencia 2023

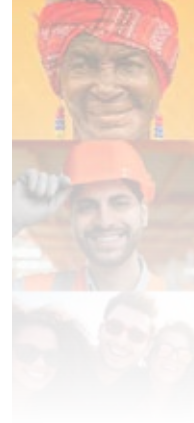
CONCEPTO	APROPIACIÓN 2022	ANTEPROYECTO 2023 (NECESIDADES)	APROPIACIONES PROYECTO PGN 2023
Total Funcionamiento	\$ 29.120.909,000	\$ 30.615.242,666	\$ 32.000.000,000
Total Inversión	\$ 21.283.374,779	\$ 22.036.459,449	\$ 21.000.000,000
Total Presupuesto	\$ 50.404.283,779	\$ 52.651.702,115	\$53.000.000,000

Fuente: SIIF Nación 2022

Para el año 2022 la Supersubsidio contó con un presupuesto igual a \$50 mil millones y para el 2023 contamos con un techo presupuestal definido a la fecha de \$53 mil millones.

Ejecución Presupuestal a Noviembre 18 de 2022





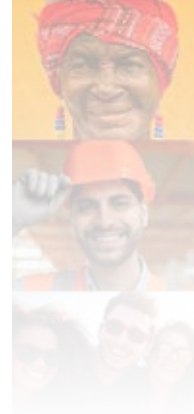
**Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina Asesora de Planeación
Ejecución Proyectos de Inversión 2022 a nov 18 de 2022**

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	COMPROMISO / PRESUPUESTADO	%	OBLIGACION / COMPROMISOS	%	PAGOS/ COMPROMISOS	%
MODERNIZACIÓN DE LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	\$ 8.444.995.950	\$ 7.404.279.218	88%	\$ 6.086.284.378	82%	\$ 6.085.836.083	100%
ESTUDIOS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	\$ 1.530.000.000	\$ 1.530.000.000	100%	\$ 153.000.000	10%	\$ 153.000.000	100%
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR BOGOTÁ	\$ 235.720.000	\$ 152.548.408	65%	\$ 60.611.199	40%	\$ 60.611.199	100%
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	\$ 3.687.368.397	\$ 2.463.499.355	67%	\$ 1.873.332.751	76%	\$ 1.857.332.751	99%
FORTALECIMIENTO ESTRATÉGICO DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. BOGOTÁ	\$ 687.200.000	\$ 655.276.398	95%	\$ 430.114.554	66%	\$ 430.114.554	100%
MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	\$ 1.895.290.232	\$ 1.506.890.445	80%	\$ 931.419.462	62%	\$ 931.419.462	100%
IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL MARCO DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. NACIONAL	\$ 4.802.600.000	\$ 4.010.361.130	84%	\$ 2.769.350.100	69%	\$ 2.763.350.100	100%
TOTAL	\$ 21.283.374.779,00	\$ 17.724.854.953,36	83%	\$ 12.304.112.444,61	69%	\$ 12.281.664.149,61	100%

SIIF NACION/ Noviembre 18 de 2022

Al 18 de noviembre de 2022, contamos con una ejecución del presupuesto de inversión del 83% y de lo comprometido se ha pagado el 69%.

OFICINA DE LAS TICS



Desde la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) se incorpora y apropia tecnología mediante el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales, contribuyendo al desarrollo y al logro de las metas de los diferentes procesos de la Entidad, esto es a través del diseño, implementación y gestión de servicios de TI (tecnologías de las informaciones), haciendo uso de soluciones informáticas.

Durante el año 2022 con base en el Plan Estratégico de TI (PETI) se adelanta el desarrollo de nuevas funcionalidades y módulos en los sistemas de información misionales, además del fortalecimiento de la seguridad de la información con respecto a la protección de los activos de información, junto a la gestión de la infraestructura tecnológica, componente fundamental en la operación de la Entidad.



Principales Logros

En el periodo del informe, además de la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), se adelantaron diferentes actividades orientadas a favorecer la transformación digital en diferentes procesos de la Entidad, desde los servicios de TI que se brindan a diferentes grupos de interés, así como para el logro de objetivos del Plan Estratégico Institucional.

Se destaca el apoyo a las áreas misionales en el sentido de complementar desarrollos de los sistemas de información misionales, así como en los proyectos con componente tecnológico, que se desarrollan en dichas áreas. El avance, en nuevos módulos en los sistemas de información, ha sido resultado de un trabajo interdisciplinario que, desde la identificación de los requerimientos operacionales y la determinación de funcionalidades logran soluciones informáticas a la medida de los usuarios finales.

De acuerdo con el modelo de Modelo de Gestión y Gobierno de TI se presentan los logros en la vigencia 2022 desde los diferentes dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Sistemas de información, Información, Infraestructura de TI y Uso y apropiación.

Dominio Estrategia de TI

En la presente vigencia se adelantó la actualización del PETI, que vinculó los proyectos del Plan de Transformación Digital 2021 – 2022, junto con los de optimización de procesos en la plataforma BPM, con la consecuente actualización de la Hoja de Ruta.

La vinculación de OTIC en diferentes proyectos con otras áreas de la organización ha permitido afianzar espacios de desarrollo de servicios de TI en proyectos que vinculan soluciones tecnológicas en consonancia con el plan estratégico institucional. Al proceso de optimización de funcionalidades en SIMON, el avance Chatbot y el Banco de Proyectos de las CCFs, OTIC provee apoyo en la implementación de soluciones con las áreas misionales para los casos del SIAT (Sistema de Información de Alertas Tempranas) en DAVINCI, como los nuevos reportes que desde SIGER se implementan. A lo anterior se adiciona participación en proyectos como el Observatorio del Sistema del Subsidio Familiar y el de “Gobierno de Datos y Analítica de Datos”.

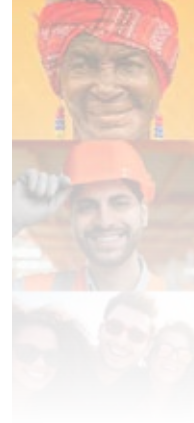
En atención a lineamientos de MinTIC y Directivas Presidenciales se adelanta el tránsito a la nube computacional publica con lo cual permitirá trabajar en escenarios en donde la capacidad tecnológica, su disponibilidad y seguridad permitan la adopción de un sistema de gestión de continuidad del negocio, donde diferentes servicios de TI ofrezcan mejores estándares de desempeño y seguridad.

En apoyo a la Oficina Asesora de Planeación se adelantó la contratación de la consultoría para un ejercicio de arquitectura empresarial, el cual conforme con la Política de Gobierno Digital favorecerá el prestar mejores servicios a los usuarios, propiciando un ecosistema para la participación ciudadana, en un entorno de confianza digital.

La adopción arquitectura empresarial sin duda afianzará una plataforma corporativa que apoya y prepara a la Entidad para afrontar de manera fácil y oportuna la alineación de lo estratégico con la modernización y digitalización de procesos frente a las nuevas dinámicas que se demandan a la entidades públicas.



Vinculación de OTIC en Proyectos de Gobierno Digital



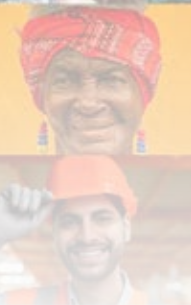
Dominio Gobierno TI

Con respecto al PETI, el cual fue actualizado con la vinculación de los proyectos definidos en el Plan de Transformación Digital, se han establecido nuevas iniciativas de manera de asegurar la asignación de recursos y la determinación de horizontes para la implementación de los diferentes proyectos.

En materia de Políticas de TI, con respecto a la seguridad de la información se adelantó la actualización de estas, además del trabajo que se viene adelantando en diferentes componentes de la infraestructura tecnológica para identificar riesgos ante vulnerabilidades detectadas y tomar las acciones de control correspondientes. En 2022 con la actualización del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información, el seguimiento a los lineamientos de código seguro y el Plan operacional de seguridad y privacidad de la información, se han adelantado sesiones de concientización de usuarios frente a los riesgos en materia de seguridad de la información, además de adelantar contratación de servicios para evaluación de vulnerabilidades informáticas y aplicación de ingeniería social. Así mismo se prevé disponer del concepto de “par amigo” frente a la certificación de la Entidad en ISO-27001.

En cuanto a la gestión del presupuesto de TI, el seguimiento y control de la ejecución del presupuesto de TI, ha permitido adelantar la gran mayoría de procesos de contratación, sin embargo la situación del comportamiento de la TRM requirió la actualización de estudios de mercado que han afectado los procesos de contratación en el componente de seguridad de la información que han requerido ajuste en el alcance de los servicios a contratar. Así mismo con la disponibilidad de saldos de las diferentes Actividades del proyecto de inversión a cargo de OTIC se adelantó ante MinTrabajo y DNP la propuesta de traslado de recursos hacia una Actividad específica que permitiera atender necesidades de la infraestructura tecnológica que igualmente se rigen por precios internacionales. Con un avance del 66% en recursos comprometidos del presupuesto en el proyecto de inversión, con corte a octubre, se avanza en el 72% en obligaciones y pagos de lo comprometido.



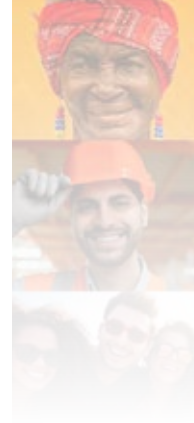


Proyecto de Inversión OTIC. Corte 31 de octubre 2022

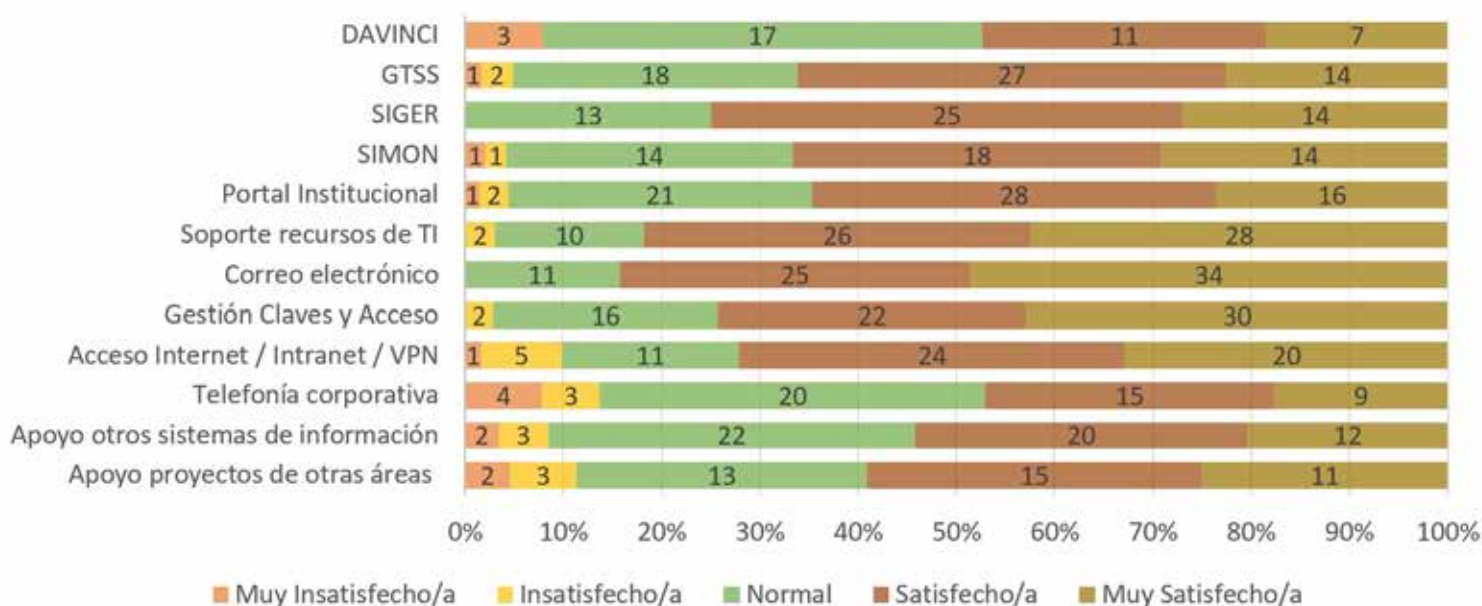
En apoyo a la Oficina Asesora de Planeación se adelantó la contratación de la consultoría para un ejercicio de arquitectura empresarial que delinearé, alrededor de cuatro (4) procesos de la Entidad, de acuerdo con la determinación de la arquitectura objetivo, el portafolio de proyectos que desarrollarían capacidades requeridas en la Superintendencia, producto de alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica, frente a los objetivos estratégicos de la Entidad.

Adicionalmente en este dominio se ha venido adelantando gestión para adoptar un seguimiento a indicadores de los ANS de servicios de TI en el sentido de favorecer la percepción del servicio por parte de usuarios internos y externos.





Durante el mes de mayo se adelantó la encuesta de satisfacción de servicios, para lo cual se usó la herramienta Forms de Microsoft. Se destaca el grado de satisfacción con el funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de información, de la infraestructura tecnológica y de las comunicaciones de la entidad con calificación media de 4.28 / 5.0, así como 4.26 / 5.0 respecto al cumplimiento de expectativas del servicio brindado por la Oficina de las TIC. Frente a los servicios de TI el grado de satisfacción del desempeño y soporte se resume en la siguiente gráfica.



Encuesta de Satisfacción para los Servicios de TI. Mayo 2022

Además de los procesos de contratación directa en contratos de prestación de servicios, en el periodo que comprende el presente informe se hizo una evidente optimización de las compras de TI, tanto por ajustarse a las condiciones de mercado como haciendo uso a través de Acuerdos Marco de Precios (AMP) lo que reflejó una economía importante frente a presupuestos existentes. Frente a la necesidad de implementar el DRP (Plan de Recuperación de Desastres), en su componente tecnológico, se ha explorado la opción de disponer servicios en nube computacional, dentro de la modalidad Acuerdos Marco de Precios (AMP) de manera de garantizar continuidad del negocio para los sistemas de información misionales como elementos críticos dentro del Plan de Continuidad de la Entidad.



Con relación a los objetivos estratégicos de la Entidad, en lo que respecta al Objetivo Estratégico 2, la Oficina de las TICs, para el primer semestre 2022 se reportó avance de 93% respecto a las siguientes intervenciones proyectadas:

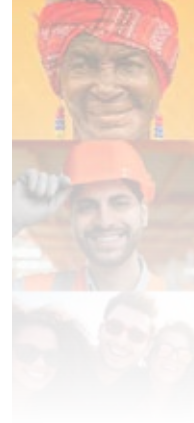
- Implementación Circular N° 5 de 2020. Subsidio de Emergencia
- Implementación Circular N° 13 de 2020
- Cargue y seguimiento reportes de CCF respecto al Plan de Seguridad de la Información y ciberseguridad
- Optimización y control de proceso de reenvío reportes CCF
- Validación de microdatos de SIMON con RNEC
- Evaluación de proyectos de inversión en CCF
- Estudios especiales. Análisis sistema del subsidio familiar Calidad de datos

Frente a la Meta establecida en cada uno de los indicadores de gestión, identificados en el Sistema de Gestión de Calidad como 426, 427 y 28, con respecto al proceso de Gestión de Sistemas de información, OTIC con corte 30 de septiembre 2022 se ha reportado gestión, comparando con vigencias anteriores, así:

INDICADOR	CONDICIÓN	2020	2021	Septiembre 2022
Indicador 426. Seguimiento a los proyectos definidos en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Meta	2	2	2
	Balance	2	2	2
Indicador 427. Seguimiento a los proyectos desarrollados para la optimización de la información, sistemas de información y servicios tecnológicos, soportados por la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Meta	85%	85%	85%
	Balance	83%	100%	83%
Indicador 428. Seguimiento a los planes y programas desarrollados para la optimización de los procesos soportados por la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Meta	75%	75%	75%
	Balance	100%	100%	73%

Balance de Cumplimiento indicadores de Gestión 2020 - 2022





Dominio Sistemas de información

- Sistema De Información Simon

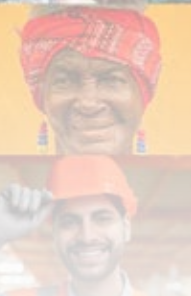
Dando cumplimiento al plan de desarrollo de SIMON se hizo para a producción de la versión 2.0, la cual posee funcionalidades para el perfil “Caja” en el sentido de favorecer, entre otros, el cargue y validación de reportes, incluso con la opción de evaluar calidad de datos y reportes automáticos a las vigiladas de los cargues procesados. A nivel general se destaca lo siguiente:

- Optimización funcionalidades de reenvíos y validaciones de acuerdo con modelo de arquitectura de software.
- Implementación de módulo de calidad de datos, con adopción de la librería Leila el Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Optimización de procedimientos de acceso y consultas a bases de datos para mejorar tiempos en los reportes.
- Adaptación para la validación de firmas digitales para diferentes operadores acreditados en Colombia
- Adopción lineamientos de seguridad en código seguro, control de acceso, control de descarga de archivos e interoperabilidad con otros sistemas de información.

Validación información con Registraduría

Se adelanta el desarrollo de funcionalidad en SIGER de manera de colocar en disposición del área misional el seguimiento y control a resultados de cruces con Registraduría. Con la oportunidad de disponer de consultas de fácil acceso, la gestión de la Entidad será más eficiente incluso a demanda cuando así el usuario final lo requiera, en desarrollo de labores de IVC.





Banco de Proyectos

El avance en 2022 del módulo de Banco de Proyectos, a partir de la información reportada en SIMON y con seguimiento y control a través de las herramientas Siger y DAVINCI, ha permitido el proceso de pruebas piloto con las vigiladas, las cuales favorecerán el paso a producción definitivo. A nivel del desarrollo, los requisitos operacionales han sido concertados con la Delegada de Proyectos para proveer un servicio ajustado a las necesidades del área.

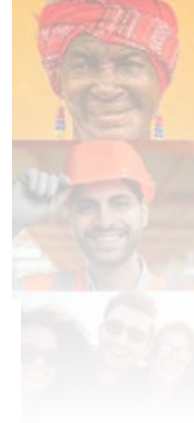
- Proyecto Siger

A nivel de sistema de información, se ha complementado la optimización de procesos de consulta de la información reportada por las vigiladas, mediante la definición de matrices a través de las cuales se toman datos del datamart y despliega información específica de una manera más fácil de consultar.

En 2022 desde Siger se ha dado continuidad a la definición de reportes para el Banco de Proyectos que adelanta la Delegada, con desarrollo de diferentes vistas a la información, con base a los requerimientos de la Delegada de proyectos.

De otra parte se ha elaborado reportes gerenciales de información relacionada con afiliaciones y beneficiarios y para el seguimiento de los fondos de ley.





- Proyecto Davinci

En este año DAVINCI ha ido incrementado sus módulos de acuerdo con la necesidad de las áreas misionales y también ha desarrollado su componente administrativo. Actualmente DAVINCI cuenta con trece (13) módulos en el proyecto gerencial y tres (3) módulos en el proyecto administrativos.

Desde su enfoque de reportes y tableros de alto nivel, DAVINCI ha complementado los reportes financieros para el módulo de banco de proyectos.

En 2022 se han implementado reportes ejecutivos para fondos de ley FOSFEC, implementación de sistema de alertas tempranas, además de implementar nuevos reportes a medida de las áreas misionales.

Adicionalmente, haciendo uso de herramientas de analítica se ha implementado el Sistema de Información de Alertas Tempranas (SIAT) que permitirá a la entidad dentro de sus funciones de IVC hacer seguimiento a la gestión de las vigiladas, de manera continua, mediante la evaluación de un conjunto de indicadores que permitan alertas indicios de riesgo de continuidad o afectación de servicios de las CCF, para entonces emprender acciones preventivas de manera oportuna.

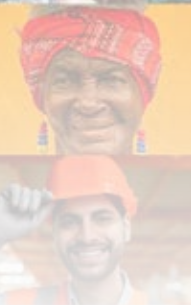


- Servicio Chatbot

En 2022 se adelanta la Fase 2 del Chatbot cognitivo para permitir la interpretación de lenguaje natural, junto con el desarrollo de funcionalidades basadas en inteligencia artificial, machine learning que permitirá hacer gestión de la base de conocimiento que permite el aprendizaje del bot para responder de forma automática, con un alto grado de precisión, a las consultas de los usuarios.

Adicionalmente se trabaja en Fase 3 el cual proveerá servicios de información a través de interacción del bot con la información disponible de la reportada por las vigiladas, a través de nuevas funcionalidades de consulta a la información pública.



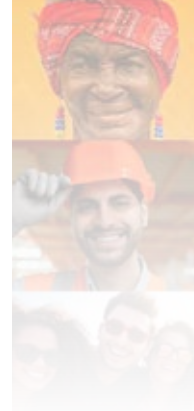


Dominio Información

La especificidad y relevancia de la información para adelantar las funciones de IVC en la Supersubsidio, ha establecido un plan alrededor de la gestión de datos y garantizar la calidad de datos que se reportan desde las vigiladas y favorecer la generación de análisis especializados del comportamiento del Sector, de forma oportuna y con valor agregado. En desarrollo de la versión 2.0 de SIMON el componente de calidad de los datos ha sido una funcionalidad incorporada en el proceso de cargue y evaluación de los reportes de las vigiladas. En complemento, se desarrolló el servicio SOFIA de apoyo en calidad de datos para que usuarios en general puedan aplicar evaluaciones sobre conjuntos de datos consultados, a los cuales se les reportará la evaluación estadística sobre el comportamiento de los datos objeto de análisis

En 2022 se ha dado apoyo al proyecto adelantado por la Delegada de Proyectos con relación al gobierno y analítica de datos en la Superintendencia. Así mismo la participación de OTIC en proyectos como el Observatorio del sistema del subsidio familiar, como del Consultorio Laboral, permite hacer uso de herramientas de inteligencia de negocios para proveer análisis de los datos en informes con enfoque específico a solicitud de las áreas misionales.

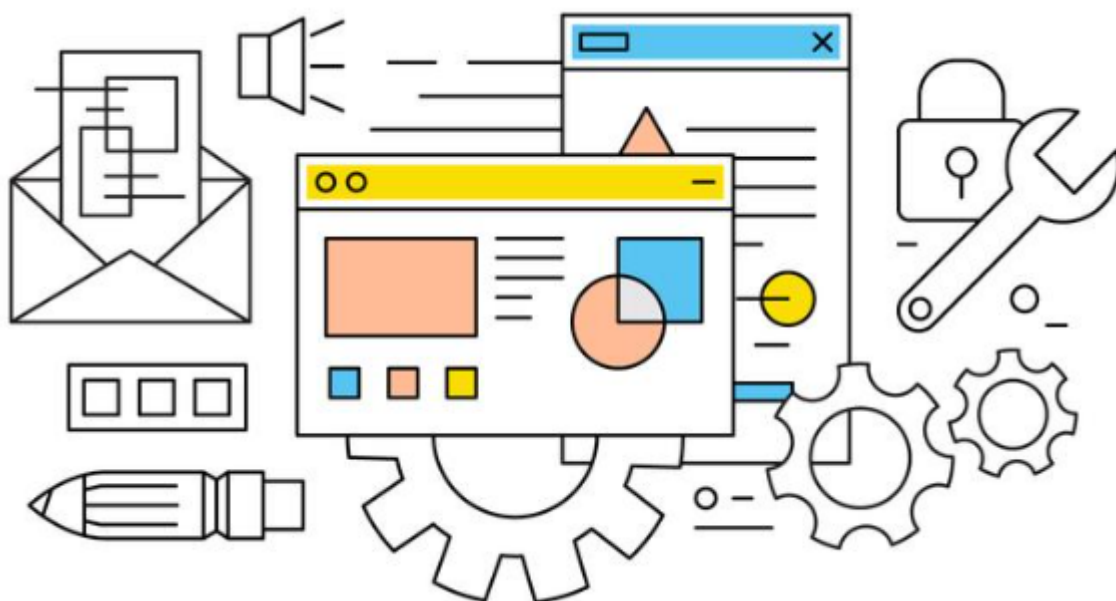




Con respecto al Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en las CCFs, en 2022 se ha establecido el compromiso de las vigiladas por avanzar en la adopción de buenas prácticas en temas de seguridad y privacidad de la información. En lo corrido del 2022 con participación de profesionales de la Dirección para la Gestión de las CCF, se adelantó la revisión documental o evidencias cargadas por las corporaciones en respaldo al diligenciamiento de los instrumentos.

Con la implementación en 2021 de la herramienta de software WAF (Web Application Firewall - control perimetral para la protección de las aplicaciones en ambiente web) se han complementado los controles en seguridad de la información que posee la Supersubsidio. Mensualmente, del proveedor de servicio, se recibe un informe sobre las tendencias y el comportamiento de las aplicaciones web vinculadas en la herramienta WAF, tanto a nivel del desempeño de los diferentes aplicativos como de los eventos o ataques gestionados a través de la herramienta. Además del comportamiento de las aplicaciones y ancho de banda utilizado por cada sitio web permite identificar los patrones de utilización, lo que apoya la gestión de la capacidad y, en dado caso, prever una distribución de recursos dentro de la infraestructura tecnológica. Se dispone así mismo de una vista de los “visitantes únicos” lo cual permite establecer picos de concurrencia lo que apoyaría seguimiento a la arquitectura de la solución implementada y establecer oportunidades de mejora.

Como parte de los controles de seguridad perimetral relacionados con ciberseguridad, se han consolidado las coordinaciones con el CSIRT Gobierno, para el aprovisionamiento e implementación de la plataforma Sucuri, para la protección contra ataques de denegación de servicios para el sitio web de la entidad, siendo el anterior uno de los servicios con que el MinTIC a través del CSIRT apoya a las Entidades del estado, en la gestión de la seguridad de la infraestructura tecnológica, la gestión de incidentes cibernéticos y la generación de concienciación en seguridad digital.





Dominio Servicios Tecnológicos

Durante la vigencia 2022 se han adelantado Procesos de afinamiento y optimización de la infraestructura tecnológica labores adelantadas con apoyo de Microsoft. Adicionalmente se han hecho intervenciones para mitigar riesgos frente a vulnerabilidades detectadas. Así mismo con base a nuevos requerimientos establecidos desde otros proyectos que se adelantan se han incorporado configuraciones en para disponer de plataformas para desarrollo de soluciones como BPM, Observatorio y Consultorio Laboral.

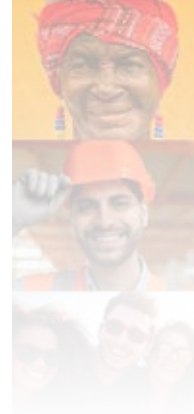
Para los servicios de TI, de acuerdo con los casos reportados por los diferentes grupos de interés, se han atendido 5.734 de los cuales han sido resueltos o cerrados el 89%, mientras se encuentra en trámite de solución o estado de aprobación el 11%.



Atención Requerimientos / Casos a los Servicios de TI. Herramienta GLPI

Además del satisfactorio balance del servicio que se presta como soporte técnico a los diferentes servicios de TI, como mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales de la Superintendencia, a nivel de la gestión de la infraestructura tecnológica se destaca el desarrollo de procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de elementos de infraestructura.





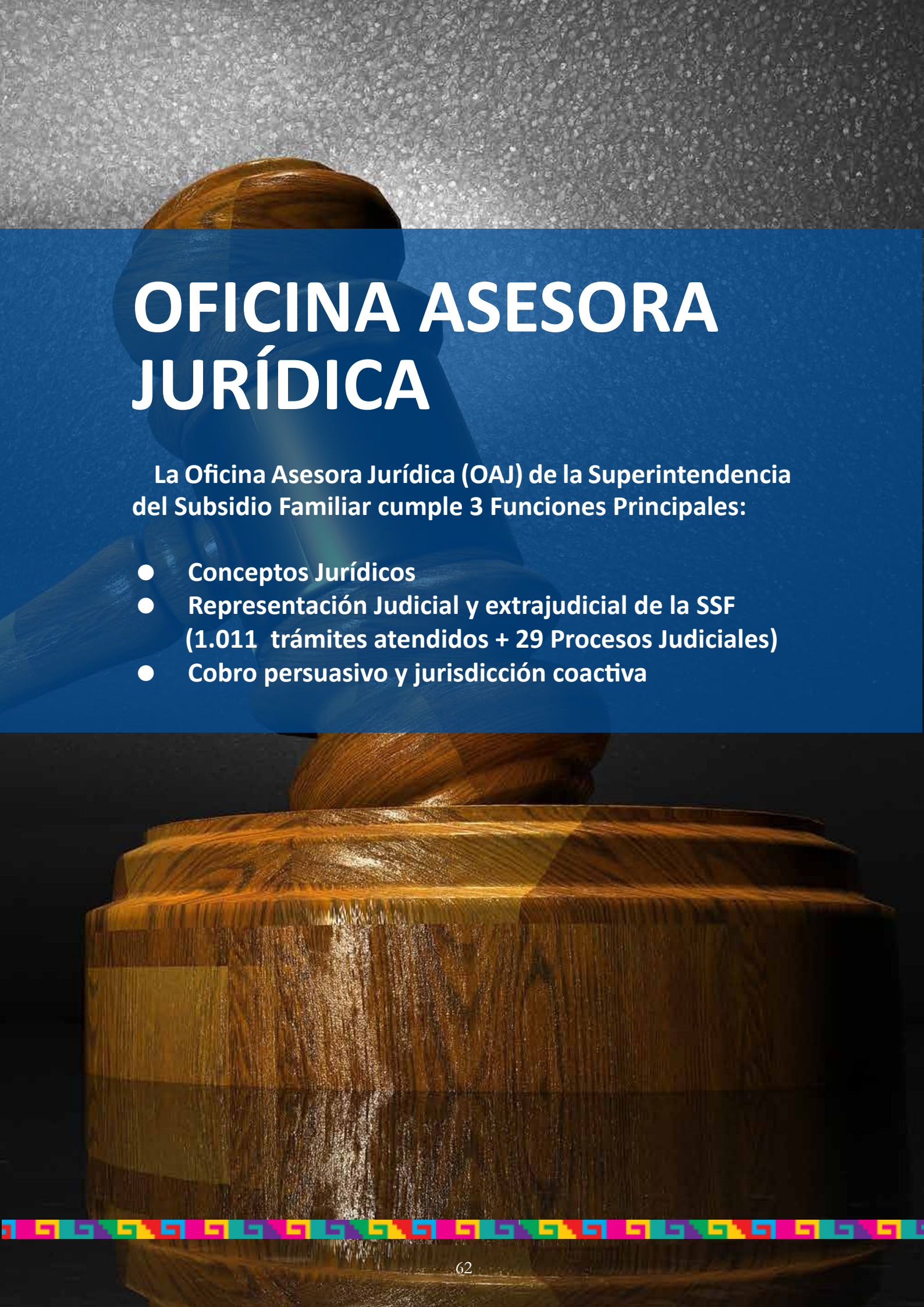
Dominio Uso y Apropiación

Durante el año se ha dado continuidad a la estrategia de uso y apropiación de tecnologías en temas de charlas principalmente orientadas a temas de calidad de datos, diseño e implementación de indicadores, arquitectura empresarial, seguridad de la información e implementación de procesos en BPM, entre otras.

Además, en 2022 se han desarrollado los cursos de banco de proyectos y seguridad de la información², además de la actualización de los de sistemas de información existentes. en los casos que hayan tenido nuevos módulos o funcionalidades. Se ha implementado con criterio de repositorio de conocimiento la “Videoteca del Conocimiento” para ofrecer a funcionarios y contratistas las grabaciones de charlas, capacitaciones y eventos que permitan consolidar la memoria institucional.

Se desea que, a partir de la plataforma e-learning y de la experiencia en el desarrollo de cursos virtuales, las diferentes áreas de la Entidad identifiquen otros cursos y sus contenidos que puedan apoyar los procesos de habilitación al talento humano en la Entidad en especial aquellos procesos y procedimientos que involucran soluciones informáticas.

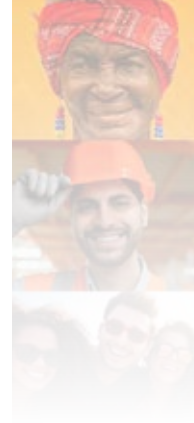




OFICINA ASESORA JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica (OAJ) de la Superintendencia del Subsidio Familiar cumple 3 Funciones Principales:

- Conceptos Jurídicos
- Representación Judicial y extrajudicial de la SSF (1.011 trámites atendidos + 29 Procesos Judiciales)
- Cobro persuasivo y jurisdicción coactiva



Logros Principales

Expedición de la Circular Única



Publicación de Boletines Jurídicos



Creación de Espacios Académicos y de Discusión



Un Café con Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica ha creado un espacio académico y de discusión en donde todas las áreas podrán dirimir sus inquietudes en materia jurídica. Podremos unificar criterios jurídicos bajo las últimas actualizaciones normativas, aclarar dudas y presentar una sola postura como Entidad.

Publicación del Libro Legislación Básica Comentada del Sistema del Subsidio Familiar





OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF

En el periodo correspondiente al 01 de enero al 31 de octubre de 2022, la Oficina de Protección al Usuario brindó atención a los ciudadanos a través de los canales de atención telefónico, chat, aplicativo PQRSF, Chatbot “Lupita”, ferias y eventos, y curso virtual; para este año se atendieron también peticiones a través de las redes sociales de la Supersubsidio.

La atención personalizada se encontraba suspendida por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio debido a la pandemia de COVID – 19. Sin embargo, en el tercer trimestre del 2022 se inició la atención personalizada de la Oficina de Protección al Usuario, de tal manera que los ciudadanos pueden acercarse en el horario comprendido entre las siete (7) am y las cuatro (4) pm, en jornada continua, a la sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ubicada en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá.



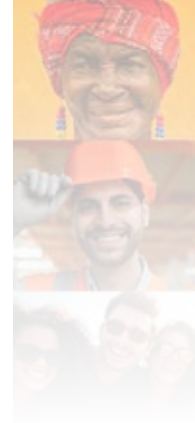
En relación con el canal de ferias y eventos, en el periodo de enero a octubre de 2022, se ha participado activamente en las convocatorias realizadas por el Departamento Administrativo de Función Pública y los eventos virtuales convocados por nuestra oficina.



PQRSF atendidas por canales de atención comparativo mensual

Vigencia 2022												
PQRSF atendidas con corte al 31 de octubre												
Canales de Atención												
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Total Acumulado	%
Aplicativo PQRSF	539	574	637	492	555	601	568	788	677	554	5.985	14,8
Atención personalizada	0	0	0	0	0	0	0	4	7	7	18	0,0
Atención telefónica	1387	1561	1741	1101	1152	997	1030	1243	1029	1087	12.328	30,5
Chat	225	445	420	311	329	322	310	385	243	201	3.191	7,9
Buzones	194	170	216	355	459	761	388	305	0	0	2.848	7,0
Ferias y eventos	0	0	0	481	131	0	322	0	728	165	1.827	4,5
Curso virtual	100	93	39	54	163	225	181	1212	1455		3.522	8,7
Chat Lupita	1108	635	572	416	427	542	432	644	479	428	5.683	14,0
Educación informal	80	75	31	42	197	225	181	1207	1456	1361	4.855	12,0
Redes sociales	0	0	10	18	29	23	19	43	39	22	203	0,5
Total	3633	3553	3666	3270	3442	3.696	3431	5831	6113	3825	40.460	





Con corte al 31 de octubre de 2022, se han atendido, por los diferentes canales de atención puestos a disposición para la ciudadanía por parte de la Supersubsidio, un total de 40.460 ciudadanos, desagregados de la siguiente manera:

Canales de Atención	Acumulado de canales al 31 de octubre 2022
Atención telefónica	12328
Aplicativo PQRSF	5985
Chat Lupita	5683
Educación informal	4855
Curso virtual	3522
Chat	3191
Buzones	2848
Ferias y eventos	1827
Redes sociales	203
Atención personalizada	18
Total	40.460

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

Tipologías PQRSF

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipología	Porcentaje/ Total
Servicios sociales	1627	27,2%
Subsidio monetario	1514	25,3%
Afiliación	760	12,7%
Fondos de ley - Fosfec- Mecanismo de Protección al Cesante	739	12,3%
Otros - Subtema indeterminado	569	9,5%
Aportes - Aportes	347	5,8%
Aspectos administrativos de las cajas de compensación - Subtema indeterminado	173	2,9%
Debido proceso - Sin subtema asignado	91	1,5%
Subsidio en especie	67	1,1%
Convenios/Alianzas - Subtema indeterminado	31	0,5%
Competencia	24	0,4%
Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información (Habeas Data) - Subtema indeterminado	26	0,4%
Pensionados	17	0,3%
Total general	5985	100%



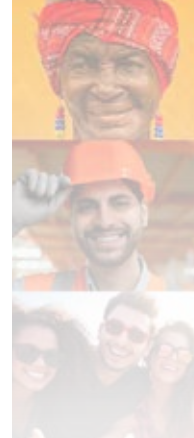
La tabla anterior muestra que, durante el periodo de enero 1 al 31 de octubre de 2022, el mayor número de quejas que se tramitaron, a través de la plataforma GTSS, fueron: Servicios Sociales, Subsidio Monetario, Afiliación y Fondos de Ley - Mecanismo de Protección al Cesante; temas que, por su nivel de volumen, son base para realizar planes de mejora con las Cajas de Compensación Familiar, que permitan una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Cajas de Compensación Familiar - CCF

En el periodo correspondiente al 1 enero y al 31 de octubre de 2022, las Cajas de Compensación Familiar que mayor número de quejas han recibido son las siguientes: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, Caja de Compensación Familiar Compensar, Caja de Compensación Familiar Cafam y Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi – Comfandi.

En el siguiente cuadro se relacionan las CCF de acuerdo con las quejas recibidas:

Caja de Compensación Familiar	Cantidad	%
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR-COLSUBSIDIO	1204	20,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR-COMPENSAR	1022	17,1
NO INDICA LA CCF	635	10,6
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR-CAFAM	555	9,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	347	5,8
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ANTIOQUIA-COMFAMA	304	5,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE SUCRE-COMFASUCRE	140	2,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO - ANDI COMFENALCO CARTAGENA	132	2,2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	123	2,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR-COMFENALCO ANTIOQUIA	110	1,8
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ - COMFABOY	105	1,8
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	104	1,7
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR-CAJASAN	95	1,6
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CÓRDOBA-COMFACOR	89	1,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NARIÑO	89	1,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	84	1,4
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR-COFREM	80	1,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAMILIAR ATLÁNTICO	79	1,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	61	1,0



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA-COMFAMILIAR	56	0,9
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	52	0,9
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CUNDINAMARCA-COMFACUNDI	52	0,9
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	49	0,8
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL MAGDALENA-CAJAMAG	43	0,7
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	36	0,6
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO	34	0,6
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR-COMFACESAR	32	0,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	30	0,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CASANARE-COMFACASANARE	30	0,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA-COMFACAUCA	29	0,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CHOCO-COMFACHOCÓ	29	0,5
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS-CONFA	22	0,4
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	21	0,4
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL TOLIMA-COMFATOLIMA	19	0,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA-COMCAJA	16	0,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA-COMFAGUAJIRA	16	0,3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA-CAFABA	12	0,2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA-COMFIAR	9	0,2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAQUETÁ-COMFACA	9	0,2
ASOCIACIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR, COMFENALCO VALLE Y COMFENALCO ANTIOQUIA	8	0,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	8	0,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	7	0,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMACOL COMFAMILIAR CAMACOL	3	0,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS-CAFAMAZ	3	0,1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	2	0,0
Total general	5985	100

Comparativo periodo enero a mayo 2021 - 2022

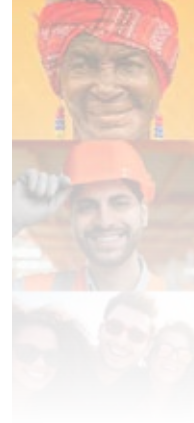
- Comparado el año 2021 con el 2022, en el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de octubre, se incrementó el número de atenciones de los diferentes canales puestos a disposición de la ciudadanía por parte de SuperSubsidio, pasando de 27.831 requerimientos a 40.460 atenciones,

A continuación, se presenta el comparativo de atenciones año 2021- 2022

Canales de Atención	Periodo		Diferencia de porcentaje
	01 de enero al 31 de octubre 2021	01 de enero al 31 de octubre 2022	
Aplicativo PQRSF	6190	5985	-3,3%
Atención personalizada	0	18	100%
Atención telefónica	8635	12328	30%
Chat	4848	3191	-34,2%
Buzones	3254	2848	14,3%
Ferias y eventos	2010	1827	-9,1%
Curso virtual	2894	3522	17,8%
Chat Lupita	0	5683	100%
Educación informal	**	4855	100%
Redes sociales	**	203	100%
Total	27831	40460	45,4%

El incremento en el número de atenciones corresponde, en gran parte, por la implementación y puesta en marcha del chatbot “Lupita”, Educación Informal, atención por medio de las Redes Sociales y un aumento significativo en la atención por medio del canal telefónico.





- Con relación a las tipologías de mayor consulta por los ciudadanos, se evidencia que, con respecto al periodo de gestión presentado y el año anterior, las consultas realizadas sobre Servicios Sociales aumentaron en 22.7%, en Subsidio Monetario aumentaron en 7% para el año 2022, la tipología de Afiliación aumento en 16.4%, mientras que las consultas relacionadas con mecanismo de protección al cesante disminuyeron en 43.7%.





Ferias y eventos

Participación en ferias acércate

La Feria Acércate es un escenario convocado y organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que integra la oferta pública de entidades del orden nacional y territorial, para que los ciudadanos participen, aprendan y realicen efectivamente sus trámites.

La Jagua de Ibirico, Cesar

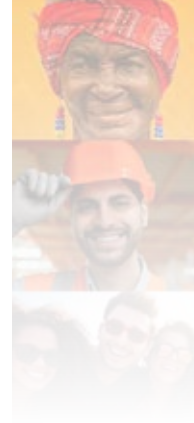
Para el mes de abril la Superintendencia del Subsidio Familiar participó en la primer feria acércate de 2022 realizada en el municipio de La Jagua de Ibirico, departamento del Cesar, el día 01 de abril se llevó a cabo en la Institución Educativa José Guillermo Castro Castro, la Jornada Académica por medio de la cual se dio a conocer a la ciudadanía las funciones de la Superintendencia, los servicios de la caja de compensación familiar y los canales de atención de la entidad.

El día 2 de abril de 2022 se llevó a cabo la Feria en la plaza principal del municipio, en la carpa destinada para el sector trabajo, donde la Superintendencia del Subsidio Familiar tuvo un punto de atención en compañía de la Caja de Compensación Familiar del Cesar Comfacesar.

En la carpa se dio a conocer la función de la Superintendencia y se reforzaron los canales de atención; así mismo se dio información sobre subsidio monetario, afiliación de madres comunitarias, afiliación de independientes, pensionados, subsidio de vivienda y se dio apoyo sobre el subsidio de desempleo.

En total la Superintendencia del Subsidio Familiar tuvo un total de 336 interacciones en los dos días de feria y logró una satisfacción del 92%.





Montelíbano, Córdoba

La Función Pública convocó a la segunda Feria Acércate a realizarse en el municipio de Montelíbano - Córdoba, los días 6 y 7 de mayo de 2022; sin embargo, por la situación de orden público se aplazó para el segundo semestre:

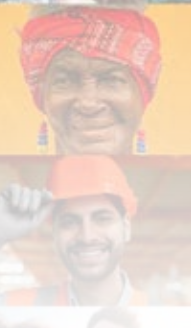
“Función Pública les cuenta que aunque todo estaba preparado para el desarrollo de la Feria Acércate de Montelíbano, Córdoba y después de realizar un diagnóstico en territorio junto con las autoridades municipales, ésta Feria se aplazará para el segundo semestre de 2022 dado que no lograremos el resultado esperado de atender y resolver necesidades de ciudadanos que no van a poder movilizarse y hacer presencia en los espacios diseñados. Agradecemos su compromiso y generosidad con este proyecto de fortalecimiento territorial, estamos seguros que mantenernos como equipo nos permitirá continuar trabajando por lo público.”

Riosucio, Caldas

Feria de Riosucio - Caldas, los días 1 y 2 de julio de 2022, la Jornada Académica se llevó a cabo en la Institución Educativa Los Fundadores, desde las 7:00 am hasta las 4:00 pm. El día 2 de julio de 2022, se llevó a cabo la Feria en la Plaza La Candelaria del municipio de Riosucio, en la carpa destinada para el sector trabajo, donde la Superintendencia del Subsido Familiar tuvo un punto de atención en compañía de la Caja de Compensación Familiar de Caldas, CONFA.

En total la Superintendencia del Subsido Familiar tuvo 402 interacciones en los dos días de feria.





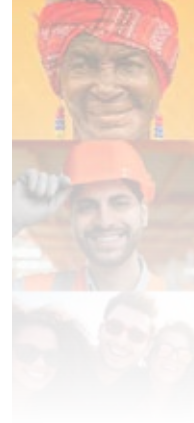
Acercamiento comunidades étnicas



Teniendo en cuenta las recomendaciones generadas desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con relación a la implementación de estrategias que permitan la accesibilidad a la población étnica en Colombia a todos los servicios de las entidades del estado y con el fin de darnos a conocer como entidad entre toda la población del país, sin caer en exclusión, la Oficina de Protección al Usuario en el año 2021 realizó la traducción de la misión, visión, objetivos, funciones, carta de buen trato y canales de atención a la lengua étnica Arhuaca.

Para fortalecer esta traducción y darla a conocer a esta población, se publicó en la página web, se han realizado piezas graficas publicadas en redes sociales con la información y se realizó el 3 de abril de 2022 un encuentro con la comunidad indígena Arhuaca para socializar la carta de derechos y deberes, la misión y visión de la Superintendencia.

El encuentro se llevó a cabo en el municipio de Pueblo Bello, en el Centro de Interpretación Arhuaca. En este espacio se dialogó con la comunidad sobre el significado del trabajo y los puntos de encuentro en los cuales las Cajas de Compensación Familiar y la Superintendencia del Subsidio Familiar pueden articularse para resolver como Entidad del Estado sus necesidades y potencialidades como comunidad.



Dentro de este dialogo se establecieron puntos de encuentro tales como:

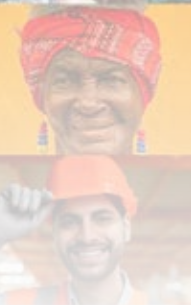
- Explorar e impulsar en las Cajas de Compensación Familiar la incursión de más programas de turismo étnico. Ello facilitaría a las comunidades ofrecer y vender sus productos sin intermediarios, en un precio justo y obtener por parte de los turistas la certeza de que sus compras benefician en realidad a las comunidades que producen.
- Procurar servir con otras entidades del estado en espacios de encuentro y que las Cajas puedan facilitar esos espacios de encuentro.
- Participación de líderes de las comunidades como expositores en nuestro Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, para sensibilizar y promover el trabajo conjunto.

Este espacio permitió conocer varios aspectos de la cosmovisión y organización Arhuaca a las funcionarias asistentes, y establecer un dialogo horizontal y de realimentación entre las partes.



Para el año 2022 se está realizando la traducción de la misión, visión, objetivos, funciones, carta de buen trato y canales de atención a la lengua Etnica Misak y lengua wayuunaiki.





Facebook Live



Ley de borrón y cuenta nueva

El 27 de abril de 2022, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Ley 2157 de 2021 - Ley de borrón y cuenta nueva” el cual, tuvo como invitado al abogado Javier Pulido Plaza, funcionario de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia. En este evento se dio a conocer a la ciudadanía el objetivo de la Ley 2157 de 2021, los beneficios de la misma y la responsabilidad de las cajas de compensación familiar y los trabajadores con relación a los créditos sociales adquiridos.

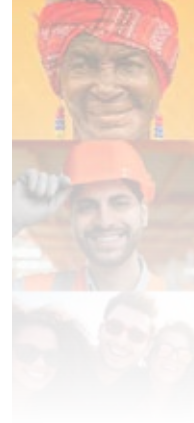
A continuación, se evidencia la analítica de la transmisión, resaltando los siguientes datos:

Enlace de la transmisión:

<https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/399203388459307/>

- Máximo de personas conectadas: 254
- Total, de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario): 344
- Se conectaron personas de varias partes del país especialmente de Bogotá, Valle del Cauca, Meta, Norte de Santander.
- La mayor asistencia del público fueron mujeres de 25 a 44 años





Ley 2225 del 2022

El 1 de septiembre de 2022, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Ley 2225 del 2022”, tuvo como invitados a Diana Carolina Jaramillo Calderón - Subdirectora del Subsidio Familiar, Carlos Enrique Palencia Rojas - profesional especializado, Nelson Yesid Heredia - economista y Jorge Rienzy Alonso Gaviria - economista del Ministerio del Trabajo.

En este evento se dio a conocer a la ciudadanía de manera general algunas reformas que tuvo entre otros temas: El Mecanismo de Protección al Cesante, los pensionados 25 años y la cuota monetaria para cuidadores.

A continuación, se evidencia la analítica de la transmisión, resaltando los siguientes datos:

Enlace de la transmisión:

<https://fb.watch/fn3A9ZydJm/>

- Máximo de personas conectadas: 373
- Total, de interacciones (personas que compartieron, tomaron alguna reacción, le dieron me gusta o hicieron algún comentario): 430
- Se conectaron personas de varias partes del país especialmente de Norte de Santander, Bogotá, Atlántico y Valle del Cauca.
- La mayor asistencia del público fueron mujeres de 25 a 44 años

SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

MINISTERIO DEL TRABAJO

LEY 2225 DE 2022

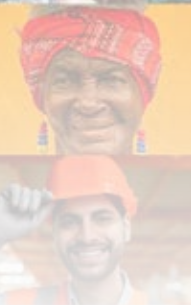
- MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE
- PENSIONADOS 25 AÑOS
- CUOTA MONETARIA PARA CUIDADORES

¡Conéctate, te esperamos!

JUEVES 01 SEPTIEMBRE | 09:00 a.m.

Transmisión a través de
Facebook.com/SuperSubsidio

@Supersubsidio



Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano – COMTAC

En cumplimiento de la Resolución No. 235 de 2020, la Oficina de Protección al Usuario convocó a la primera reunión del Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano, que se llevó a cabo los días 10 y 11 de marzo de 2020. En la reunión participaron los representantes de zona de las siete regiones del país.

En el Comité se presentó, por parte de la Oficina de Protección al Usuario, el informe de cumplimiento de la Circular 08 de 2020, en relación con la publicación de la carta de deberes y derechos, de acuerdo a las directrices allí impartidas.

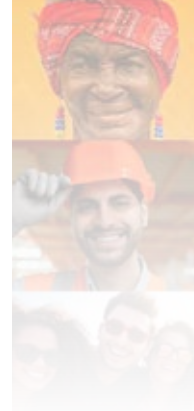
Se trataron temas importantes para el servicio al ciudadano tales como:

1. Protocolos de atención al afiliado
2. Grupos focales (espacios de participación de los afiliados)
3. Buenas Prácticas: Grupos focales- Colsubsidio
4. Resarcimiento
5. Buenas prácticas: Resarcimiento- Comfacor

En esa misma Circular 08 de 2020, se instruyó para que las Cajas de Compensación Familiar adoptaran el protocolo de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, haciendo el seguimiento la Oficina de Protección al Usuario y rindiendo el informe correspondiente de las observaciones encontradas.

De otra parte, se presentó la nueva metodología para la medición de la voz del afiliado que complementa la convocatoria de los grupos focales.





Se presentaron los informes de las zonas, la matriz de PQRSF, y el resultado de las encuestas que diligenciaron las cajas de compensación familiar para el tema de Inteligencia Artificial y Habeas Data.

Por parte de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio y de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba presentaron las buenas prácticas de Grupos Focales y de Resarcimiento, respectivamente, y, se presentó una conferencia sobre Inteligencia Artificial.

Ahora bien, en atención a lo indicado en la Resolución en cita la Oficina de Protección al Usuario, llevo a cabo el segundo Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano de manera presencial el 7 y 8 de Julio de 2022.

En la reunión participaron los siete representantes de zona; por parte de la Oficina de Protección al Usuario se expuso el informe de protocolo de atención, donde se concluye que las cuarenta y tres Cajas de Compensación Familiar cumplen con la instrucción proporcionada a través de la Circular Externa 0008 de 2020.

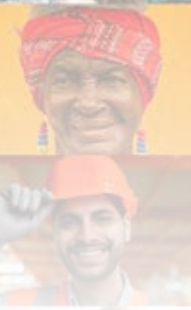
De igual manera, la Oficina de Protección al Usuario presentó el informe de seguimiento a los protocolos de atención del canal telefónico y virtual de las Cajas de Compensación Familiar y se inició la validación del canal telefónico y virtual – chat o chatbot a las once (11) Cajas de Compensación Familiar de la costa atlántica, evidenciando que tienen falencias importante y no existe coherencia entre el protocolo de atención y las acciones que despliegan los asesores de las Cajas de Compensación Familiar.

Así mismo, se indicó que la Oficina de Protección al Usuario seguirá realizando el seguimiento del protocolo de atención telefónico y virtual de las 6 zonas restantes.

De otra parte, la Oficina de Protección al Usuario señaló que de acuerdo a la metodología de medición de voz se revisó de manera cuantitativa los informes de 42 Cajas de Compensación Familiar y cualitativamente 19 cajas de Compensación Familiar, teniendo presente que 1 de las Cajas de Compensación, no presentó el informe de medición de voz.

Adicional la Superintendencia se comprometió a finalizar la revisión de los informes de medición de voz el 29 de julio de 2022, con el propósito de realizar mesas de trabajo con las Cajas de Compensación que presentan falencias en la presentación del informe.





Ahora, dentro de la gestión de la Oficina de Protección al Usuario, se presentó el informe de prescripción de cuota monetarias giradas y no cobradas, esto en virtud de la Circular 002 de 2020.

Se informó que allegaron el procedimiento de prescripción de cuota monetaria 36 Cajas de Compensación Familiar, quedando pendiente por enviar 7 Cajas de Compensación Familiar, y fueron revisados 26 procedimientos de los cuales se generaron observaciones, sumado a ello se estructuraron los parámetros mínimos que debe contener dicho procedimiento.

Se indicó que la Superintendencia del Subsidio Familiar ha asistido a las “Ferias Acércate” programadas por Función Pública, adicionalmente la Entidad en el marco de la feria, ha venido realizando visitas a empresas con el fin de posicionar a la Superintendencia.

Finalmente, se hizo presentación de la semaforización trimestral de quejas en relación de la cantidad de población afiliada y el % de quejas recibidas trimestralmente.

En la segunda jornada y en cumplimiento a los temas a desarrollar en el Comtac, la Caja de Compensación Familiar COFREM explico de manera amplia y suficiente las estrategias para dar cumplimiento a la Ley de protección de datos personales.

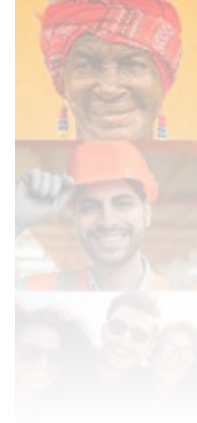
De otra parte, Colsubsidio y Comfenalco Valle socializó los resultados de la encuesta de omnicanalidad, determinando así que Desarrollar una estrategia de Omnicanalidad se convierte en un reto para las Cajas de Compensación para generar experiencias positivas memorables para los usuarios y apalancar los resultados de gestión.

En temas de accesibilidad al medio físico y señalética, Colsubsidio dio a conocer su experiencia, en la implementación de dicha estrategia.

Finalmente, los representantes de zona presentaron el informe de seguimiento de la Circular 008.

En temas varios se delegó la comisión para la construcción de la circular de trabajadores independientes y por otro lado, lo concerniente a los temas y sede del encuentro nacional.

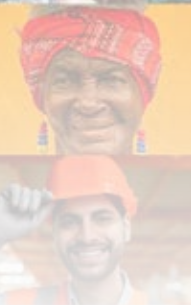




Chatbot “Lupita”

La Oficina de Protección al Usuario, durante la vigencia 2022, se encuentra trabajando, en colaboración con la Oficina de las Tecnologías y las Comunicaciones, en el avance de la fase cognitiva y procesamiento de lenguaje natural para el chatbot Lupita fase II, cuyo objetivo es mejorar el tipo de interacción con el ciudadano y vincular nuevas tecnologías que permitan garantizar una comprensión y análisis a las solicitudes cotidianas de la ciudadanía, para ello, se están implementando en el ecosistema de Microsoft Azure los módulos de Cognitive Services los cuales permiten aplicar soluciones de Inteligencia Artificial y Machine Learning basados en la construcción y entrenamiento de una base de conocimiento dinámica pensada en dar respuestas a varias inquietudes o cuestionamientos de la población, categorizadas en temáticas principales y secundarias.

El proceso de construcción de las respuestas al ciudadano, ha sido llevado bajo metodologías y un trabajo mancomunado que involucra actividades con grupos focales, mesas de trabajo al interior de la Superintendencia y la validación legal de conceptos claves que garanticen el lenguaje claro y el entendimiento para todos los niveles educativos de la población.

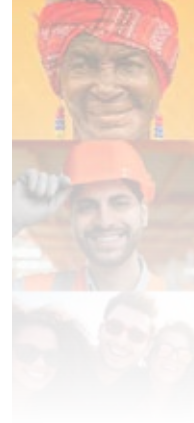


Por otra parte, bajo el objetivo de cubrir necesidades y cerrar brechas de acceso a la información por parte de los diferentes tipos de población, se vienen implementando cambios a la imagen y funcionalidades de Lupita, cuyo propósito es mostrar una modernización de la interfaz de usuario (UI/UX), facilitando la navegación y acceso a información relevante mediante la activación de funciones incluyentes que permitan interactuar a través de recursos multimedia (audio, textos, mapas e imágenes), brindando un acercamiento a los ciudadanos que presentan limitaciones físicas tales como: visual y auditiva; ya que se puede transformar el texto al audio y viceversa, además, se puede destacar la figura de Lupita representada en una mujer perteneciente a la comunidad Afrodescendiente, quien es la encargada de mostrar una mujer con mucho conocimiento en temas relacionados a las actividades misionales de la Superintendencia, cuya personalidad se basa en la acción de servicio al ciudadano, mostrando amabilidad, y diligencia.

El proyecto de Lupita en su fase II, esta por ser implementado para uso de la ciudadanía en el último trimestre de 2022, por tal razón, la fase I continua brindando atención a los ciudadanos a través del enlace Lupita ubicado en la página web de la entidad, este canal durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre del 2022 ha atendido un total de 5.704 usuarios, los cuales generaron un total de 6.321 conexiones, siendo un promedio de 1.15 conexiones por usuario, con un porcentaje de visitas de usuarios recurrentes del 18%. (Ver gráfica), se puede evidenciar que la tendencia del uso es la baja debido a que es necesario brindar mayor promoción al canal, sin embargo, se establece como media o un promedio de 604 conexiones por mes y un promedio de 542 usuarios que requieren de información sobre los servicios ofrecidos por la superintendencia.

Conexiones y Usuarios - Uso Chatbot Lupita enero 01 hasta 31 de octubre





Educación informal para los grupos de valor

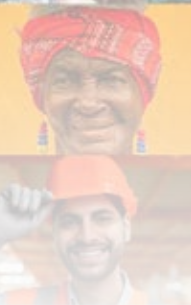
Curso virtual

Se viene alimentando el ambiente virtual de aprendizaje para llegar con este servicio a nuestros diferentes grupos de valor, con corte al 31 de octubre de 2022 se han inscrito 36242 participantes.

El curso, actualmente, cuenta con cinco (5) módulos, en el periodo de enero a mayo de 2022 se han certificado, en los módulos, de la siguiente manera:

Modulo	Cursos	Certificados 2022
Módulo 1	Sistema del Subsidio Familiar.	1158
Módulo 2	El Subsidio Familiar.	457
Módulo 3	Participación ciudadana.	1076
Módulo 4	Subsidio Familiar de Vivienda.	1085
Módulo 5	Superintendencia del Subsidio Familiar	1079
TOTAL		4855





Visitas a empresas

La Oficina de Protección al Usuario, dentro del proyecto para fortalecer la educación informal a los trabajadores afiliados y dar a conocer los derechos y deberes que tienen frente a los servicios prestados por las cajas de compensación familiar, ha realizado visitas en los municipios de Montería, Córdoba; Suesca y Funza, Cundinamarca; Manizales, Supía y Riosucio, Caldas y Santa Marta, Magdalena.



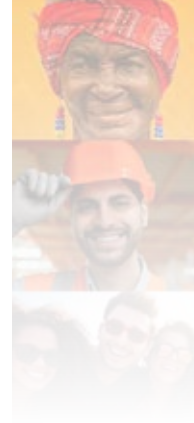
 **SuperSubsidio**
Vigilamos tu caja de compensación

 **MINISTERIO DEL TRABAJO**

Supersubsidio
Contigo
VALLE DEL CAUCA

Entérate de los **beneficios** de las
cajas de compensación familiar

21 al 25
de nov



Con corte 31 de octubre de 2022 se ha brindado educación informal a 616 trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual sobre el Sistema del Subsidio Familiar.

Los temas desarrollados en las actividades de educación informal han sido los siguientes:

- Identificación de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Derechos y Deberes.
- El Sistema del Subsidio Familiar.
- En que consiste el Subsidio Familiar.
 - Subsidio en Dinero.
 - Subsidio en Especie.
 - Subsidio en Servicios.
- Oficina de Protección al Usuario.
- Canales de atención.
- Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Redes de seguimiento

Estas acciones pedagógicas en territorio han permitido reafirmar la relación con la ciudadanía, mejora la percepción y genera recordación de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Se confirma la necesidad de seguir dando a conocer a los trabajadores de diferentes territorios la función de la Superintendencia con ente de vigilancia y control.

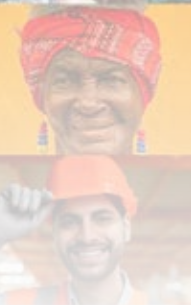
La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia

visita empresas del Valle del Cauca para capacitarlos sobre el Subsidio Familiar

MINISTERIO DEL TRABAJO



Super
Subsidio



Redes Sociales

Para el año 2022, la Oficina de Protección al Usuario, con el fin de cumplir con la sentencia T-230 de 2020 y de fortalecer la relación con el ciudadano, realizó la caracterización de las redes sociales con las que cuenta la Superintendencia del Subsidio Familiar: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, identificando que las redes sociales no alcanzaban a abarcar el 1% del público objetivo por el cual se cumplen la labor de IVC de esta entidad, es decir, los afiliados a las cajas de compensación familiar.

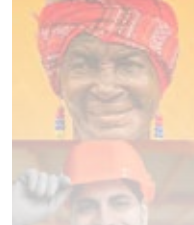


Por lo anterior, se fortalece el talento humano de la oficina con el propósito principal de:

- Crear un procedimiento de atención a través de redes sociales.
- Responder las PQRSF y comentarios recibidos a través de estos canales.
- Realizar y publicar a través de estos canales contenidos de interés para la ciudadanía.
- Potencializar las redes sociales de la entidad sensibilizando a la ciudadanía y funcionarios para el uso de estas, entre otras.

Desde marzo a octubre de 2022, teniendo en cuenta la sinergia realizada con el área de comunicaciones, se ha evidenciado el aumento en número de seguidores en 3.703 en todas las redes sociales de la entidad.





Incremento de seguidores

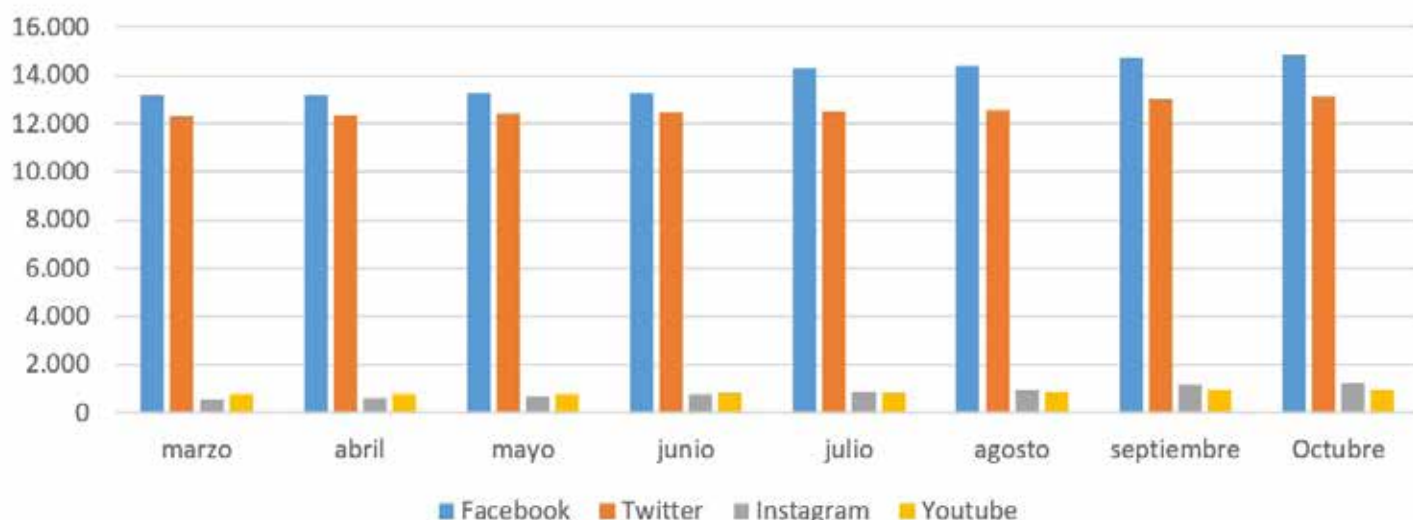


Gráfico 1. incremento de seguidores en las redes sociales.

Igualmente, desde la Oficina de Protección al Usuario con el fin de potencializar las redes sociales, se han enviado, 127 piezas gráficas y/o audiovisuales relacionados con temas de interés para la ciudadanía como afiliación de pensionados, subsidio monetario, subsidio de vivienda y convocatoria para las ferias acércate realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, todas estas divulgadas en 291 publicaciones de las redes sociales.

De la misma manera, desde OPU se han atendido 199 comentarios y mensajes directos recibidos a través de las redes sociales, brindando respuestas claras y oportunas en la misma red para facilitar así el acceso a los peticionarios, los principales temas de consulta a través de redes son servicios sociales, afiliaciones y fondos de ley.

De acuerdo con las tipologías requeridas por los ciudadanos en sus solicitudes a través de redes sociales durante el periodo, se observa que el Subsidio de Vivienda, Mecanismo de Protección al Cesante, el Subsidio Monetario y Competencia de otras entidades constituyen el 56,41 % del total de las solicitudes recibidas.



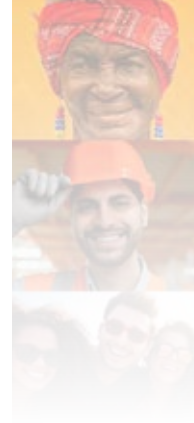
Actividades de fortalecimiento

Popularízate

Ejercicio comunicativo y pedagógico para la promoción del calendario de actividades de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Esta iniciativa surge como acción estratégica de interacción, acercamiento y relacionamiento con los funcionarios y contratistas de la Superintendencia. Consiste en innovadoras e interactivas tácticas de divulgación, para motivar, acompañar y respaldar el quehacer de la oficina y la entidad en torno al cumplimiento de su objetivo misional y de cara a los beneficiarios del subsidio familiar.

Su propósito es fortalecer lazos con nuestra audiencia, generar sentido de pertenencia y conocimiento en los funcionarios y lograr cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos en la entidad y los servicios que ofrece. Es un programa desarrollado a través de la plataforma teams, el segundo martes de cada mes, a la fecha se han llevado a cabo 3 transmisiones.

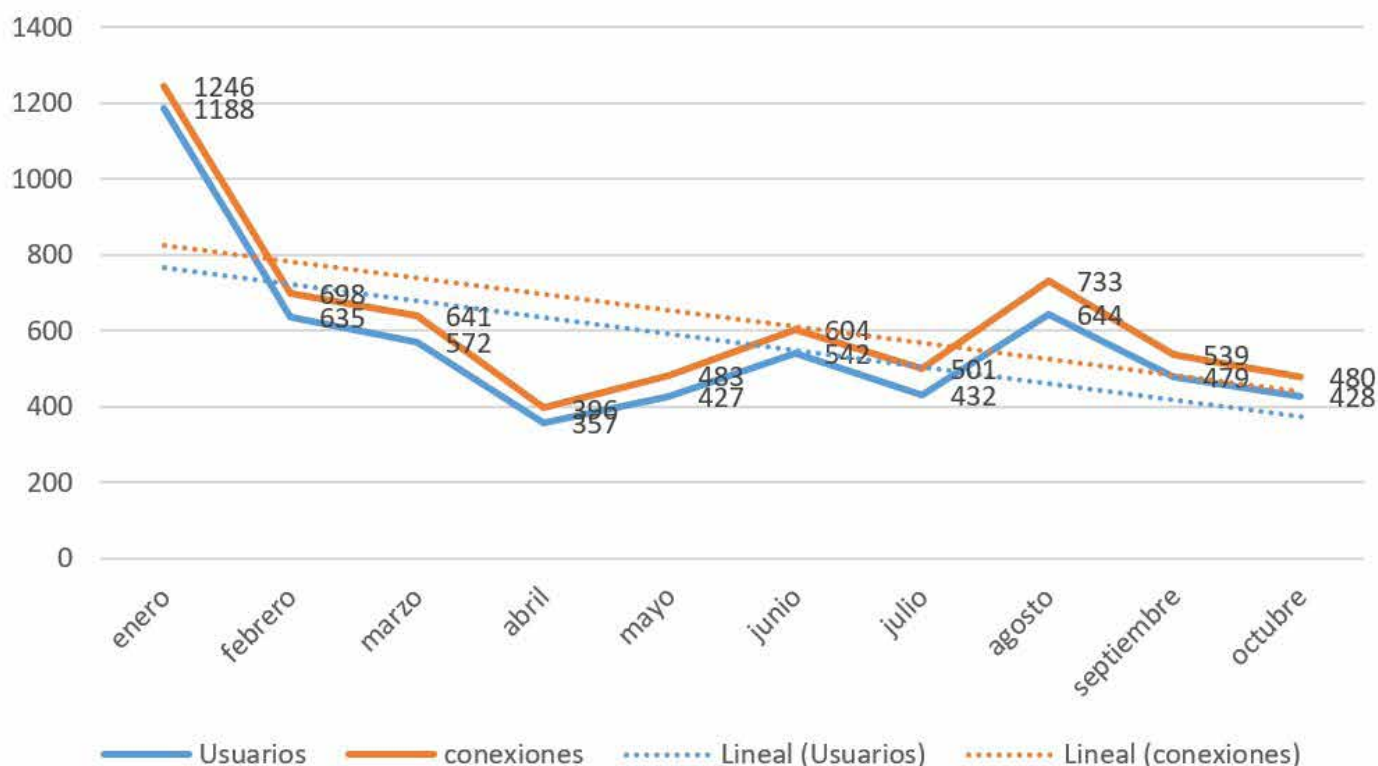




Principales logros del periodo

- Traducción de la misión, visión, objetivos, funciones, carta de buen trato y canales de atención a la lengua étnica Misak y wayuunaiki.
- Aumento de seguidores en plataformas digitales dispuestas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Lanzamiento de la Fase II de la asistente virtual Lupita.
- Promulgación cartilla “Conociendo la superintendencia del Subsidio Familiar”
- Protocolo de atención al ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Conexiones y Usuarios - Uso Chatbot Lupita enero 01 hasta 31 de octubre



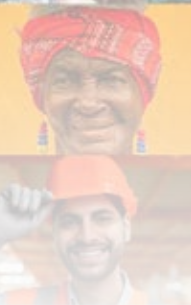
Mes	Usuarios	conexiones	media conexiones	media usuarios
Enero	1188	1246	1217	939,05
Febrero	635	698	666,5	665,05
Marzo	572	641	606,5	636,55
Abril	357	396	376,5	514,05
Mayo	427	483	455	557,55
Junio	542	604	573	618,05
Julio	432	501	466,5	566,55
Agosto	644	733	688,5	682,55
Septiembre	479	539	509	585,55
Octubre	428	480	454	556,05



Foto. Banner del portal web de la SupeSubsidio

A hand holding a blue pen is positioned over a document. A dark blue semi-transparent rectangular box is overlaid on the image, containing the title 'OFICINA DE CONTROL INTERNO' in white, bold, sans-serif capital letters. The background shows a hand holding a white pen and a document with some text visible on the right side.

OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tuvo como principales objetivos en la vigencia:

1. Verificar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Superintendencia del Subsidio Familiar, contribuir al mejoramiento de sus Procesos y Procedimientos, fomentando la cultura de autocontrol para garantizar el cumplimiento de la misión de la Superintendencia.
2. Garantizar eficacia, eficiencia y economía en las operaciones y la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
3. Hacer seguimiento y verificar el logro de metas y objetivos determinados para la Superintendencia de los planes y proyectos que estén a su cargo.
4. Auditorías: Se realizan las auditorías internas de acuerdo al plan de trabajo de la Oficina en cada vigencia.
5. Informes Externos e Internos, de acuerdo a la Ley y la normatividad vigente que rige para oficina de control interno.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA





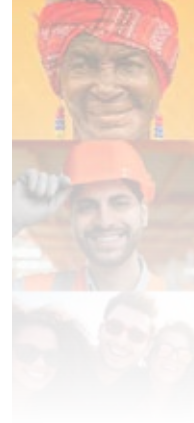
La Superintendencia del Subsidio Familiar continúa cumpliendo con la estrategia de Rendición de Cuentas, como un componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano y parte de la estrategia de Participación Ciudadana; en este año 2022, se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas “**SuperSubsidio te cumple**” primer semestre y gestión 2018-2022, el pasado 12 de julio.



La Audiencia Pública fue transmitida en directo por el canal institucional y las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram, paralelamente se realizó la traducción por señas en busca de lograr una mayor inclusión.

En redes se hizo el cubrimiento con piezas gráficas e invitando a la gente a sintonizar el canal y el streaming de institucional.





El Súper, los grupos de valor y ciudadanía

Los días, 06, 10 y 11 de octubre en la ciudad de Bogotá, se desarrollaron tres encuentros con consejeros directivos delegados de los trabajadores y de los empleadores, y con directores de las Cajas de Compensación Familiar, con el objeto de generar un gran diálogo sobre retos, propuestas de transformación y mejoramiento del sistema general del subsidio familiar.

En el desarrollo de los encuentros, se realizaron mesas de trabajo con la participación de todos los actores, en las cuales se identificaron los problemas al interior del Sistema de Subsidio Familiar y las acciones que permitan hacerlo más eficiente desde la perspectiva de la equidad y la solidaridad poblacional y territorial.

Finalmente, dentro de las grandes conclusiones se centraron:

- La generación de empleo decente
- Superación de brechas sociales
- Potencialización de servicios en la ruralidad

Dichas conclusiones se presentarán en un evento, el próximo 9 de diciembre con la participación simultánea de los actores del Sistema.

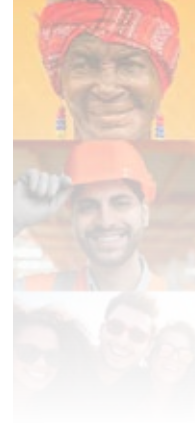
Otras encuentros con la ciudadanía.....



Foto. Evento del 10 de octubre en la ciudad de Bogotá, con directores de las Cajas de Compensación Familiar.

RETOS 2023





SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ESTUDIOS ESPECIALES Y LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS

1. Realizar de inspección, vigilancia y control a por lo menos el 80% de las cajas de compensación familiar que presentaron proyectos en la vigencia 2022. (Actual 50%)
2. Fortalecer el Observatorio del Subsidio Familiar como tanque de pensamiento del sistema de subsidio Familiar, en el propósito de hacerlo más efectivo y equitativo desde una perspectiva territorial y diferencial, en énfasis en la población trabajadora más vulnerable y en el desarrollo territorial para la construcción de la paz.
3. Puesta en marcha del banco de proyectos con miras a fortalecer el proceso de Inspección de Vigilancia y Control en la optimización de la ejecución de los recursos y la aplicación de los principios del sistema.
4. Profundizar los criterios para la identificación de nivel de riesgo los proyectos de inversión de las cajas de compensación familiar de manera con el objeto de ser más efectivos en la labor de inspección, vigilancia y control de los proyectos de inversión de las CCF.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA GESTIÓN

1. Desarrollar indicadores que permitan generar un sistema de gestión, control y alertas a los riesgos generados por el sistema de subsidio familiar
2. Garantizar que los servicios de las cajas realmente se acerquen a los trabajadores de salario mínimo: mediante un diagnóstico en el primer trimestre sobre la actual focalización de los servicios.
3. Adelantar lineamientos técnicos mediante un instructivo guía de la plataforma Siger, relacionados con el cálculo de la Cuota Monetaria y excedentes del 55%.
4. Construir los criterios que por necesidad y ubicación pueda resolver el bienestar al sector rural en la distribución de los recursos de Fovis de segunda prioridad, con la participación de la comunidad y la Caja de Compensación Familiar Campesina- Comcaja.



DELEGADA DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS ESPECIALES

1. Sistematizar los procedimientos de la Delegada (Expedición de certificados – (ONLINE).
2. Concientizar a las cajas de compensación, sobre el uso de la herramienta de la que se tiene en la sede electrónica, para adelantar los tramites de decisiones de Asambleas y Consejos Directivos.
3. Realizar visitas a las cajas de compensación que cuenta con una medida cautelar
4. Finalizar los procesos que hayan ingresado en la vigencia 2019 y que aún se encuentran vigentes.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

1. Formulación de la Planeación Estratégica Institucional 2023 – 2026, la cual este articulada con el Plan Nacional de Desarrollo.

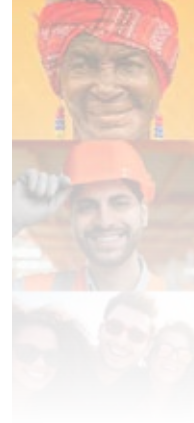
Formulación Planes Institucionales 2023

Siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto de 2018, actualmente nos encontramos en la construcción de:

- **Plan de Acción**
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Estos deben ser aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el mes de diciembre de 2022.



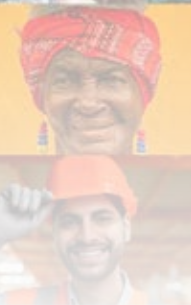


2. Mantener la certificación de Cumplimiento de la Norma NTC ISO 9001: 2015 en todos los procesos (21) de la entidad.

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se tiene previsto tentativamente para el 1 y 2 de diciembre de 2023.

3. Implementar un sistema integrado de gestión, que permita a la entidad optimizar sus procesos y mejorar permanente la calidad de los servicios, mediante la identificación y definición de las relaciones existentes entre procesos.
4. Fortalecer la implementación de herramientas tecnológicas para realizar un seguimiento efectivo a la planeación institucional de la entidad y un monitoreo permanente a la implementación del MIPG.
5. Aumentar nuestro índice de desempeño institucional, gestionando todas las acciones necesarias para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión.



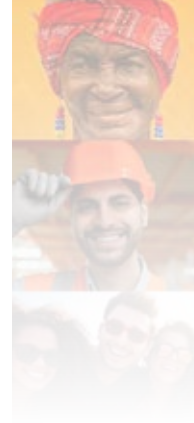
OFICINA ASESORA JURÍDICA

Para el año 2023 la Oficina Asesora Jurídica y su equipo de trabajo se compromete con el despliegue de acciones contundentes para apoyar los procesos de las dependencias respecto de las cuales, al interior de la Entidad, y previo diagnóstico, se haya evidenciado que requieren un mayor acompañamiento jurídico. El reto en este punto corresponde a lograr blindar desde el punto de vista jurídico y legal procesos como gestión contractual, gestión del talento humano, trámites de la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales, trámites de la Oficina de Protección al Usuario y Despacho, y las demás áreas que lleguen a requerirlo.

A fin de lo anterior, se designará dentro de la OAJ un servidor de apoyo a cada una de estas dependencias:

- Superintendencia Delegada para la Gestión: Lida Regina Bula Narváez.
- Superintendencia Delegada para la Evaluación de Proyectos y Estudios Especiales: Ana Marcela Flórez Segura.
- Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales: Catalina Borrero Gutiérrez.
- Despacho y Secretaría General: Jefe de la OAJ.





Otros retos:

- Desarrollo de un diagnóstico y programa de capacitación al interior de la dependencia con miras a fortalecer la estructura y contenido de los conceptos jurídicos, esto con el objetivo de mejorar el impacto de los mismos hacia los diferentes actores del Sistema del Subsidio Familiar.
- Rediseñar la atención judicial a Acciones de Tutela, a fin de mejorar la efectividad de dichas respuestas. Particularmente se fortalecerá la defensa en acciones constitucionales en las cuales las Cajas de Compensación Familiar -intervenidas- sean convocadas (7).
- Revisar y reformular los lineamientos de defensa jurídica a fin de actualizarlos con las normas procesales vigentes.
- Promover espacios de formación y capacitación para la atención efectiva de la defensa judicial de la SSF.
- Realizar el diagnóstico de la normatividad del subsidio familiar a fin de efectuar una propuesta de reforma normativa en aquellos aspectos que se determinen como necesarios para contribuir al mejoramiento y efectividad del Sistema y su vocación social.

Ahora, los retos respecto de algunos temas particulares:

Atención de Derechos de Petición: Elaboración de un diagnóstico aleatorio de las respuestas de OPU a fin de contribuir en la estructuración de un modelo de respuesta claro y efectivo que satisfaga el derecho de los ciudadanos a recibir información clara, completa y oportuna.

Cobro Coactivo: Formación y cualificación del equipo e incremento de los valores de recaudo a favor del presupuesto de la Entidad con una meta de \$ 200.000.000:

Deuda con intereses	445.770.860
Cuántía procesos prescritos	88.055.463
Recaudo en el 2021	20.594.249
Recaudo 2022	69.231.802
META DE RECAUDO 2023	200.000.000



Impacto de la OAJ – Participación Ciudadana – Retroalimentación de Procesos al Interior de la Entidad:

- Micrositio Web.
- Diseño del Sistema de relatoría de la SSF.

El reto es lograr consolidar una página que sea eficiente - en consulta - de los conceptos (por restrictores y ejes temáticos) que permitan al ciudadano conocer los instrumentos que la Entidad tiene, permitiéndoles clarificar el ámbito de reconocimiento de los beneficios y servicios del Subsidio Familiar. Además de, lograr la compilación y sistematización de la jurisprudencia de la Corte Constitucional y el Consejo de Estado en materia de Subsidio Familiar.

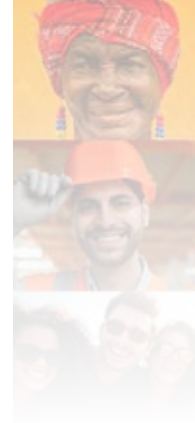
Un Café con Jurídica: Continuar con la realización de mesas de trabajo con las áreas de la Entidad en temas de interés de conformidad con un diagnóstico previo respecto de sus necesidades. Se busca garantizar hacer 1 por trimestre (4 en el año). Dicho espacio podrá incluir la invitación de algún expositor o académico que imparta conocimiento sobre el particular.

Seminarios: Realización de un seminario en una materia de interés, previa construcción de los ejes temáticos en asocio con las Oficinas asesoras Jurídicas de las Cajas de Compensación Familiar.

Pedagogía de acceso: 2 FBLIVE sobre diferentes temas del Sistema del Subsidio Familiar dirigidos a la ciudadanía y en lenguaje claro.

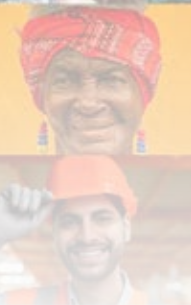
Trabajo Interinstitucional: Diseñar un modelo de solicitud de apoyo de la OAJ por área.





OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

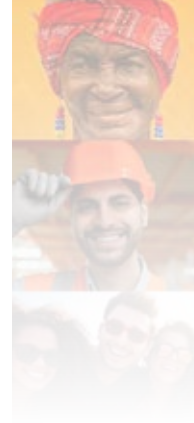
- Reestructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el fin de crear la delegatura de relacionamiento con el ciudadano, dependencia que se encargará de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - ciudadano
- Contar con un proceso misional y estratégico en la delegatura de relacionamiento con el ciudadano.
- Liderar la política de servicio al ciudadano junto con 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.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de los trabajadores afiliados al régimen del subsidio familiar.
- Posicionar la Superintendencia del Subsidio Familiar teniendo en cuenta los grupos de valor, de interés y ciudadanía en general.
- Dar a conocer la Superintendencia del Subsidio Familiar en la población vulnerable del país, priorizando comunidades indígenas, afros y rural (mujer rural)
- Ejecutar las estrategias que promuevan el relacionamiento con el ciudadano.
- Propiciar estrategias incluyentes para la atención de ciudadanos en condición discapacidad en la Entidad y en relación con la función social que desempeñan las Cajas de Compensación Familiar.
- Potencializar la gestión realizada a través del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano –COMTAC.
- Articular las áreas de la Superintendencia del Subsidio Familiar para dar a conocer a la ciudadanía la gestión realizada por la Entidad a través de la iniciativa Popularízate.
- Fortalecer los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Implementar estrategias para crear vínculos estrechos con la ciudadanía con el fin de devolver la confianza en la gestión pública.



Gestión pendiente por realizar

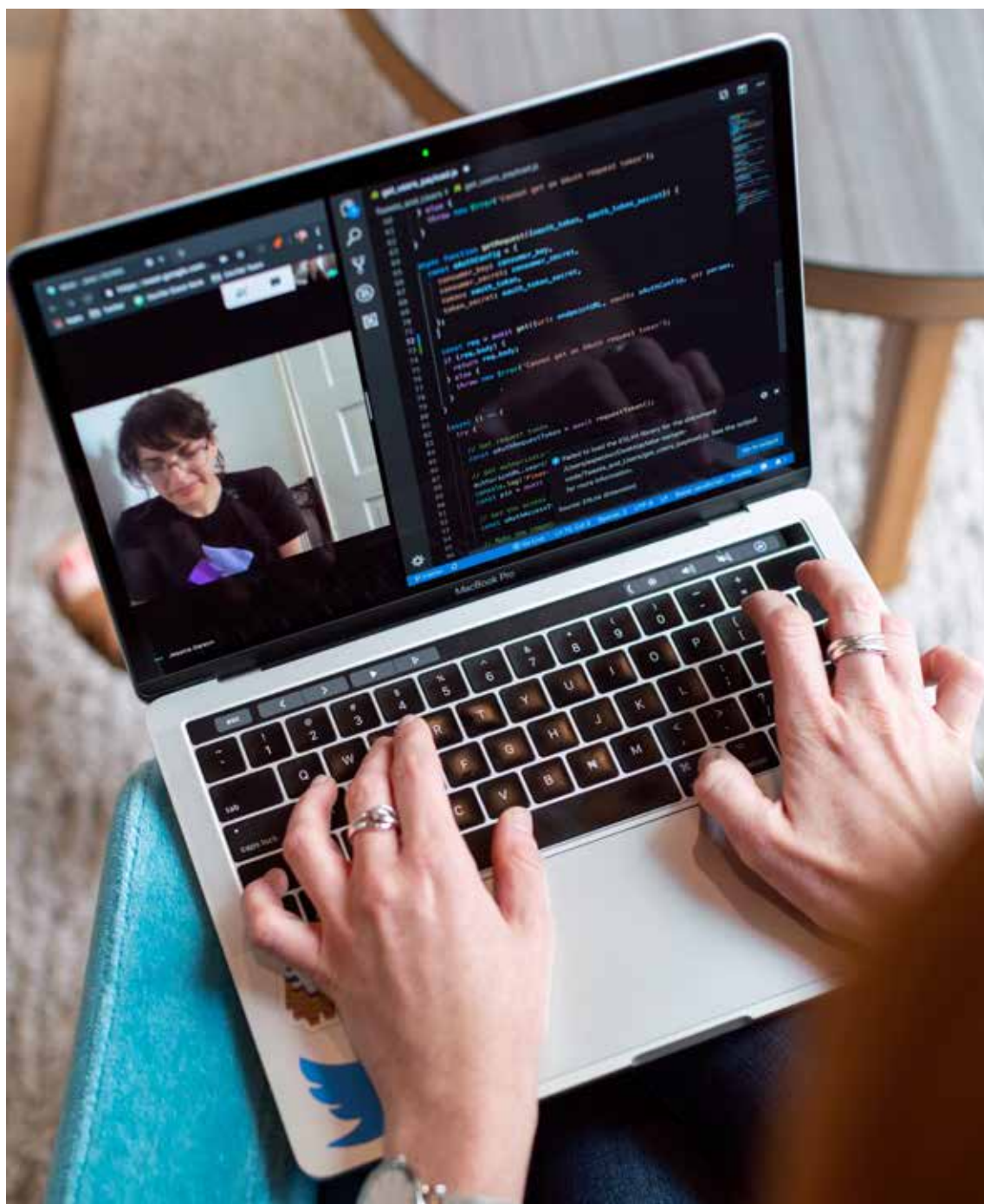
- XIV Encuentro Nacional de atención e interacción con el ciudadano. Este evento que tiene como objetivo liderar la atención al ciudadano como integrantes del sistema del subsidio familiar y fijar los lineamientos de la Superintendencia frente a la atención de la ciudadanía se llevará a cabo en el mes de noviembre, en forma presencial.
- Crear material de comunicación audiovisual para las redes sociales, portal corporativo, canal institucional y demás canales de comunicación con los grupos de valor promocionando derechos y deberes de la ciudadanía y la utilización de los canales de atención al usuario: Material de comunicación sobre la entidad enfocados a la atención preferencial y diferencial.
- Contratación de dos desarrolladores de software con el fin de realizar la actualización, pruebas y despliegues del software, de la aplicación Kioskos Supersubsidio, asegurando el funcionamiento adecuado de la plataforma web para reforzar la capacidad instalada de la Oficina de Protección al Usuario en la atención de las PQRSF de los ciudadanos.
- Desarrollo del módulo seis (6) del curso virtual de aprendizaje.
- Realización de COMTAC en los meses de noviembre y diciembre.
- Realizar Feria de Subsidio Familiar con COMCAJA, con el fin de llegar con nuestros servicios a la población rural.
- Realizar actividades de educación informal a los trabajadores afiliados a las CCF con el fin de consolidar una red de seguimiento y veedurías ciudadanas.
- Traducción a una lengua étnica adicional de la información básica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Seguimiento a la solicitud presentada ante la oficina de planeación relacionada con la vigencia futura del contrato suscrito con la firma BPM Consulting que garantiza la continuidad de la prestación de servicios y la atención de los diferentes canales y adición de este contrato.



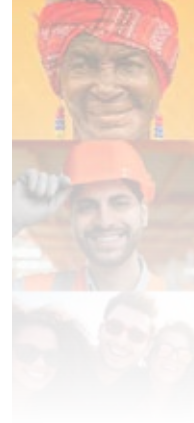


OFICINA DE LAS TICS

- En los diferentes dominios de la Gestión de TI se identifican diferentes intervenciones que redundaran en una capacidad institucional, no solamente a nivel de infraestructura sino en el conjunto de soluciones informáticas e incluso con impacto en otros procesos de la Entidad y sus diferentes grupos de interés. Adicionalmente se relacionan otros temas que desde la óptica de esta Oficina permitirán fortalecer la Entidad en el cumplimiento de su misionalidad.



Tema	Descripción
Estrategia de TI	• Actualización del PETI y los demás planes de acuerdo con los lineamientos dados por el nuevo gobierno teniendo en cuenta sus prioridades. Involucrar temas de servicios ciudadanos digitales e interoperabilidad. • Elaborar un nuevo proyecto de inversión de acuerdo con la política y lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo y las directrices de la nueva administración en consecuencia con el plan estratégico institucional. • Convertir al proceso de Gestión de Sistemas de Información en uno estratégico en el sistema de gestión de calidad de la Entidad.
Gobierno de TI	• Viabilizar la implementación de proyectos del ejercicio de arquitectura empresarial y los del Plan de Transformación Digital. • Implementar tableros de control de soluciones de gobierno para el proceso • Optimizar el proceso de Gestión de Sistemas de Información y sus procedimientos de acuerdo con la arquitectura objetivo respecto al modelo de gestión de TI de la Entidad. • Afianzar la cultura institucional en seguridad y privacidad de la información.
Información	• Establecer una estrategia y plan de desarrollo de la analítica de datos, para elevar la calidad de la información desde diferentes fuentes y favorecer la toma de decisión basada en datos. • Implementar el Plan de Recuperación de Desastres Tecnológico en la nube de Azure, lo que contribuye a la confianza en la continuidad de las operaciones que dependen de la tecnología. • Implementación del SOC (Centro de operaciones de seguridad) en el cual se tendría un monitoreo de seguridad de la infraestructura tecnológica, mejorando los tiempos de detección, respuesta y contención ante incidentes cibernéticos. • Establecer una arquitectura de seguridad híbrida relacionando los componentes on-premise y en nube pública. • Continuar con la implementación y mejoramiento de los controles del MSPI alineados con la ISO 27001: 2013 • Impulsar el Plan de Seguridad y Ciberseguridad en las CCFs para favorecer la calidad de los datos reportado por las vigiladas.
Sistemas de Información	• Prestar más servicios transversales a los grupos de valor de la SSF y proyectar los sistemas con propósito de apertura de datos, interactuar con el ciudadano y ofrecer servicios con valor agregado al ciudadano.
Servicios Tecnológicos	• Continuar con la estrategia de migración a la nube de los servicios prestados por Oficina TIC y establecer una arquitectura de nube híbrida para la Entidad • Optimizar el monitoreo a los diferentes componentes de la infraestructura tecnológica para la gestión de capacidad y disponibilidad de los servicios de TI.
Uso y Apropiación	• Habilitar capacidades en la entidad para continuar fortaleciendo la transformación digital y el uso de tecnologías emergentes, a través de la reinversión o modificación de los procesos, productos o servicio para asegurar la generación del valor público. • Involucrar la estrategia y planes de uso y apropiación de tecnología en el Plan Institucional de capacitación de la Entidad. • Involucrar a los funcionarios y contratistas en desarrollo de proyectos relacionados con arquitectura empresarial, transformación digital, gobierno de datos y analítica de datos).

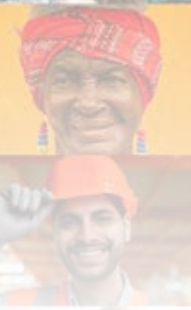


OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para la Oficina de Control Interno del Subsidio Familiar 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 de los objetivos de la entidad para cumplir un fin.

Esto permite la mejora continua para lograr y/o alcanzar las metas y los resultados representados en la eficiencia, eficacia y efectividad para cumplir la entidad con la inspección, vigilancia y control, que permiten mitigar los riesgos al interior de la entidad. Y aumentar la confiabilidad y seguridad de los clientes internos y externos y dando cumplimiento a la normatividad vigente.





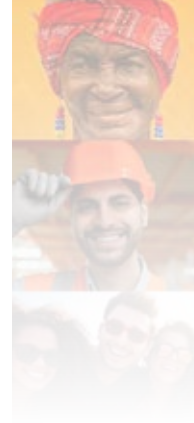
El Sistema de Control Interno de la Superintendencia del Subsidio Familiar, muestra un grado de desarrollo importante, por cuanto, en términos generales, los instrumentos, mecanismos y elementos de control adoptados, aportan de manera sustancial y sin dificultad para el logro integro de los objetivos y metas institucionales.

Para la Oficina de Control Interno es importante el seguimiento y evaluación de 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.

La Oficina de Control Interno realiza sus 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, han permitido obtener como resultado un diagnostico veraz de la eficacia y nivel de implementación del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo que a partir de la fecha se identifiquen y se desarrollen acciones de mejora que permitan el fortalecimiento y sostenibilidad del SIG en la Superintendencia del Subsidio Familiar.

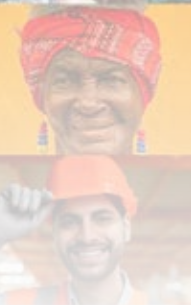
- Auditorías Internas: Durante la vigencia del 2022, sea realizado (20) veinte Auditorías Internas a los procesos de la entidad, de acuerdo a lo planeado.
- Planes de Mejoramiento: Durante la vigencia del 2022, se realizaron seguimientos a los planes de mejoramiento de vigencias anteriores como resultado de las auditorías internas, también se generaron los nuevos de los Hallazgos y Oportunidades de Mejora de esta vigencia.
- Aplicativo Isolución: En esta herramienta se realiza todo el proceso de las Auditorías Internas, desde la planeación, su ejecución, lista de chequeo, informes finales, hallazgos, oportunidades de mejora y los seguimientos de las mismas, permitiendo tener un mayor control y seguimiento a las actividades propuestas en las acciones de los hallazgos y oportunidades de mejora de cada vigencia.
- La Oficina de Control Interno realiza los Informes Internos y Externos de acuerdo a la normatividad y a los requerimientos que son requeridos, 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 la evaluación, seguimiento, asesoría y se verifica el cumplimiento de cada una de las actividades de cada uno de los procesos y se ve reflejada la gestión de las áreas de la Superintendencia del Subsidio familiar y también donde se evalúa a cada uno de los sujetos involucrados tanto internos como externos de la gestión de la entidad:





- Durante esta vigencia del 2022 sean realizado ciento cinco (105) Informes internos y externos como son a los entes de control: Contraloría General de la República, Presidencia de la República, Contaduría General de la Nación, Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Cámara de Representantes, Congreso de la República, Ministerio del Trabajo y Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Los Informes Internos se presentan al Representante de la entidad, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y a las oficinas relacionadas con cada uno de ellos, dando cumplimiento a las Normas Legales Vigentes.





SECRETARIA GENERAL

Secretaria General

- Garantía de responsabilidad en la ordenación del gasto con eficacia y eficiencia de los servidores públicos.
- Garantía de transparencia para lograr los cometidos asistenciales que permitan el cumplimiento de la visión, la misión y los objetivos de la tarea de control, vigilancia y supervisión del subsidio.

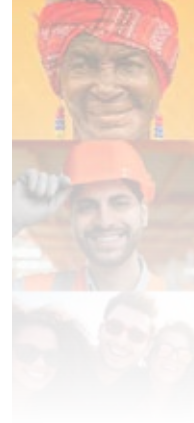
Instancia de Control Disciplinario

- Actualizar y organizar la función disciplinaria de la Instancia de Control Interno ajustado a la nueva Ley.
- Realizar la caracterización del proceso disciplinario.
- Realizar cartilla ajustada a la Ley 1952 de 2019 en concordancia con la Ley 2094 de 2021
- Organizar tecnológicamente la información contenida en los expedientes, de tal forma que permita hacer seguimiento y control con generación de alertas tempanas.
- Actualizar los formatos ajustados a la normatividad vigente.

Grupo de Gestión Contractual

- Separar del manual de contratación lo relacionado a la supervisión e interventoría creando un nuevo manual y procedimientos.
- Crear el Manual de supervisión.
- Implementar fichas técnicas ambientales.
- Actualizar los procedimientos de contratación en todas sus etapas.
- Actualizar los procedimientos de terminación anticipada de contratos.





Grupo de Gestión Financiera

- Dinamizar y gestionar a través de los procesos y procedimientos establecidos, así como las normas que regulan las entidades de Gobierno, los recursos financieros asignados a la entidad a fin de cumplir con los objetivos y metas estatales.

Grupo de Gestión Documental y Notificaciones

- Capacitar constantemente a funcionarios y contratistas en el uso y manejo del gestor documental implementado en la entidad.
- Implementar adecuados mecanismos de custodia especial de la información.

Grupo de Gestión en Talento Humano

- Desarrollar estrategias que motiven a los funcionarios, y ayudarlos en su desarrollo profesional mediante promociones, educación y otros beneficios, a través de la realización de talleres para el desarrollo de nuevas habilidades, de esta manera, se mejora el rendimiento de los funcionarios y el desempeño general de la entidad.

Grupo de Gestión Administrativa

- Salvaguardar bienes, obras, servicios e inventarios de la Entidad para el correcto funcionamiento.
- Operar los planes integrales, de acción y realizar las contrataciones esenciales para el funcionamiento interno de la Entidad según la legislación vigente.





Supersubsidio Contigo

AUDIENCIA PÚBLICA
**RENDICIÓN
DE CUENTAS 2022**

TRANSMISIÓN
Jueves 15 de diciembre 10 a.m. Canal Institucional



SEDE PRINCIPAL

Carrera 69 No. 25B - 44.
Pisos 3, 4 y 7 Edificio World Business Port
Bogotá - Colombia
PBX: +57 (601) 348 78 00
FAX: +57 (601) 348 78 04
Código Postal: 110931

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Carrera 69 No. 25 B - 44 Piso 3, Bogotá | Colombia
Tel.: +57 (601) 348 77 77 - Código Postal: 110931
Línea gratuita nacional: 018000 910 110
Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
NIT 860.503.600-9

www.ssf.gov.co



Luis Guillermo
Pérez Casas
Superintendente del Subsidio Familiar