



Supersubsidio



INFORME TRIMESTRAL AUDITORÍAS INTERNAS PRIMER (I) TRIMESTRE 2025

Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina de Control Interno
Mayo de 2025

SuperSubsidio

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

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110 Correo
institucional: ssf@ssf.gov.co



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Fecha de Informe: 27 de mayo de 2025

1.2 Periodo Evaluado: Primer trimestre de 2025

1.3 Proceso y/o Dependencia: Oficina de Control Interno

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

2. OBJETIVO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante Acta No. 02 del 17 de diciembre de 2024 y de conformidad al parágrafo 1, artículo 1 del Decreto 338 de 2019, el objetivo del presente informe es dar a conocer los resultados obtenidos de las auditorías internas realizadas en el primer trimestre de 2025, el cual es presentado a la Superintendente del Subsidio Familiar y los demás miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

3. ALCANCE

Comprende el resultado de las auditorías programadas en el primer trimestre de 2025.

4. CRITERIOS

El presente informe se elabora en virtud de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado mediante el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) *“Los informes de auditoría, (...) [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la Entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva (...)”*.

5. GESTIÓN / RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con el Plan Anual de Auditorías, en el marco de sus funciones la Oficina de Control Interno en el rol de Evaluación y Seguimiento durante el primer trimestre de 2025 realizó cuatro (4) auditorías internas a los siguientes procesos: *“Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano, Planeación Institucional e Interacción con el Ciudadano”*.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

Las auditorías tuvieron como finalidad “Evaluar de manera objetiva e independiente la gestión realizada por el proceso en el marco del ciclo PHVA establecido en la caracterización documentada en el Sistema de Gestión, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo y garantizar de manera oportuna y eficiente el cumplimiento del objetivo del proceso.”, y como alcance comprendió la evaluación de los controles internos propios de cada proceso auditado, el periodo del alcance de las auditorías comprendió parte de la vigencia 2024.

En cuanto a la ejecución de las auditorías se consideraron como principales criterios, los siguientes: caracterización de los procesos y sus procedimientos, la normatividad legal vigente a la fecha aplicable a los diferentes procesos, la norma ISO 9001:2015, el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, planes de acción, indicadores de gestión, riesgos de gestión y corrupción, así como los planes de mejoramiento y las políticas, manuales, instructivos, guías y lineamientos aplicables.

La ejecución de las auditorías se desarrolló entre los meses febrero a mayo de 2025, identificando el número de hallazgos y oportunidades de mejora que se relacionan a continuación:

No. AUDITORÍA	PROCESO AUDITADO	REUNIÓN DE APERTURA	REUNIÓN DE CIERRE	HALLAZGOS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
414	Gestión Jurídica	07/02/2025	23/05/2025	8	3
415	Grupo de Gestión del Talento Humano	19/02/2025	20/05/2025	6	0
416	Planeación Institucional	31/03/2025	27/05/2025	0	2
417	Interacción con el Ciudadano	31/03/2025	26/05/2025	4	1
TOTAL, HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA				18	6

Fuente: Módulo Auditoría ISOLUCIÓN

A continuación, se describen recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

a) Resultado Auditorías Internas realizadas durante el primer trimestre de 2025

En virtud del resultado de las auditorías internas realizadas durante el primer trimestre de 2025, se presenta la descripción del hallazgo y oportunidad de mejora identificados en los procesos evaluados, así como las recomendaciones generadas por parte de la Oficina de Control Interno:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

RESULTADO AUDITORIA No. 414 GESTIÓN JURÍDICA	
No. HLL	DESCRIPCION HALLAZGO
1	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.1., literal h): Inobservancia de lineamientos de la Circular Externa No. 09 del 24 julio de 2023 expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) respecto del seguimiento a la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2024-2025, teniendo en cuenta la falta de evidencias de las acciones 1, 2, 3 y 5.
2	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 5.3: literal b. En la verificación del seguimiento al procedimiento defensa judicial (provisión contable) se evidencia que no se remitieron en términos establecidos dentro del procedimiento del Grupo de Gestión Financiera los siguientes informes mensuales de provisión contable que se relacionan a continuación (febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2024), se observa que se incumplió lo dispuesto en el procedimiento Código: PR-GFP014 Versión: 1. numeral 5 condiciones de las actividades teniendo en cuenta que es un proceso transversal con el Grupo de Gestión Financiera.
3	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.1. literal c): En la verificación del procedimiento defensa judicial numeral (4.3 acciones y procesos judiciales en contra de la entidad) en las diferentes actividades de este procedimiento, donde establece el registro en la plataforma eKOGUI de las diferentes actuaciones judiciales, así mismo dentro de la certificación expedida ante la ANDJE por la Oficina de Control Interno en los dos semestres para la vigencia 2024, se evidenció que se hace necesario efectuar capacitación a usuarios, designar abogado en un proceso que no tenía asignado en su momento, desactivación de abogados que ya no laboran en la SSF, actualizar calificación del riesgo y provisión contable, se deben subir fichas de conciliación que hacen falta en la plataforma EKOGUI, lo anterior se observa de manera puntual dentro texto de este informe en el acápite registros y actualización en la plataforma eKOGUI. , esto con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento "Defensa Judicial", en las diferentes actividades donde se solicita registro en la plataforma eKOGUI y a lo dispuesto en el Decreto 1069 de 2015.
4	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 6.1.1 literal d) En la verificación del seguimiento al procedimiento defensa judicial (Tutelas) se observó que se superaron los términos para dar respuesta a dieciocho (18) Tutelas en los diferentes despachos judiciales, respondiéndose de forma extemporánea; lo anterior evidencia la falta de controles en el procedimiento, radicados que se relacionaron en el acápite de tutelas de este informe.
5	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 8.4.1 literal c) En la verificación del seguimiento al procedimiento Doctrina, se observó que superaron los términos para dar respuesta a veinticuatro (24) solicitudes y conceptos, respondiéndose de forma extemporánea; es así como se reportaron por el proceso en los seguimientos a los riesgos de gestión correspondientes a los cuatro (4) trimestres de 2024, a su vez se relacionan dentro de este informe de auditoría en el numeral 3.2.2 la materialización el riesgo en comento, con lo anterior se evidencia la extemporaneidad para dar respuesta a las solicitudes, a su vez se observa que el control establecido no fue efectivo ni eficaz, por consiguiente se hace necesario fortalecer el control de prevención documentado, así como determinar controles correctivos que permitan atenuar las consecuencias de la materialización del riesgo, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF que al respecto indica que los controles detectivos "(...) están diseñados para detectar una posible materialización de un riesgo. Al permitir la detección oportuna de una materialización de un riesgo, estos controles mitigan los posibles impactos de las materializaciones y por ende disminuyen el nivel de impacto de estos.". Así mismo se precisa que siete (7) conceptos no se reportaron por la oficina Asesora Jurídica, dentro de los informes de riesgos de gestión en la vigencia 2024, habiéndose contestado por fuera de términos o de manera extemporánea. A su vez, se observó que el plan de mejoramiento suscrito para el riesgo materializado no ha sido efectivo, el proceso como primera línea de defensa debe revisar el mismo, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento y lograr el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con lo establecido en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF.
6	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.1 En la verificación de los indicadores de gestión del proceso de Gestión Jurídica, se observó que: i) En los reportes realizados en Isolución, respecto del indicador No. 354 incumplió la meta en el primer trimestre de 2024, así mismo respecto del indicador 413, la ficha técnica no guarda relación de frecuencia con medición versus la descripción de la fórmula.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

7	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 10.2.1: literal a. En la verificación del plan de mejoramiento del proceso de Gestión Jurídica se observó lo siguiente: Hallazgo 920 Abierto vencido y sin reformular plan de mejoramiento, Oportunidad de Mejora No. 794 Abierta, vencida y pendiente de reformular plan de mejoramiento Riesgo de Gestión No. 43 Abierto vencido y sin formular plan de mejoramiento.
8	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.2 En la verificación del procedimiento Normograma, se evidencia a). el incumplimiento de la actividad 1. establecida en el procedimiento "Solicitar, de manera bimensual, a los líderes de procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar la revisión de la normatividad aplicable, a cada uno de los procesos a fin de establecer la necesidad de actualizar el normograma de la Superintendencia del Subsidio Familiar" b). se observó en la página web institucional, dentro del menú principal en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, específicamente en el submenú Normativa, se presenta una duplicidad en la publicación del Normograma. c). Se observan disponibles dos versiones que no son consistentes entre sí: una en el botón "Leyes", con fecha de actualización de septiembre de 2024, y otra en el botón "Normativa Aplicable", con fecha de octubre de 2024 d). No se está utilizando la plantilla oficial aprobada por el Sistema de Gestión de la Calidad, la cual se encuentra disponible en la herramienta Isolución, se está usando un formato Excel e). Se identifica el uso de logotipos institucionales desactualizados en el documento actualmente publicado.
No. OM	DESCRIPCION OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 8.1. literal d) En la verificación de los lineamientos normativos internos para adelantar el procedimiento Cobro Coactivo Administrativo, se evidenció que se identificó que operó la ocurrencia del fenómeno prescriptivo en los procesos descritos dentro del informe, según lo establecido en el numeral 6.5 de la Resolución No.370 de 2012 de la SSF, y teniendo en cuenta que no se trata de una acción indefinida, esta se debe declarar de oficio. Lo anterior, permite concluir que existen debilidades en la implementación de los controles adoptados en los lineamientos internos, para evitar la prescripción en los procesos.
2	NTC ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.2. literal a): De acuerdo al sistema de gestión de la calidad, se evidencia en el Proceso: "Gestión Jurídica caracterización del proceso Código: CAR-GJU-001 Versión: 4". Los controles de cambios no han sido actualizados de acuerdo con las modificaciones aprobadas que se han generado en los procedimientos; cobro coactivo administrativo en fecha 29 de julio del 2024 y defensa judicial de fecha 29 de julio del 2024; así mismo el procedimiento Defensa Judicial en pantallazo listado maestro de documentos, tiene como fecha de aprobación 06 de noviembre del 2024, y en la caracterización del proceso tiene fecha de aprobación 29 de julio de 2024, no guarda coherencia una fecha con la otra.
3	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 8.5.4: Se observa que no se llevan expedientes físicos en el procedimiento defensa judicial (acciones y procesos judiciales en contra de la entidad), se deben llevar los expedientes en carpetas físicas atendiendo las series y subseries de las tablas de retención documental de la dependencia, esto con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación, a través del Acuerdo 002 de 2014 y normas concordantes, lo anterior hasta que se actualicen y aprueben las nuevas tablas de retención documental por parte de Archivo General de la Nación. Se observa que la anterior Oportunidad de Mejora es transversal al proceso "Gestión Documental" por consiguiente; la Oportunidad de Mejora se registra en la plataforma ISOLUCION para los 2 procesos.
RECOMENDACIONES OCI	
Se recomienda que el plan de mejoramiento suscrito para el riesgo materializado sea efectivo y eficaz, el proceso como primera línea de defensa deber revisar el mismo, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento y lograr el cumplimiento a los objetivos, de acuerdo con lo establecido en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF.	
La Oficina de Control Interno recomienda tomar acciones al interior del proceso con el fin de subsanar los hallazgos establecidos en el presente informe de auditoría en pro de la mejora continua del sistema integrado de gestión (SIG).	
Se recomienda, emitir instrucciones oportunas y precisas que permitan garantizar el cumplimiento de los lineamientos dados por la ANDJE, respecto del seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, estableciendo un cronograma y otros mecanismos de control necesarios para asegurar el cumplimiento de las actividades relacionadas en las acciones implementadas ante la (ANDJE).	

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Se recomienda el registro de las diferentes actividades en la plataforma eKOGUI, información que debe ser oportuna y completa, así como actualizar la plataforma en el ingreso y retiro de usuarios, capacitaciones a los mismos y actualizaciones respecto de calificación y provisión contable.

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – Módulo Auditorías - Reportes

PROCESO: GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUDITORIA No. 415 GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
No. HLL	DESCRIPCION HALLAZGO
1	Incumplimiento norma NTC ISO 9001:2015 en el Numeral 8.4.2 “Tipo y alcance del control”. Se evidenció que la entidad en la vigencia del año 2024 NO conto con un aplicativo para la realización o parametrización de la nómina de los funcionarios de la entidad, esto generando una desconfianza y credibilidad en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Talento Humano. “(Posibilidad de afectación económica por liquidación de nómina con errores en su cálculo y/o de manera extemporánea, debido a fallas en parametrización, configuración y funcionamiento del sistema que liquida la nómina. errores humanos en la liquidación de nómina indisponibilidad del sistema que liquida la nómina.”) en el proceso Gestión de Talento Humano”. De igual forma se hace necesario determinar mejores controles correctivos que permitan atenuar las consecuencias de la materialización del riesgo, por no contar en algún momento con la disponibilidad del servicio de un aplicativo, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF que al respecto indica los controles “Seguimiento al uso de los módulos de las herramientas tecnológicas (Control de usabilidad de los módulos).
2	Incumplimiento norma NTCGP 9001:2015 en su Numeral 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación: Se evidencio incumplimiento en los Indicadores de Gestión. Para la vigencia del año 2024, la Oficina de Control Interno al realizar el seguimiento y verificación de cada uno de los indicadores de gestión, evidencio que dentro de los reportes encontrados en Isolución, el proceso de Gestión del Talento Humano NO adjuntó anexos o evidencias, del Indicador: “Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño” Fórmula de medición: “Sumatoria de la Calificación Obtenida en la Evaluación de Desempeño en el Periodo / No. de Funcionarios Evaluados en el Periodo” De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, se evidencia que la “Unidad de Medida” es en porcentaje %. Sin embargo, en la estructura de la “Fórmula de cálculo” del indicador no se observa componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual. Por lo anterior, se recomienda al proceso revisar y reformular la “Fórmula de cálculo” del indicador. Adicionalmente, se observa que el indicador cumple con la meta de medición, no obstante, se encuentra debajo del límite de tolerancia superior. Razón por la cual se recomienda al proceso validar los valores de medición, es decir, meta, límite superior y límite inferior tal y como se muestra a continuación en captura de pantalla del reporte de medición del indicador: También se evidencio incumplimiento en los Indicadores de Gestión para la vigencia del año 2024 el cual fue del 98%, debido a que en un indicador para esa vigencia no se ejecutó al 100%.
3	Norma NTC ISO 9001:2015 en el numeral 8.4.1 y en el numeral 6.1.1 literal c) y d. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades. Se evidencio Incumplimiento y materialización de un Riesgo de Gestión y los controles establecidos no fueron efectivos ni eficaces, por consiguiente, se hace necesario fortalecer el riesgo de. “Posibilidad de afectación económica por liquidación de nómina con errores en su cálculo y/o de manera extemporánea, debido a fallas en parametrización, configuración y funcionamiento del sistema que liquida la nómina. errores humanos en la liquidación de nómina indisponibilidad del sistema que liquida la nómina”. De acuerdo a lo anterior se debe de terminar controles correctivos que permitan atenuar las

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	consecuencias de la materialización del riesgo, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF. Al permitir la detección oportuna de una materialización de un riesgo, estos controles mitigan los posibles impactos de las materializaciones y por ende disminuyen el nivel de impacto.																
4	Norma NTC ISO 9001:2015 en el Numeral 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva. Se evidencia Incumplimiento en las Acciones Correctivas que se han generado de acuerdo a los Planes de Mejoramiento suscritos de los Riesgos de Gestión Materializados en la vigencia del año 2024. Riesgo No. 35 en Isolución a la fecha se encuentra abierto y vencido desde el 31 de octubre del 2024, el líder del proceso le dio eficacia sin haber dado cumplimiento al seguimiento de la actividad, por consiguiente, no hay lugar aún a dar eficacia, a la fecha no se ha adquirido software de nómina; por consiguiente, no es eficaz teniendo en cuenta que el mismo riesgo se materializó en el cuarto trimestre también. Riesgo No. 39 En Isolución a la fecha se encuentra abierto y sin formular plan de mejoramiento desde el 18 de noviembre del 2024 se encuentra en plataforma Isolución para formular plan de mejoramiento y se evidencia que han transcurrido más de 77 días sin tomar ninguna acción para mitigar el riesgo materializado. De la misma manera, teniendo en cuenta que se observó que el plan de mejoramiento suscrito para el riesgo materializado no se ha cumplido, el proceso como primera línea de defensa deber revisar el mismo, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para evitar en lo posible la repetición del evento y lograr el cumplimiento a los objetivos, de acuerdo con lo establecido en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF.																
5	Incumplimiento norma NTCGP 9001:2015 en su numeral 7.5.3.1. Literal A. Control de la Información Documentada: Se evidencio incumplimiento en la herramienta del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP. Para la vigencia del año 2024, la Oficina de Control Interno observó. De acuerdo con la información recibida por el grupo de gestión de talento humano y analizada, la Superintendencia de Subsidio Familiar con corte a 31 de diciembre del 2024, cuenta con 140 Servidores Públicos (funcionarios) activos, que hacen parte de la planta global de la entidad, y con nueve 9 vacantes pendientes de cubrir. Funcionarios desvinculados: Según la información enviada por el Grupo Gestión de Talento Humano, en correo electrónico del día 28 de febrero del 2025 durante el cuarto trimestre los funcionarios desvinculados de la Superintendencia de Subsidio Familiar a corte a 31 de diciembre del 2024 son los que a continuación se señalan. Sandra Mireya Hincapié Jiménez - Grupo de Gestión Administrativa - se encontraba reemplazando a la Dra. Yuli Andrea Pérez en su licencia de maternidad, 11 de octubre de 2024 y John Gaviria Marín – Despacho - fecha de retiro 30 de noviembre - Pensionado. De acuerdo a la información descargada de la plataforma del SIGEP II, la Superintendencia de Subsidio Familiar cuenta con 136 funcionarios que hacen parte de la planta global de la entidad. Es responsabilidad de los representantes legales de las entidades y organismos del Estado velar porque la información que se incorpore en el SIGEP se opere, registre, actualice y gestione de manera oportuna y que esta sea veraz y confiable. (Decreto 2842 de 2010, art. 7).																
6	Incumplimiento norma: NTC ISO 9001:2015, numeral 4.4.2 literal a) mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos. Se evidencio incumplimiento por parte del Grupo de Talento Humano en la Declaración de Bienes y Rentas, en mantener la actualización de la declaración de bienes y rentas que corresponde al año 2024, de acuerdo al Decreto 1083 de 2015, en sus artículos 2.2.5.1.9. <table><tr><th>No.</th><th>Nombre del Funcionario</th><th>Área Actual (Grupo Interno de Trabajo)</th><th>Observaciones OCI</th></tr><tr><td>1</td><td>Katerin Gómez Olaya</td><td>Secretario General</td><td>Vinculada el 21 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP</td></tr><tr><td>2</td><td>Edwin Leonardo Paz Rodríguez</td><td>Oficina Asesora jurídica</td><td>Vinculada el 6 de noviembre de 2024, y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP</td></tr><tr><td>3</td><td>Sandra Mireya Hincapié Jiménez</td><td>Grupo de Gestión Administrativa</td><td>Desvinculada el 11 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Retiro en el SIGEP</td></tr></table> Fuente: Elaboración OCI con datos de SIGEP II.	No.	Nombre del Funcionario	Área Actual (Grupo Interno de Trabajo)	Observaciones OCI	1	Katerin Gómez Olaya	Secretario General	Vinculada el 21 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP	2	Edwin Leonardo Paz Rodríguez	Oficina Asesora jurídica	Vinculada el 6 de noviembre de 2024, y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP	3	Sandra Mireya Hincapié Jiménez	Grupo de Gestión Administrativa	Desvinculada el 11 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Retiro en el SIGEP
No.	Nombre del Funcionario	Área Actual (Grupo Interno de Trabajo)	Observaciones OCI														
1	Katerin Gómez Olaya	Secretario General	Vinculada el 21 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP														
2	Edwin Leonardo Paz Rodríguez	Oficina Asesora jurídica	Vinculada el 6 de noviembre de 2024, y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Ingreso en el SIGEP														
3	Sandra Mireya Hincapié Jiménez	Grupo de Gestión Administrativa	Desvinculada el 11 de Octubre de 2024 y no se evidencia Registro de Bienes y Rentas de Retiro en el SIGEP														

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	También teniendo en cuenta, lo señalado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 y Decreto 1083 de 2015-Único Reglamentario del DAFP: artículos 2.2.17.7, responsabilidades de los representantes legales de las instituciones públicas que se integren al SIGEP y los jefes de control interno.
RECOMENDACIONES OCI	
La Oficina de Control Interno, recomienda tomar medidas a la mayor brevedad, en lo relacionado con el aplicativo de Nomina, esto con el fin de evitar que los riesgos se sigan materializando, porque los controles establecidos no son eficaces ni eficientes, debido a que no se cuenta con una parametrización, configuración y funcionamiento de una herramienta para la liquidación de la nómina y así poder evitar afectaciones económicas para los funcionarios y la superintendencia del subsidio familiar.	
La Oficina de Control Interno recomienda mejorar el cumplimiento de las actividades plasmadas en el proceso, procedimientos y demás funciones de acuerdo a la normatividad vigente.	
De acuerdo con los resultados de la evaluación de la existencia, completitud, veracidad y oportunidad de la información registrada en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP. La Oficina de Control Interno recomienda realizar una revisión detallada de la información tanto de funcionarios como de contratistas registrada en las bases de datos de la Supersubsidio.	
La Oficina de Control Interno, recomienda el cumplimiento en la formulación de los planes de mejoramiento en los plazos establecidos, por parte de los líderes del proceso respecto de lo riesgos materializados en el trimestre evaluado, así mismo para los trimestres anteriores en donde se siguen evidenciado que no han formulado los respectivos planes de mejoramiento y tomar las acciones correctivas necesarias.	
Se recomienda una adecuada gestión de los riesgos de gestión y se requiere que los controles estén bien diseñados y formulados y que se ejecuten de acuerdo con el mismo, por lo que es importante que la redacción del control brinde los elementos suficientes para que quien lo va a ejecutar cuente con la información necesaria para llevar a cabo las actividades de cada uno.	

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – Módulo Auditorías - Reportes

PROCESO: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

AUDITORIA No. 416 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
No. OM	DESCRIPCION OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Incumplimiento NTC ISO 9001:2015, numeral 8.5.1 “Control de la producción y de la provisión del servicio, literal c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios. Se da Incumplimiento al artículo 18 Ley 1122 de 2007. Aseguramiento de los independientes contratistas de prestación de servicios. Se evidenció en el contrato 126/2024 inexactitud en la liquidación del IBC del 40% correspondiente a la liquidación de las planillas de seguridad social con respecto al ingreso del mes de marzo e información incompleta en el formato FO-CAD-014 “Evaluación de Proveedores”
2	Norma NTC ISO 9001:2015 en el Numeral 7.5.2. literal a): de acuerdo al sistema de gestión de la calidad y a las “Condiciones Generales” del procedimiento PR-PIN-021, Versión 05 del 20 de marzo de 2024, se evidenció incumplimiento en la descripción de las actividades, el texto es el siguiente: <i>“Las actividades de los procedimientos deben iniciar con verbo infinitivo (ar, er, ir)”</i> Lo anterior de acuerdo a lo observado en los siguientes procedimientos: Acciones Correctivas y de Mejora, Control de Servicios no Conformes, Control de Información Documentada y Plan de Acción Institucional.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

RECOMENDACIONES OCI

De acuerdo a lo observado en el numeral **3.2.1 Plan de Acción** del presente informe, se evidencia que, al momento de diligenciar la ficha “Registro Ejecución del Plan de Acción” del aplicativo e-FLOW durante tercer (III) y cuarto (IV) trimestre de 2024 se inobserva diligenciamiento en el campo “Acción”.

Al ser un hecho reiterativo y consecutivo se recomienda al proceso de Planeación Institucional realizar el diligenciamiento de la sección del formulario “Acción” en aplicativo e-Flow.

De conformidad a lo descrito en el numeral **3.2.5 Indicadores de Gestión**, del presente informe, se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación adjuntar las evidencias que correspondan al reporte de medición de los indicadores del proceso de Planeación Institucional, en el campo “Anexo” del módulo de medición de ISOLUCIÓN.

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – Módulo Auditorías – Reportes

PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

AUDITORIA No. 417 INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

No. HLL	DESCRIPCION HALLAZGO
1	NTC ISO 9001:2015, numeral 4.4.2, literal b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado, con respecto a los siguientes procedimientos: • “Procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS. PROCEDIMIENTO. PR-ICC-008. Versión 7”. En el informe del Tercer III y Cuarto IV Trimestre del 2024, No se observa ninguna información relacionada con la medición de satisfacción del servicio para este canal de atención tal como se indica en la “actividad No. 4. Canales de Atención, en lo concerniente a 4.4 Chat Lupita, 4.7 Buzones Tecnológicos”. • “Procedimiento MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS Y/ O TRAMITES DIRIGIDOS A LAS CCF CÓDIGO: PR-ICC-013 VERSIÓN: 2”. En búsqueda en la página web de la entidad no se pudo localizar el informe tal y como está descrito en la actividad “9. Publicación del informe” El funcionario designado deberá solicitar la publicación del informe en la página web por medio de un memorando o por medio del aplicativo dispuesto por la Entidad.” • “Procedimiento SEGUIMIENTO A LAS DIRECTRICES CÓDIGO: PR-ICC 015 VERSIÓN: 2”. Se pudo observar en la realidad operativa para la actividad No 6, “Informe de Cumplimiento” que “Genera Informe de Medición de voz”. Lo cual no es lo correcto de acuerdo con lo informado por el proceso, por tanto, se recomienda realizar el ajuste a la salida de la actividad en este procedimiento.
2	Norma NTC ISO 9001:2015 numeral 6.1.1 literal c) y d se reportaron por el proceso en los seguimientos a los riesgos de gestión correspondientes al Tercer III, cuarto IV trimestre de 2024 y Primer I trimestre de 2025, se señalaron dentro del informe en el numeral 3.2.2. Riesgos de gestión del proceso, con lo anterior se evidenció que se materializó el riesgo de gestión, “Posibilidad de afectación reputacional por respuesta dadas a los ciudadanos que incumplen los términos legales, debido a posibles fallas de la funcionalidad en el software de gestión documental y debilidades en la asignación de los funcionarios que desarrollan las actividades del proceso.” se observó que se hace necesario fortalecer el control de prevención documentado, así como determinar controles correctivos que permitan atenuar las consecuencias de la materialización del riesgo, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Institucional de Gestión Integral de Riesgo de la SSF que al respecto indica que los controles detectivos “(...) están diseñados para detectar una posible materialización de un riesgo. Al permitir la detección oportuna de una materialización de un riesgo, estos controles mitigan los posibles impactos de las materializaciones y por ende disminuyen el nivel de impacto de estos.”
3	Norma NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.1 literal b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Se evidenció en los reportes de los indicadores de gestión de la vigencia 2024; indicador “Eficiencia en la Gestión de las PQRSF”, no se cumplió con la meta establecida dentro de la medición del indicador de acuerdo con la Ficha técnica definida por el proceso, adicionalmente como se evidencia en el Informe de Seguimiento a los Indicadores emitido por

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	la Oficina de Control Interno correspondiente al tercer III, cuarto IV trimestre de 2024 y el primer I trimestre del 2025.
4	Norma NTC ISO 9001:2015 en el Numeral 8.1., literal e), numeral 2.: No se observan evidencias de la ejecución contractual en la “supervisión de los contratos” contrato número 065-2024, 252-2024 y 378-2024. De conformidad a lo observado en el numeral 3.4 del presente informe, respecto a la ejecución contractual, en la plataforma Secop II, en la sección 7.” Ejecución del Contrato” falta de tipo documental respecto a: • En la plataforma del Secop, en la Ejecución de Contrato en la línea de Pago; no se evidenció el soporte de pago de seguridad social del mes de enero del 2024, ni en los documentos de soporte compartidos por el Líder del Proceso. Registrado en el contrato: No.065-2024. De acuerdo con Ley 1122 de 2007. • En la plataforma del Secop, en la Ejecución de Contrato, se observó, que este se encuentra aún en estado de “ejecución” y sección Ejecución del contrato, en la línea de pago, se muestran 6 pagos de 7, por lo tanto, existe un Saldo “pendiente” de acuerdo con las condiciones de pago por valor de \$3.033.333, y sin evidencia de documentos soporte requeridos en la terminación del contrato registrado en el contrato: No. 252-2024, con fecha de terminación el 13 de noviembre de 2024. • Se evidencian los documentos soporte relacionados con la celebración del contrato SAMC 378/2024, en los cuales se identifican diferencias entre lo estipulado en el contrato y lo consignado en el acta de entrega de ingreso al almacén de los productos adquiridos por la SSF. Este contrato ha sido objeto de dos modificaciones y tres prórrogas. Al revisar lo finalmente acordado en la Modificación No. 02 y la Prórroga No. 02, se evidencian diferencias en el acta respecto al ingreso de los productos adquiridos al almacén. De acuerdo con lo aportado por el proceso, las características del producto ingresado al almacén no coinciden con las características del contrato SAMC 378/2024. De acuerdo a lo anterior conforme al manual de supervisión versión final, “Título Manual de Supervisión E Interventoría, numeral 9. Obligaciones de la Supervisión E Interventoría”. Publicado en la página web de la entidad.
No. OM	DESCRIPCION OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	NTC ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3.1 “La información documentada requerida por el SGC y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que: literal a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”. De acuerdo con el “PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN, PR-ICC-018 VERSIÓN 1.”. Se observó que este procedimiento fue aprobado el día 16 de noviembre de 2024, para lo cual de acuerdo con lo aportado por el proceso dichos formatos, que se generan y que están descritos en las actividades: No. 1, No.3, No.4, no se encuentran en el listado maestro de documentos de la herramienta de gestión de la calidad Isolucion, y los demás formatos como se detalla en la Sección 7 Formatos.
RECOMENDACIONES OCI	
Se recomienda al proceso en el “Procedimiento SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. PR-ICC-016 VERSIÓN 2”, de acuerdo con la actividad “8. Seguimiento a Plan de Mejora” cuando no se presenten realizar lo pertinente en las condiciones del procedimiento.	
Se recomienda que la Oficina de Protección al Usuario, en conjunto con el proceso de Gestión de Sistemas de Información, realicen periódicamente una evaluación de los problemas o errores que se puedan presentar en el uso de herramientas y que a la fecha no está en operación como es eSigna-módulo PQRSF, link o enlaces de la Página Web de la SSF, Chat y los demás Canales de atención, a fin de mantener la mayor disponibilidad y de validar la continuidad operativa en caso de una nueva falla o indisponibilidad de los servicios de infraestructura que está dispuesto al servicio de los ciudadanos.	
Se recomienda al líder del proceso seguir fortaleciendo el control y seguimiento de las peticiones que ingresan a su dependencia y realizar un monitoreo para proyectar las respuestas, con el fin que las peticiones se contesten en los términos de ley pertinentes y se lleve la trazabilidad correspondiente, para evitar el incumplimiento en términos de respuestas a las PQRSF y por consiguiente evitar que se presente la materialización del riesgo indicado en el proceso.	

Fuente: Aplicativo ISOLUCIÓN – Módulo Auditorías - Reportes

En resumen, los Hallazgos, Oportunidades de Mejora y Recomendaciones descritos en el presente informe hacen parte del resultado del ejercicio de la auditoría interna a cada uno

SuperSubsidio

FO-COP-002 V2

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

de los procesos auditados durante el primer trimestre de 2025, lo que permite identificar aquellos componentes o situaciones débiles al interior de cada proceso.

Los informes de Auditoría Interna son una herramienta de información directa a los líderes de los procesos, como insumo para tomar las medidas pertinentes por medio de la formulación de planes de mejora que fortalezcan el ejercicio de la mejora continua y el Sistema Integrado de Gestión.

Aunado a lo anterior, una vez cerrada una auditoria interna, la Oficina de Control Interno recomienda a cada uno de los procesos auditados suscribir el Plan de Mejoramiento en el aplicativo ISOLUCIÓN dentro de los siguientes quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de cierre de la auditoria.

b) Planes de mejoramiento formulados por los procesos durante el primer trimestre de 2025

Con base en lo descrito en el literal a), es imprescindible monitorear el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos por los líderes de cada proceso. Razón por la cual, la Oficina de Control Interno presenta semestralmente Informes de Seguimiento a Planes de Mejoramiento Individual los cuales son publicados en la sede electrónica de la entidad.

De otro lado, tanto la formulación de los planes de mejoramiento como la fecha de vencimiento de los compromisos son dispuestos por los líderes de los procesos de acuerdo a las necesidades de cada área.

6. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta cumplimiento en la ejecución de las auditorías establecidas en el Plan Anual de Auditorías, para el primer trimestre de 2025 de conformidad al plan de trabajo aprobado el 17 de diciembre de 2024 en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

La Oficina de Control Interno recomienda a los líderes de los procesos lo siguiente:

- De conformidad al decreto 648 de 2017 en sus artículos 2.2.21.5.3 y 2.2.25.2.2 la Oficina de Control interno desde el rol de enfoque hacia la prevención y como parte del ejercicio de la mejora continua realiza evaluación y seguimiento a los planes de mejoramiento, actividades y compromisos formulados y adquiridos por los líderes de los procesos con el fin de verificar que las mismas permitan eliminar de forma definitiva y efectiva las causas que generan las no conformidades detectadas e intensificar los controles.
- De acuerdo a lo observado en la Oportunidad de Mejora No. 3de la Auditoría Interna realizada al proceso de Gestión Jurídica, se hace énfasis en lo siguiente:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



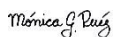
Supersubsidio

“Se observa que la anterior Oportunidad de Mejora es transversal al proceso “Gestión Documental” por consiguiente; la Oportunidad de Mejora se registra en la plataforma ISOLUCION para los 2 procesos.”

- Como parte del fortalecimiento de la mejora continua, se recomienda e invita a los líderes de cada proceso socializar al interior de sus áreas las instrucciones y recomendaciones necesarias para garantizar la implementación de las actividades documentadas en los procedimientos, controles y normas aplicables que conduzcan al cumplimiento de estos de manera efectiva y definitiva.
- Esta oficina recomienda a los responsables de las acciones instauradas dentro de los planes de mejoramiento, que al momento de suscribir el seguimiento de la ejecución de la actividad se describa de manera clara y expresa. De igual forma se anexen los soportes que hacen parte de la ejecución del plan de mejoramiento

Cordialmente,

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Mónica Gicella Ruiz Soto - Profesional Universitario OCI 

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2