



Supersubsidio



INFORME MONITOREO REPORTE SERVICIOS NO CONFORMES PRIMER TRIMESTRE 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Bogotá, abril 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





Supersubsidio



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	4
2. REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA	5
3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA	5
3.1 SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS NO CONFORMES MATERIALIZADOS	9
PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.	9
4. ACCIONES DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME EN PERIODOS ANTERIORES	11
5. CONCLUSIONES	14

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

INTRODUCCIÓN

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

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

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

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio



1. PROCESO DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Con el propósito de realizar el respectivo seguimiento, la Oficina Asesora de Planeación, procedió a enviar pieza comunicativa el día 20/03/2025, en la cual se indicó la fecha en la cual los procesos debían realizar el envío del reporte de Servicio No Conforme correspondiente al primer trimestre de la vigencia en curso. Adicionalmente, se comunicó la importancia de emplear la nueva versión del procedimiento **“Control de los servicios no conforme”** código: PR-PIN-PSNC-00, el cual indica en el numeral 6 Condiciones de las Actividades, *“Solo los procesos misionales que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar deben realizar el reporte de la información de los servicios No Conformes detectados a la Oficina Asesora de Planeación” y los demás documentos asociados.*



No olvides que el reporte lo realizarán únicamente los procesos **Misionales**

Los documentos asociados con el reporte son:

Procedimiento: PR-PIN-PSNC-001 CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

Formato: FO-PIN-PSNC-001 PRODUCTO, SERVICIO NO CONFORME



El procedimiento y la Matriz se pueden consultar en **isolucion**



SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

2. REPORTES E INFORMACIÓN RECIBIDA

Para el monitoreo del reporte de servicio no conforme para el primer (I) trimestre año 2025, se evidencia la fecha de recepción de los reportes por parte de los cinco (5) procesos misionales de la entidad:

CUADRO DE RECEPCION DE REPORTE DEL I TRIMESTRE 2025

NIVELES	PROCESOS	TOTAL	FECHA DE REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN
MISIONALES	CONTROL FINANCIERO CONTABLE DE LAS CCF	4	04/04/2025
	EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	3	04/04/2025
	VISITAS A ENTES VIGILADOS	3	
	ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	7	03/04/2025
	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	3	07/04/2025
	INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO	6	07/04/2025
TOTAL, SERVICIOS NO CONFORMES		26	

Teniendo en cuenta la **Matriz de Servicio no Conforme código ANX-PIN-009** actualizada en el mes de septiembre 2024, se observa que actualmente la entidad mantiene identificados 26 posibles Servicios no Conformes sobre los cuales se realiza seguimiento trimestral para su no materialización. Es así como los **procesos Misionales** realizaron el reporte correspondiente para el primer trimestre del año 2025, y se identificó la materialización de cuatro (4) servicios no conformes que se presentan en el siguiente análisis del informe.

3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA

Frente a los reportes recibidos por parte de los procesos misionales correspondientes al primer (I) trimestre del año 2025, se evidencia lo siguiente:

- **Proceso Control Financiero Contable de las CCF:** Conforme a lo reportado por el proceso **no se presentaron materializaciones** de los posibles servicios no conformes de su proceso los cuales son:

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

- I. La no entrega y la extemporaneidad del informe de Estudio del presupuesto de ingresos y egresos de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente.
 - II. Expedición de acto administrativo sin las respectivas verificaciones y aprobaciones.
 - III. La no entrega y la extemporaneidad del informe de análisis a los estados financieros de las CCF de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente.
 - IV. La no entrega y la extemporaneidad del análisis de seguimiento y control a los recursos del fondo de ley FOVIS, de las CCF, de acuerdo con las características definidas en el procedimiento vigente.
- **Proceso Evaluación y Gestión de Cajas de Compensación Familiar:** Conforme a lo reportado por el proceso **no se presentaron materializaciones** de los posibles servicios no conformes de su proceso los cuales son:
 - I. La no entrega del informe de gestión de acuerdo con las características definidas: *Para en I trimestre de 2025 aún no se han emitido los informes de análisis y evaluación de la gestión de las 42 CCF, ya que de acuerdo con el Memorando No. 3-2025-716 del 27 de marzo de 2025, la fecha de entrega de los mismos está para el mes de abril.*
 - II. Informe no tenga información consolidada para su análisis y generación de acciones: *Se analizaron y publicaron en la pagina web los informes con la información respecto de los fondos de ley (FONIÑEZ, FOSFEC y LEY 115/94) en el link <https://www.ssf.gov.co/web/guest/fondos-de-ley>*
 - III. No ejecutar el envío de las comunicaciones a los presuntos morosos, frente a este último a pesar de que no se materializó, el proceso indica que implemento un plan de contención y expone los siguientes motivos: *Actualmente esta actividad se encuentra suspendida, y se ha venido manejando de la siguiente manera: Para validar la calidad de la información reportada por las CCF en la estructura 2-009, se generan oficios indagando sobre la cartera en mora de las CCF, posteriormente se analiza la información reportada con las respuestas dadas por las mismas para su análisis y validación, que permiten la identificación de las inconsistencias en la estructura y determinar las carteras con edades mayores a 5 años para proponer modificaciones y contar con información veraz.*
 - **Proceso Visitas a Entes Vigilados:** Conforme a lo reportado por el proceso **no se presentaron materializaciones** de los posibles servicios no conformes de su proceso los cuales son:
 - I. Incumplimiento programación anual establecida - No generación de la Resolución de Comisión.

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

- II. No realización de seminario.
 - III. Incumplimiento de visitas - No realizar los diferentes informes.
- **Proceso Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos:** Conforme a lo reportado por el proceso **no se presentaron materializaciones** de los posibles servicios no conformes de su proceso los cuales son:
 - I. No cumplir con el procedimiento estipulado para su publicación.
 - II. Informes inexactos, incompletos, inoportunos.
 - III. Reporte de LMI sin validar la información con los pasos que estipula el procedimiento
 - IV. Diagnósticos, estudios y evaluaciones no enfocados a la gestión del conocimiento del sistema de subsidio familiar - No publicación oportuna del resultado del estudio.
 - V. Informe de seguimiento de proyectos de inversión no contenga todos los elementos que se deben verificar (aspectos financieros, social, ubicación entre otros).
 - VI. Informe de evaluación de convenios de cooperación Internacional no contenga todos los elementos que se deben verificar.
 - VII. No realización de la visita especial - No cumplir con los requisitos establecidos en la visita - Informe de la Visita Especial no contenga los hallazgos, recomendaciones y observaciones que se identificaron en la visita.
 - **Proceso Control Legal de Cajas de Compensación Familiar** Conforme a lo reportado por el líder del proceso se identificaron **dos (2) Servicios No Conformes** materializados así:
 - I. La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal: Materializado y con plan de mejoramiento en curso. **Materializado** y con plan de contingencia.
 - II. Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la facultad sancionatoria. **Materializado** y con plan de contingencia.

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

N°	REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME				REQUIERE CORRECCIÓN		DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A TOMAR				SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME				LÍDER DEL PROCESO O RESPONSABLE		
	FECHA DE CONTROL Y REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL REGISTRO	Creación (C) - Modificación (M) - Reporte (R)	SI	NO	FECHA DE CORRECCIÓN	CORRECCIÓN	SEPARACIÓN	CONTENCIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO		OBSERVACIONES	CONTINUACIÓN (SI O NO)
1		En el reporte del trimestre del año 2025, se evidencia para el PROCESO CONTROL LEGAL DE CAUSAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, la materialización DEL SERVICIO NO CONFORME "La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal", ya que de las 343 solicitudes que se debían atender, 338 fueron atendidos dentro del término y 11 fueron atendidas extemporáneamente y 2 solicitudes quedaron	Silvia Cámara	R	X		2/04/2025	Atender de forma prioritaria las 2 solicitudes que quedaron abiertas y vencidas, garantizando su celeridad y respuesta con la debida justificación a los usuarios.			1. Revisar y ajustar de la capacidad operativa del grupo, identificando si la carga de trabajo actual excede la capacidad del equipo y si se requiere redistribución de funciones o apoyo temporal. 2. Incluir en la matriz de correspondencia la fecha de envío de los CERL para firma de la delegada, con el fin de identificar tiempos y cuellos de botella	30/07/2025	Coordinador Grupo de Registro y Control				Irene Lorena Llanos Castro
2		Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron 10 informes de avance correspondientes a los Planes de Mejoramiento Institucional (PDM-II) con corte al cuarto trimestre de 2024, presentados por las Cajas de Compensación Familiar bajo medida cautelar. Sin embargo, solo se elaboraron 5 informes evaluativos de seguimiento, lo que representa un cumplimiento del 50% frente a la totalidad de informes recibidos. Esto evidencia una omisión en la ejecución oportuna del seguimiento técnico y administrativo a los compromisos establecidos en los PDM-I, lo cual constituye un incumplimiento de los términos normativos y de				X		Elaborar de manera prioritaria los 5 informes evaluativos restantes correspondientes a los informes de avance de los Planes de Mejoramiento Institucional (PDM-II) recibidos durante el primer trimestre de 2025, con corte al IV trimestre de 2024, y notificar su análisis a las respectivas Cajas de Compensación Familiar intervinientes.			1. Diseñar un plan de inducción y asignación preliminar de Cajas de Compensación Familiar a cada nuevo profesional, priorizando aquellas con seguimiento pendiente o riesgo identificado. Este plan debe estar listo antes de la vinculación del nuevo personal. 2. Ejecución de plan de inducción y entrega de PDM-I a los profesionales vinculados, de acuerdo con priorización	30/07/2025	Coordinador Grupo de Medidas Especiales				Irene Lorena Llanos Castro

- **Proceso Interacción con el Ciudadano:** Conforme a lo reportado por el líder del proceso se identificaron **dos (2) Servicios No Conformes** materializados así:

- III. Solicitudes atendidas fuera de los términos de ley. **Materializado** y con plan de contingencia.
- IV. No responder las inquietudes de los Usuarios. **Materializado** y con plan de contingencia.
- V. La falta sistemática de la trazabilidad de las solicitudes de los Usuarios.
- VI. Que el instrumento no evalué aspectos relevantes para la mejora del Servicio.
- VII. La no divulgación de los aspectos relevantes del subsidio familiar a los Usuarios.
- VIII. Calificación no satisfactoria de los grupos de interés con los servicios de educación informal impartidos.

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

Fecha: 7 de abril de 2025																	
Proceso: Interacción con el ciudadano																	
Lider del proceso: Cristian Joan Franco Zabaleta																	
Nº	REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME				REQUIERE CORRECCIÓN			DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A TOMAR				SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME					LÍDER DEL PROCESO O RESPONSABLE
	FECHA DE CONTROL Y REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL REGISTRO	Creacion (C) - Modificacion(M)- Reporte(R)	SI	NO	FECHA DE CORRECCIÓN	CORRECCIÓN	SEPARACIÓN	CONTENCIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES	CONTINÚA (SI O NO)	
1	7/04/2025	Solicitudes atendidas fuera de los términos de ley.	Jessica Paola Parra	R	X		A partir del 1 de abril de 2025				X						Cristian Joan Franco Zabaleta
											*Envío de control de riesgo de gestión, a través de correo electrónico semanalmente. *Seguimiento a las PQRSF, de acuerdo al procedimiento de gestión de PQRSF, se realizará seguimiento a los radicados con más de 11 días de gestión para evitar vencimiento de los términos. *Verificación y seguimiento de bases de los datos de gestión de PQRSF. *Contratación de BPO a fin de contar con mayor numero de colaboradores para la atención de PQRSF. *Adquisición de servicio de líder de calidad enfocado a dar cumplimiento a la oportunidad y otros atributos de calidad de las PQRSF						
2	7/04/2025	No responder las inquietudes de los Usuarios.	Jessica Paola Parra	R	X		A partir del 1 de mayo de 2025				X						Cristian Joan Franco Zabaleta
											*Contratación de BPO a fin de contar con mayor numero de colaboradores para la atención de inquietudes a través de los diferentes canales de atención, respondiendo con oportunidad y calidad al ciudadano. *Mesas de trabajo para parametrizar adecuadamente la atención a través de la plataforma de atención telefónica y chat.						

3.1 SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS NO CONFORMES MATERIALIZADOS EN EL TRIMESTRE.

PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Para el último trimestre de la vigencia 2024, se identificó en el proceso Control Legal de Cajas de Compensación, la materialización de dos (2) servicios no conformes, los cuales han sido recurrentes en el trimestre anterior:

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

Fecha: Reporte IV Trimestre de 2024
Proceso: Proceso Control Legal Cajas de Compensación Económica
Lider del proceso: Gloria Maribel Torres Ramirez

Nº	REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME				REQUIERE CORRECCIÓN		DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A TOMAR				SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME					CONTINÚA (SÍ O NO)
	FECHA DE CONTROL Y REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME	RESPONSABLE DEL REGISTRO	Creación (C) - Modificación (M) -Reporte(R)	SÍ	NO	FECHA DE CORRECCIÓN	CORRECCIÓN	SEPARACIÓN	CONTENCIÓN	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSERVACIONES	
1		La expedición extemporanea de Certificados de Existencia y Representación Legal.	Angela Maria Ortiz	R	X	EN PROCESO		Observancia de los terminos legales en las etapas procesales de sanción.			Teniendo en cuenta que durante el IV trimestre se expedieron 2 Certificados de Existencia y Representación Legal extemporáneamente, se hace necesario implementar acciones de mejora Desde el Grupo de Registro y Control, por lo que se realizará un seguimiento diario a las solicitudes recibidas para la expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal, generando las alertas a que haya lugar, con el propósito de evitar que alguna solicitud se expida extemporáneamente.	31/12/2024	Grupo Interno de Registro y Control	Certificados de Existencia y Representación Legal expedidos dentro del término establecido	MEJORA CONTINUA	NO
2		Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la Facultad sancionatoria.	Angela Maria Ortiz	R	X	EN PROCESO		Observancia de los terminos legales en las etapas procesales de sanción.			Durante el IV trimestre de 2024, se tuvo la materialización de una caducidad correspondiente a la Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR - Expediente 920/2022/PGEN. Investigación Administrativa No.017-2022, se continuará con la implementación de los controles establecidos. Desde la Coordinación del Grupo de Responsabilidad Administrativa se enviaron por correo las respectivas alertas de posibles caducidades al abogado sustanciador a quien se le asigne cada proceso, con el propósito de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar. Así mismo la actividad de priorización y seguimiento se realizará directamente desde la Coordinación, en el momento de realizar el reparto dando prioridad a los procesos en riesgo de caducidad.	31/12/2024	Grupo Interno para la Responsabilidad Administrativa	Que no se declaren Caducidades	MEJORA CONTINUA	NO

08/10/2024
FECHA ENTREGA


FIRMA LÍDER PROCESO

FIRMA LÍDER PLANEACIÓN

Al identificar esta materialización de los servicios, el proceso debía realizar un tratamiento, el cual se encuentra identificado en la matriz correspondiente Código: ANX-PIN-013; V2 para los siguientes servicios no conformes:

- **DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME.** “La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal”.
- **EVIDENCIAS.** Matriz de asignación, seguimiento y control de correspondencia.
- **TRATAMIENTO.** Expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal.

Teniendo en cuenta que durante el IV trimestre se expidieron 2 Certificados de Existencia y Representación Legal extemporáneamente, se hace necesario implementar acciones de mejora Desde el Grupo de Registro y Control, por lo que se realizará un seguimiento diario a las solicitudes recibidas para la expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal, generando las alertas a que haya lugar, con el propósito de evitar que alguna solicitud se expida extemporáneamente.

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

- **DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME.** “Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la facultad sancionatoria”.
- **EVIDENCIAS.** Actos Administrativos expedidos
- **TRATAMIENTO.** Expedición del acto administrativo que declara la caducidad de la facultad sancionatoria.

Durante el IV trimestre de 2024, se tuvo la materialización de una caducidad correspondiente a la Caja de Compensación Familiar de Córdoba - COMFACOR - Expediente 920/2022/PGEN. Investigación Administrativa No.017-2022, se continuará con la implementación de los controles establecidos: Desde la Coordinación del Grupo de Responsabilidad Administrativa se enviarán por correo las respectivas alertas de posibles caducidades al abogado sustanciador a quien se le asigne cada proceso, con el propósito de adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar. Así mismo la actividad de priorización y seguimiento se realizará directamente desde la Coordinación, en el momento de realizar el reparto dando prioridad a los procesos en riesgo de caducidad.

Al identificar que estos dos servicios no conformes son reiterativos, ya que se identificaron en el III y IV trimestre del año 2024, se procedió por parte del proceso a subir el plan de mejoramiento a Isolucion. Sin embargo, para el primer trimestre de la vigencia 2025 se evidenció nuevamente materialización según reporte del proceso. Por lo tanto, se requiere que el proceso revise la pertinencia de formular acciones que sean efectivas.

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

En el seguimiento realizado en el periodo comprendido en el cuarto (IV) trimestre del año 2024, se evidenció materialización de dos (2) Servicios No Conformes asociados al proceso de Control Legal de Cajas de Compensación Familiar, los cuales verificada la Herramienta Calidad: Isolucion, se evidenció que se encuentra formulado el Plan de Mejoramiento correspondiente al siguiente servicio no conforme: “La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal”, se evidencia su materialización. Por lo cual, el proceso gestionó las acciones formuladas. Frente al servicio no conforme: “Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la facultad sancionatoria”, el proceso en reporte al plan de mejoramiento indica: “El ID 1626 aparece en el reporte del IV trimestre de 2024 como extemporáneo, sin embargo, como se aprecia en el reporte, la fecha de vencimiento era del 27 de noviembre de 2024 y el radicado de salida es el

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

19 de noviembre del 2024, por lo que se atendió dentro de los términos. (...) El ID 1692 El ID 1626 aparece en el reporte del IV trimestre de 2024 como extemporáneo, sin embargo, al revisar el reporte y el radicado de entrada, se observa que la fecha de radicado de entrada quedó mal registrada y realmente corresponde a 28 de noviembre y no de octubre como quedo en el cuadro de control, por lo que, teniendo en cuenta que la fecha de radicado de salida fue del 4 de diciembre y que la fecha ajustada de la fecha de vencimiento de términos debió quedar registrada como 13 de diciembre, este CERL se expidió dentro de los términos”

Al realizar la verificación en Isolucion de los planes de mejora suscritos, se identificó:

1. Servicio no conforme No 98

isolucion

Buscar en Isolucion

Liza Virginia Rojas Carrascal

Tareas

Documentación

Medición

Auditoría

Mejora

Sistemas

Configuración

Servicio No Conforme #98

Tipo	Fecha de Registro	Proceso	Solicitado a	Fecha de Cierre Proyectada	Norma y Numeral
Servicio No Conforme	31/ene/2025	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Liliana Castillo Cuero	30/jun/2025	ISO 9001:2015 - 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes
Normas ISO Aplicadas	Reportado Por	Seguimiento Plan de Acción	Oficina	Área del que reporta	Ciudad
NTC ISO 9001:2015	Liza Virginia Rojas Carrascal	☐	Oficina Asesora de PLANEACIÓN	OFICINA-ASESORA DE PLANEACIÓN	Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas

En el reporte del IV trimestre del año 2024, se identifica que el PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, en la DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME: "La expedición extemporánea de Certificados de Existencia y Representación Legal", se evidencia su materialización. Por lo cual, deben suscribir acciones de mejora para ser subsanados.

Análisis de Causas

Métodos de Análisis

Porque

Porque 1

Una vez revisado el reporte del IV trimestre se identificó lo siguiente:

Durante el IV trimestre de 2024, se recibieron 293 solicitudes de expedición de Certificados de Existencia y Representación Legal, de los cuales 282 fueron atendidos dentro del término y 2 expedidos extemporáneamente.

El ID 1626 aparece en el reporte del IV trimestre de 2024 como extemporáneo, sin embargo, como se aprecia en el reporte, la fecha de vencimiento era del 27 de noviembre de 2024 y el radicado de salida es el 19 de noviembre del 2024, por lo que se atendió dentro de los términos.

El ID 1692 El ID 1626 aparece en el reporte del IV trimestre de 2024 como extemporáneo, sin embargo, al revisar el reporte y el radicado de entrada, se observa que la fecha de radicado de entrada quedó mal registrada y realmente corresponde a 28 de noviembre y no de octubre como quedo en el cuadro de control, por lo que, teniendo en cuenta que la fecha de radicado de salida fue del 4 de diciembre y que la fecha ajustada de la fecha de vencimiento de términos debió quedar registrada como 13 de diciembre, este CERL se expidió dentro de los términos.

Porque 2

No aplica

Porque 3

Porque 4

Porque 5

Porque 6

Otro método de Análisis (adjuntar)

Registros(1)

Plan de Mejoramiento

Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable	Fecha	
Reportado por	Resultado	
Actividad	Si fue eficaz	
	Costo \$	

Ver avance de las actividades

Total del Costo: 0

Total Costo Acumulado: 0

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

Del cual el proceso registra: “De acuerdo con el análisis de causas no requiere plan de mejoramiento”.

2. Servicio no conforme No 99

isolucion5

Buscar en Isolución

Liza Virginia Rojas Carrascal

TareasDocumentaciónMediciónAuditoríaMejoraSistemasConfiguración

Servicio No Conforme #99

Tipo	Fecha de Registro	Proceso	Solicitado a	Fecha de Cierre Proyectada	Norma y Numeral
Servicio No Conforme	31/ene/2025	CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Liliana Castillo Cuero	30/jun/2025	ISO 9004:2015 : 8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes
Normas ISO Afectadas	Reportado Por	Seguimiento Plan de Acción	Oficina	Área del que reporta	Ciudad
NTC ISO 9001:2015	Liza Virginia Rojas Carrascal	☐	Oficina Asesora de PLANEACIÓN	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Bogotá

Descripción de los hechos acciones correctivas

3.1.1 En el reporte del IV trimestre del año 2024, se identifica que el PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, en la DESCRIPCION DEL SERVICIO NO CONFORME: "Actos administrativos emitidos por el proceso, por medio del cual se declara la caducidad de la facultad sancionatoria", se evidencia su materialización. Por lo cual, deben suscribir acciones de mejora para ser subsanados.

Análisis de Causas

Métodos de Análisis

Porque

Porque 1

Retorno procesales históricos: Existe un retraso en la gestión de los procesos administrativos, proveniente de años anteriores. Aunque se han implementado acciones para mitigar la caducidad de los procesos, persisten casos donde esta se materializa debido a la necesidad de agotar todos los etapas procesales según la normativa vigente y las competencias asignadas.

Porque 2

Demoras en la contratación del personal de apoyo: La contratación del personal que apoya la sustanciación de los procesos ha presentado demoras, especialmente al inicio del año y al finalizar los contratos. Estas discontinuidades afectan la continuidad en la gestión de expedientes, generando retrasos en la toma de decisiones administrativas.

Porque 3

Alta rotación y curva de aprendizaje del personal contratado: Se han identificado dificultades en la curva de aprendizaje del personal contratado, lo que impacta la eficiencia en la sustanciación de los procesos. Esto se debe a la rotación constante de personal, lo que obliga a reasignar expedientes y capacitar nuevamente a los nuevos integrantes del equipo.

Porque 4

Cambios recurrentes en el equipo del Grupo de Responsabilidad Administrativa: Los cambios frecuentes en el equipo del Grupo de Responsabilidad Administrativa han generado falta de continuidad en el desarrollo de los procesos, afectando la eficiencia y oportunidad en la gestión de los actos administrativos.

Porque 5

Falta de mecanismos de transición y gestión del conocimiento: No se han implementado mecanismos efectivos para asegurar la transferencia de conocimiento y continuidad en la gestión cuando se presentan cambios en el equipo. La ausencia de estrategias de transición prolonga los tiempos de adaptación del nuevo personal.

Porque 6

Otro método de Análisis (adjuntar)

Plan de Mejoramiento

Actividad	Seguimiento	Eficacia y Costo
Responsable Fecha Compromiso Reportado por Actividad	Liliana Castillo Cuero 30/abr/2025 Shiva Camaro Velasco Priorizar y asignar a los profesionales que conforman el equipo de trabajo del Grupo de Responsabilidad Administrativa los procesos que se encuentren en riesgo de caducidad para descongestión procesal.	
Responsable Fecha Compromiso Reportado por Actividad	Liliana Castillo Cuero 30/abr/2025 Shiva Camaro Velasco Realizar seguimiento y control a los procesos en riesgo de caducidad asignados, generando alertas a los profesionales sustanciadores a los que se les ha asignado estos procesos.	

Ver avance de las actividades

Total del Costo: 0
Total Costo Acumulado: 0

Sobre este plan de mejora, se evidencia que a la fecha no se han realizado las actividades de seguimiento a las acciones establecidas.

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

5. CONCLUSIONES

- Se evidencia en este informe la reiteración de la materialización de dos (2) servicios no conformes del proceso de **Control Legal de Cajas de Compensación Familiar**, los cuales **serán subidos a Isolucion**, para que el líder del proceso formule sus acciones de mejora para subsanar esta eventualidad.
- Se evidenció la materialización de dos (2) servicios no conformes materializados por parte del proceso de Interacción con el Ciudadano, no obstante, como es la primera vez que sucede no se determinó reiteración, por consiguiente, **no se realiza plan de mejoramiento**, como lo establece el Procedimiento CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES Código: PR-PIN-PSNC-001 Versión: 7.
- La consolidación y publicación del Reporte de Salidas No Conformes, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, por ello, la importancia de realizar los reportes en las fechas establecidas para su consolidación, traslado a la oficina de Control Interno y publicación en la página web.
- El seguimiento de los Planes de mejoramiento realizados, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, según lo establecido en el procedimiento CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES Código: PR-PIN-PSNC-001 Versión: 7.
- La OAP continuará brindando acompañamiento a los procesos misionales con el fin fortalecer los controles y reducir la probabilidad de materialización de servicios no conformes.

Cordialmente,



Nathalia Pineda

Contratista

Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Liza Rojas – Profesional Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Diego Toro – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fecha: abril del 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

FO-COP-002 V2