



CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS, CIUDADANÍA Y SERVICIOS 2024

Fecha de elaboración: mayo 2024

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



Angie Katherine Monroy Bobadilla
Superintendente de Subsidio Familiar (E)

Carol Lizeth Cárdenas López
Secretaría General

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

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

Oswaldo Enrique Álvarez Martínez
Superintendente delegado para la Gestión

Pedro Acosta Lemus
Director para la Gestión Financiera y Contable

Gloria Maribel Torres Ramírez
Directora para la Gestión de las Cajas De Compensación Familiar

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

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

Grety Patricia López Albán
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

José William Casallas Fandiño
Jefe de la Oficina de Control Interno

Tania Violeta Vargas Luna
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Carlos Alberto Cárdenas Sierra
Claudia Lorena Cortes Arias
Felipe Andrés Hernández Ruiz
Iván Eduardo García Duque
Asesores de Despacho de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

CONTENIDO

• Glosario	5-8
• Introducción.....	9
• Alcance, objetivo y justificación	10
• Fuentes normativas	11
• El Subsidio Familiar en Colombia, La Superintendencia, misión, visión....	12
• Objetivos de la Entidad	13
• Variables, enfoque de gestión de procesos	14
• Importancia de la caracterización de los grupos de valor	15
• Resultados FURAG 2022	15-22
• Levantamiento para la información en la caracterización de SSF	22-24
• Caracterización del servicio misional	25-28
• Caracterización de los grupos de valor	
- Afiliados a las cajas de compensación familiar	28-39
- Cajas de compensación familiar	39-51
- Ciudadanos (internos y externos)	52-68
- Grupos de interés – Organismos de Control.....	69-75
- Grupos de interés -Otras Entidades	76-84
• Conclusiones	85
• Referencias	86-88

GLOSARIO¹

Afiliación a Cajas de Compensación Familiar: La afiliación de los trabajadores se entiende con relación a una determinada Caja de Compensación Familiar en cuanto el respectivo empleador haya sido aceptado y permanezca vigente su vinculación por no haber sido objeto de retiro voluntario debidamente aceptado, expulsión o suspensión.

Cajas de Compensación Familiar (CCF): las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley. (Ley 21 de 1.982, Artículo 39).

Caracterización de grupos ciudadanos, usuarios, grupos de interés: Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas (Departamento Nacional de Planeación, Guía de caracterización de usuarios.²

Ciudadanía: Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país en la cual el ciudadano obtiene una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones. Así las cosas, ser ciudadano dentro del Estado Colombiano significa entonces que la persona puede y debe ejercer una serie de derechos y obligaciones reconocidos por la Constitución, a partir de los dieciocho (18) años de edad³.

Enfoque Diferencial: El enfoque diferencial es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género,

¹ <https://ssf.gov.co/transparencia/informacion-de-interes/glosario>

² <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62333#:~:text=De%20conformidad%20con%20lo%20anterior,sociales%20junto%20con%20unas%20obligaciones.>

orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas). (Página web, DANE, enfoque diferencial e intersectorial)⁴

Enfoque de interseccionalidad: Es una perspectiva que permite conocer la presencia simultánea de dos o más características diferenciales de las personas (pertenencia étnica, género, discapacidad, etapa del ciclo vital, entre otras) que en un contexto histórico, social y cultural determinado incrementan la carga de desigualdad, produciendo experiencias sustantivamente diferentes entre los sujetos (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15). (Página web, DANE, enfoque diferencial e intersectorial)⁵

Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG: El Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, Furag, es una herramienta en línea a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte. (Departamento Administrativo de la Función Pública, servicio al ciudadano, preguntas frecuentes.)⁶

Grupos de interés: Son personas y organizaciones que están interesadas e involucradas con la Superintendencia del Subsidio Familiar e interactúan con la misma, la identificación de las expectativas, necesidades y canales de comunicación con sus grupos de interés es fundamental para el relacionamiento con los diferentes actores y grupos poblacionales (Adaptado de la definición de Función Pública, de la técnica de relacionamiento de grupo de interés, micrositio de rendición de cuentas)⁷

El reconocimiento de los grupos de interés puede garantizar la participación en los procesos de rendición de cuentas, además permite ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados para promover el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción plena de derechos ciudadanos.

⁴<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20es%20una,discapacidad%2C%20entre%20otras%20caracter%3ADstic%3B%20para>

⁵<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20es%20una,discapacidad%2C%20entre%20otras%20caracter%3ADstic%3B%20para>

⁶ https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/que-es-el-furag-/28585938

⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes>

Debido a lo anterior, lograr adquirir habilidades en la escucha, análisis de contexto, implica tener actitudes reflexivas que hagan un llamado a elaborar para sí mismo y para los grupos de interés preguntas asertivas⁸.

Grupos de valor: Medición estadística, mediante la Entidad realiza una clasificación y asociación de los grupos poblacionales a los que van dirigidos la oferta y servicios institucionales, teniendo en cuenta sus características comunes. (Adaptado del concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública, servicio al ciudadano, Glosario).⁹

Toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor. (Manual Operativo MIPG, versión No.5, marzo 2023)

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Manual Operativo MIPG, 2023, versión No.5)

Participación ciudadana en la gestión pública: Es el derecho y garantía que tienen los ciudadanos, para participar en todas las etapas de los ciclos de la gestión pública, las cuales corresponden al diseño y formulación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación) (Adaptación al contenido de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, contenido consultado en el portal web, año 2024)¹⁰

Persona jurídica: Es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente (Artículo 633 del Código Civil).

Sistema de Subsidio Familiar: Conjunto de políticas y leyes orientadas a la protección integral del trabajador y su familia (SSF, 2023, párr. 29).

⁸ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes>

⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor#:~:text=Medici%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%2C%20mediante%20la%20cual,de%20personas%20con%20caracter%C3%ADsticas%20similares.>

¹⁰ <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>

Subsidio Familiar: El Subsidio Familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representan el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad.

El Subsidio Familiar no es salario, ni se computa como factor del mismo en ningún caso.¹¹ (Portal web Superintendencia del Subsidio Familiar, Transparencia)

Subsidio en especie: Es el reconocido en alimentos, vestidos, becas de estudio, textos escolares, drogas y demás frutos o géneros diferentes al dinero que determine la ley. (Página web de la Superintendencia del Subsidio Familiar, sección transparencia)

Subsidio en servicios: Es el que se ofrece a través de los programas que desarrollan las cajas de compensación familiar tales como educación, capacitación, bibliotecas, recreación, turismo, vivienda, crédito, adulto mayor y discapacitados. Para estos servicios las cajas de compensación familiar fijan tarifas diferenciales de acuerdo con el salario de los trabajadores afiliados. (Portal web de la Superintendencia del Subsidio Familiar, sección transparencia)

Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF): Entidad pública del orden nacional encargada de ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar, con el propósito de que su constitución y funcionamiento se ajusten a las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada. (Portal web de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Sección transparencia, glosario).

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 (Artículo 1º Decreto número 2595 de 2012)

¹¹ https://ssf.gov.co/transparencia/informacion-de-interes/informaci%C3%B3n-adicional-para-el-ciudadano/-/asset_publisher/ALiEMukrG9IS/content/%25C2%25BFqu%25C3%25A9-es-el-sistema-de-subsidio-familiar-

Trabajadores Afiliados al Subsidio Familiar: Son todos los trabajadores de carácter permanente que prestan sus servicios personales a un empleador público o privado, afiliado a una Caja de Compensación Familiar (Decreto 784 de 1989).

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Subsidio Familiar realiza a través de la caracterización de grupos de valor, grupos de interés y servicios 2024, la identificación y análisis de los diferentes grupos poblacionales por los cuales interactúa y presta sus servicios, lo cual permite fortalecer su relacionamiento y el ejercicio de su gestión, con el fin de poder brindar de manera eficiente e igualitaria la oferta institucional, garantizando los derechos y garantías de los ciudadanos.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP ha señalado la importancia de los procesos de caracterización, ya que este es el punto de partida para el relacionamiento con el ciudadano, y, por tanto, a las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, integridad, transparencia y acceso a información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión No.5, página No.8, publicado el 28 de noviembre de 2022)

Este documento, tiene como objetivo facilitar la identificación de información de interés y canales de comunicación para la mejora continua en la prestación de servicios de la entidad, así como para el establecimiento de lineamientos para políticas, programas y proyectos más cercanos y afines a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

Así entonces, el documento se divide en cuatro partes: la primera parte presenta generalidades del ejercicio de construcción del documento como el alcance, objetivo y metodología, después el análisis histórico de los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG entre los años 2022 y 2023.

La segunda parte identifica los grupos de valor, ciudadanía grupos de interés y servicios de la entidad y procede a presentar sus características, necesidades y expectativas de acuerdo a sus enfoques diferenciales, interacciones, requerimientos y relacionamiento con los procesos y actividades de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La tercera parte presenta un análisis de los canales de atención de la entidad, y finalmente en la cuarta parte del documento, se presentan las conclusiones del ejercicio.

ALCANCE

El presente documento permite identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor, grupos de interés, ciudadanía y servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

OBJETIVO

Establecer y actualizar las características, necesidades, expectativas y/o preferencias de los grupos de valor, grupos de interés, ciudadanía y servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar a partir de su caracterización, con el fin de fortalecer la gestión de la entidad de acuerdo con las necesidades de los grupos poblacionales y la oferta institucional.

JUSTIFICACIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP se ha pronunciado de la siguiente manera:

De acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano⁸ desarrollados en el *Manual operativo* del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), las entidades deben caracterizar a la ciudadanía y sus grupos de valor por lo menos una vez al año o cada vez que la entidad lo requiera para:

- Diseñar productos y servicios.
- Ampliar canales institucionales.
- Realizar un rediseño institucional.
- Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
- Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.
- Retroalimentar la gestión interna.

Fuente: *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*, DAFP, 2022

FUENTES NORMATIVAS.

- **Constitución Política Nacional** Principios Constitucionales, participación, información y Control político, artículos 2, 3, 20, 23, 40, 74, 103 y 270.
- **Decreto 2623 de 2009** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Ley 789 de 2002** por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.
- **Documento Conpes 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1474 de 2011** por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 2595 de 2012** por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias.
- **Documento Conpes 3785 de 2013** Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014** por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015** "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Resolución No. 1519 de 24 de agosto de 2020** "por medio de la cual se define los estándares y directrices para disponer la información pública en las sedes electrónicas de las entidades públicas
- **Ley 2195 de 2022** "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

EL SUBSIDIO FAMILIAR EN COLOMBIA

El Subsidio Familiar en Colombia es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representan el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad; así, se paga a través de las Cajas de Compensación Familiar.

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

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.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley.

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

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

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

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este documento se utilizó como guía metodológica la *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (2022)* del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, que actualiza la versión elaborada en el año 2017 por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La Guía presenta las generalidades y pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y realizar una caracterización efectiva. Así mismo, brinda herramientas para el diseño y aplicación de los ejercicios de caracterización para identificar las particularidades y grupos de valor, con los cuales interactúa la Entidad.

Variables

Las variables que fueron utilizadas en el ejercicio porque atendían al objetivo de la caracterización son las siguientes:

- **Geográficas:** de gran utilidad para conocer la ubicación de la ciudadanía y grupos de valor.
- **Demográficas:** para identificar la edad, nivel de estudios o tasa de natalidad, entre otros.
- **Intrínsecas:** permiten reconocer los intereses o costumbres en el uso de canales de atención y escenarios de relación con la entidad preferidos.
- **Relacionales:** las cuales identifican las interacciones ciudadanas con la entidad, es decir, cómo el ciudadano se ha relacionado previamente a través de los diferentes escenarios dispuestos.

Fuente: Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, DAFP, 2022.

Las anteriores variables permiten identificar los grupos poblacionales y sus características, con el fin de diseñar políticas públicas efectivas que se adecuen a los intereses y características particulares de los ciudadanos.

Enfoque – Gestión por procesos

El principal cambio respecto a la metodología del anterior ejercicio de caracterización llevado a cabo en el año 2023, es la articulación de todos los procesos de la entidad en torno a una única lista de grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con los cuales los procesos podrían o no relacionarse de acuerdo a los requerimientos o interacciones que se dieron durante la vigencia pasada – 2023 y el primer trimestre del año en curso – 2024.

La gestión por procesos se relaciona directamente con el componente de la ventanilla hacia adentro, de la dimensión Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ya que una adecuada gestión por procesos dará como resultado una mejor relación de la ventanilla hacia afuera a través de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor de la entidad y de cada uno de sus procesos (DAFP, 2020, p. 10).

Así entonces, los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar se presentan en el Mapa de Procesos de la entidad:



Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar, 2023.

IMPORTANCIA EN LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

- Es el punto de partida para el relacionamiento con los ciudadanos y promueve los principios Constitucionales y Derechos en la participación, integridad, acceso a la transparencia, publicidad e información de la sociedad.
- Al identificar las características y particularidades de los ciudadanos, entidades y organismos con los cuales la Superintendencia del Subsidio Familiar presta sus servicios y realiza una interacción, se logran identificar las necesidades actuales, que permitan establecer acciones que garanticen un mejor acceso, uso y disfrute de la oferta institucional.
- Se logra una mayor confianza en la institucionalidad, al generar un mayor relacionamiento entre los ciudadanos y la Entidad.

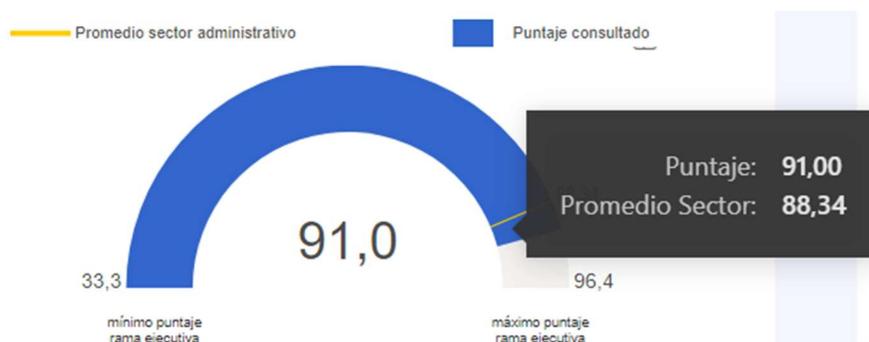
RESULTADOS FURAG 2022

El Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión, es una herramienta por la cual se captura, monitorea y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte. (Basado en el Portal web del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, consulta 2024)

Los resultados del FURAG dan cuenta del mejoramiento de la gestión de las entidades públicas del orden nacional para el cumplimiento de las metas

institucionales y de gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos

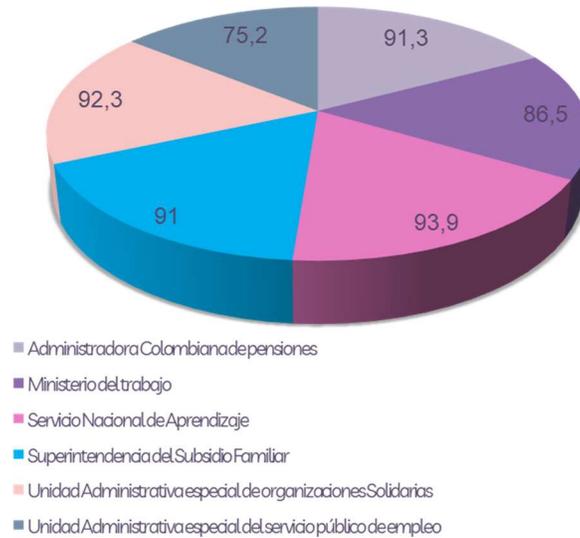
Es importante precisar que, los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices. En ese sentido, y teniendo en cuenta que en el año 2021 se cumplieron 4 años de la expedición del Plan Nacional de Desarrollo -PND- se tienen nuevas metas que no permiten la comparación con años anteriores; asimismo, se presentaron cambios sustanciales en actualizaciones de los lineamientos de las políticas institucionales, y se incluyeron preguntas en la estimación del índice de desempeño institucional que incorpora 3 políticas, las cuales se evaluaron de forma individual, y que corresponden a : mejora normativa, gestión de la información estadística, compras y contrataciones públicas.



Fuente: Resultado del Desempeño Institucional para el 2022, Departamento Administrativo de la Función Pública.

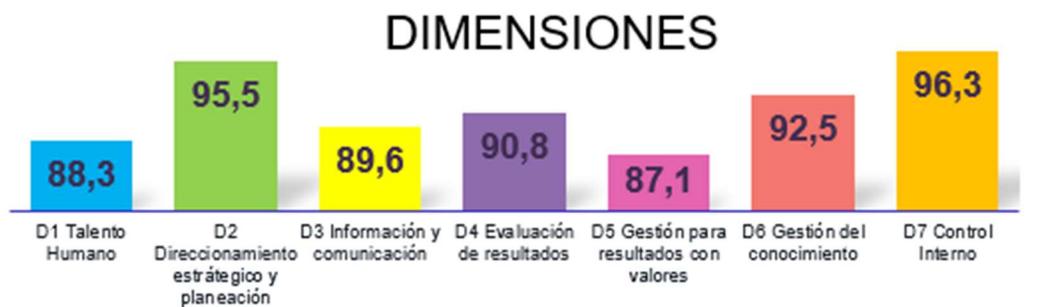
Con la medición anterior se pudo concluir lo siguiente:

- El Sector trabajo registró un puntaje promedio 88.34%. Es decir, que la Superintendencia del Subsidio Familiar se encuentra en un 2,66 por encima del promedio del Sector.
- El sector Trabajo fue el que obtuvo la puntuación más alta de Medición del Índice de Desempeño Institucional, ubicándose un 15,6% por encima del Sector más bajo que fue el de transporte.



Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados de desempeño institucional Nación –, DAFP

En cuanto a los resultados de las 7 dimensiones a través de las cuales opera el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los resultados del 2022 señalaron las siguientes mediciones:



Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados de desempeño institucional Nación –, DAFP

Las 3 dimensiones con mayor puntuación fueron: Control Interno con 96,3, Direccionamiento estratégico y Planeación con 95,5, y Gestión del conocimiento con 92,5.

Por otra parte, es necesario fortalecer las acciones encaminadas al cumplimiento de la política de Gestión para Resultados con valores que registro una puntuación de 87,1, “la cual permite a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. (...) En esta Dimensión se abordan los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido

asignadas. Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”¹². (Tomado de los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, respecto de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, portal web 2024).

Por lo anterior, y teniendo en cuenta la participación de la gestión pública de los grupos de valor, partes interesadas y servicios, podemos establecer que es necesario el fortalecimiento de las acciones de relacionamiento con la ciudadanía, y en ese sentido el ejercicio de caracterización es fundamental la prestación de un servicio que contribuya a una mayor eficiencia en las decisiones que hacen parte de la planeación institucional, para el fortalecimiento de las relaciones y de la organización de las funciones y competencias de la Entidad.

En cuanto a los resultados generados para las 16 políticas institucionales que registraron la medición para la vigencia 2022, las tres políticas que tuvieron un mayor puntaje fueron la gestión estratégica de talento humano y planeación institucional, ambas con un puntaje de 98, seguido de compras y contratación pública con un puntaje de 97,6.

Con respecto a las políticas que presentaron una menor medición se encuentra Gobierno Digital con 79,9 seguidos de mejora normativa con 76,7 y gestión presupuestal con un puntaje de 72.

MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS DEL FURAG DE CADA UNA DE LAS POLÍTICAS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN



¹² <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Fuente: Elaboración propia a partir de los Resultados desempeño institucional Nación –, DAFP

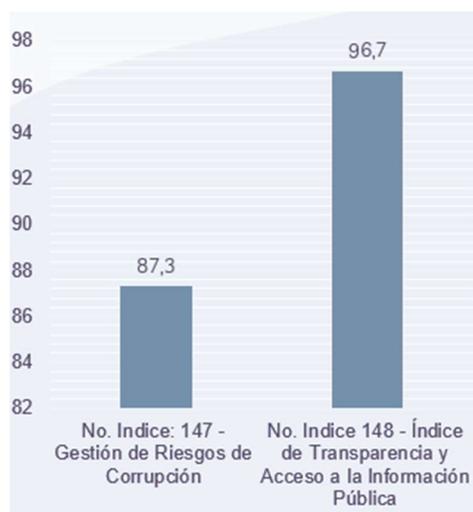
Con la medición anterior, podemos determinar el gran esfuerzo institucional en mejorar la gestión durante la última vigencia evaluada atendiendo a las recomendaciones del DAFP; para las políticas de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción, participación ciudadana y servicio al ciudadano, presentando los siguientes resultados en sus componentes:

RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El índice de transparencia y acceso a la información pública registro un puntaje de 96,7, con lo cual podemos determinar que las decisiones adoptadas por la entidad durante la vigencia 2022, se encontraban fundamentadas en datos y evidencias soportadas en contextos, que facilitaron el ejercicio de su misionalidad, con una ejecución eficaz de sus planes, programas y proyectos. Así mismo, se generaron acciones que facilitaron el acceso a la información de los diferentes sectores y grupos poblacionales, en donde los ciudadanos y ciudadanas tuvieron un mayor acercamiento a la Entidad, con respecto a su estructura, planeación y gestión.

En cuanto al índice de riesgos de corrupción, este arroja un puntaje de 87,3, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano articula el ejercicio de las entidades, teniendo en cuenta los lineamientos de políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial. Para fortalecer este índice la entidad ha adelantado acciones que contribuyan en:

- El análisis de causas para la identificación de riesgos asociados a posibles actos de corrupción con respecto a procesos que impliquen trámites con dinero en efectivo, y Ausencia o debilidad de medidas y/o políticas para la identificación y manejo de conflictos de interés
- El envío de comunicaciones o repuestas a los grupos de valor en un formato que garanticen su preservación digital a largo plazo y que a su vez sea accesible.
- La Implementación en el menú participa de la sede electrónica de información actualizada sobre la Participación para el diagnóstico e identificación de problemas y control social.



Fuente: Medición de resultados SSF vigencia 2022- Departamento Administrativo de la Función Pública

RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5 de los 6 índices registraron una puntuación superior a los 90 puntos, siendo el más alto el índice de capacidades institucionales con un 95,2, seguidos de los índices de Planeación Anual de la Estrategia de Participación ciudadana con 94,7, el índice Implementación de Implementación de Acciones de Participación ciudadana, en las diferentes fases del Ciclo de Gestión con 92,9, el índice de Evaluación de Resultados de la Estrategia Anual de Participación Ciudadana y su aprovechamiento en Acciones de mejora Institucional con 92, y índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública con 91,1. No obstante, el índice que registro una menor puntuación corresponde al de Capacidad de Involucrar Efectivamente los diferentes grupos poblacionales en las Acciones de Participación Garantizando el Enfoque diferencial, con un puntaje de 71,4; para ello, se han identificado acciones de mejora, en las que se encuentran:

- El tener en cuenta a los órganos de control en las actividades de participación ciudadana.
- Retroalimentar a la ciudadanía sobre los resultados de su participación utilizando recursos adicionales (reuniones, recursos físicos) y teniendo en cuenta los diferentes enfoques diferenciales.
- Generar información, diálogo y responsabilidad para la construcción de paz y articulación de nodos, en los procesos de rendición de cuentas.
- Promover el dialogo que permitan la participación de representantes de diversos grupos de valor, rendir cuentas en los nodos del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC)



Fuente: Medición de resultados SSF vigencia 2022- Departamento Administrativo de la Función Pública

RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De los 5 índices que se encuentran en la medición, 2 tuvieron un puntaje de 100, los cuales corresponden a Diagnóstico y Planeación del Servicio de Relacionamiento con la ciudadanía y la Evaluación de la Gestión del servicio y medición de la Experiencia ciudadana, con lo cual podemos determinar que la entidad la adoptado las acciones necesarias que permiten realizar un análisis eficaz a través de diagnóstico y evaluación que corresponde a los servicios prestados y el relacionamiento a partir de las experiencias con la ciudadanía, siguiendo del índice del Talento Humano Idóneo y Suficiente al servicio y Relacionamiento con la ciudadanía con un puntaje de 96,3.

Finalmente, el índice de Oferta Institucional de Fácil Acceso, Comprensión y Uso para la ciudadanía, arrojó un puntaje de 87,5, con lo cual podemos determinar el fortalecimiento de acciones para:

- Dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a sus grupos de valor y a la ciudadanía.
- Contar con un mayor personal habilitado para los canales de atención teniendo en cuenta enfoques diferenciales, tales como las personas en condición discapacidad auditiva, generando un menú más interactivo.
- Facilitar escenarios de relacionamiento para personas en condición de discapacidad visual, cognitiva, intelectual

- Contar con dispositivos electrónicos que permitan generar acciones para el acceso a la movilidad a personas en condición de discapacidad.



Fuente: Medición de resultados SSF vigencia 2022- Departamento Administrativo de la Función Pública

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO

Metodología:

Para el levantamiento de información de la caracterización de grupos de valor, ciudadanos y grupos de interés, se realizaron mesas de trabajo con el personal asignado de todos los procesos de la entidad, se realizó una retroalimentación, sobre la importancia de contar con una caracterización actualizada, teniendo en cuenta:

- Lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo 2022-2026
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través de la información que hace parte de sus herramientas de autodiagnósticos y FURAG.
- La Norma NTC. ISO 9001:2015 ICONTEC, 4.2 partes interesadas y 7.0 de servicios no conformes.
- La guía de caracterización ciudadana y grupos de valor, emitida por el Departamento de la Función Administrativa, versión No.5, noviembre 2022.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo a los anteriores fundamentos normativos y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, se generó una ficha para su diligenciamiento, la cual cuenta con unas columnas determinadas

para la realización de la caracterización, la cual fue socializada a través de las mesas de trabajo.

Para realizar el proceso de caracterización, se tuvieron en cuenta cada uno de los grupos de valor, interés y ciudadanos, los cuales se encuentran compuestos de la siguiente manera:

GRUPOS DE VALOR	CIUDADANOS	GRUPOS DE INTERÉS
<p>Afiliados a las Cajas de compensación y sus familias.</p> <p>Cajas de Compensación Familiar.</p> <p>Personas naturales, jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad).</p> <p>Son los receptores de los servicios de la Entidad.</p>	<p>INTERNOS: Funcionarios, contratistas.</p> <p>EXTERNOS: usuarios de la Entidad.</p> <p>Quienes hacen uso de los servicios de la entidad o sus dependencias.</p>	<p>Organismos de control, otras entidades del Estado, sociedad civil organizada, empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar.</p> <p>Organismos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, que interactúan con ésta a través de los canales de atención, pero no constituyen grupos de valor.</p>

Cuadro construido a partir de la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión No.5, 2022, y ABC del Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública.

REFLEXIONES DE LA CARACTERIZACIÓN

Dada la importancia de contar con un documento actualizado que permita determinar la caracterización de los grupos de valor, interés y ciudadanos para la Entidad; además, se resaltó su utilidad para:

- Formulación de los Planes, Programas y Proyectos de la Entidad.
- Identificación de servicios no conformes.
- Elaboración de encuestas de satisfacción.
- Definición de estrategias de oferta institucional.
- Formulación de indicadores.
- Identificación de riesgos.



Fuente: Imágenes propias, mesas de trabajo caracterización, marzo 2024



Fuente: Imágenes propias, mesas de trabajo caracterización, marzo 2024



F Fuente: Imágenes propias, mesas de trabajo caracterización, marzo 2024



Fuente: Imágenes propias, mesas de trabajo caracterización, marzo 2024

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO MISIONAL

La Superintendencia de Subsidio Familiar, ha definido seis procesos de gestión misional, a través de los cuales la Entidad cumple con las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor, en el marco de los compromisos previstos en el Plan Nacional de Desarrollo, la misión, visión, objetivos y funciones generales de la entidad, estos procesos son:

- Control Financiero de la Cajas CCF.
- Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.
- Visitas a Entes Vigilados.
- Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.
- Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.

- Interacción con el Ciudadano.

Este ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor que se realiza en cada vigencia permite:

1. Identificar y obtener información sobre sus particularidades, identificando características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias específicas que diferencian a cada uno de los ciudadanos y grupos de valor a quienes los procesos misionales de la Superintendencia del Subsidio Familiar brindarán los servicios de acuerdo con las funciones establecidas para cada uno de ellos.
2. Definir los servicios específicos para cada vigencia por parte de los procesos responsables y los requisitos de la norma NTCISO 9001 como información de entrada para la identificación y tratamiento de los servicios que no son conformes.

GRUPO DE VALOR: AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y SUS FAMILIAS		
PROCESOS	SERVICIO	EVIDENCIA DEL SERVICIO
Control Financiero de la Cajas CCF.	Brindar respuesta e información Efectiva, Integra, Veraz, Clara conforme a la norma con respecto a la inspección y vigilancia financiera de las cajas.	Respuesta y/o Oficio a los derechos de petición
Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.	Brindar respuesta e información con relación a la inspección y vigilancia.	Respuesta Oficio Comunicación
Visitas a Entes Vigilados.	Realizar inspección y vigilancia al funcionamiento y gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Respuesta Derechos de Petición.
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.	Respuesta al derecho de petición.	Correo certificado.
Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.	Suministro de información requerida, veraz y oportuna.	Radicación CDI Esigna Archivo Físico Archivo Digital

GRUPO DE VALOR: AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y SUS FAMILIAS		
PROCESOS	SERVICIO	EVIDENCIA DEL SERVICIO
Interacción con el Ciudadano.	Brindar atención y respuesta a los requerimientos con Claridad y oportunidad de acuerdo con la norma.	Informes canales de atención. Informe de satisfacción

GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		
PROCESOS	SERVICIO	EVIDENCIA DEL SERVICIO
Control Financiero de la Cajas CCF.	Inspección y vigilancia Oportuna, clara y concisa.	Respuesta y/o Oficio a los derechos de petición
Evaluación de Gestión de Cajas de Compensación Familiar.	Realizar inspección y vigilancia del funcionamiento y gestión Efectiva, Oportuna Integral, Veraz, Clara Conforme a la norma Disponible	Informes (Preliminares, finales y PDM)
Visitas a Entes Vigilados.	Realizar inspección y vigilancia al funcionamiento y gestión de las Cajas de Compensación Familiar	Informe Preliminar Informe Final Plan de Mejoramiento
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.	Concepto técnico, oficio definición LMI Oportuna, clara, completa disposición, asesoría, veracidad, imparcialidad, comunicación.	Gestor documental y carpeta compartida
Control Legal de Cajas de Compensación Familiar.	Control y cumplimiento de la normatividad vigente del Sistema del Subsidio Familiar Oportunidad, Claridad Calidad, Veracidad Precisión Conforme a la normatividad vigente	Expedientes Esigna Archivo Físico Archivo Digital

GRUPO DE VALOR: CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR		
PROCESOS	SERVICIO	EVIDENCIA DEL SERVICIO
	Acompañamiento y la expedición del acto Administrativo Transparencia, Precisión Veracidad, Oportunidad, Cumplimiento	Esigna - Expedientes Archivo Digital Correo Institucional
	Expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal, Precisión, Veracidad Claridad, Oportunidad Calidad, Conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento	Esigna - PGEN Carpetas Institucionales Archivo Digital

GRUPOS DE VALOR

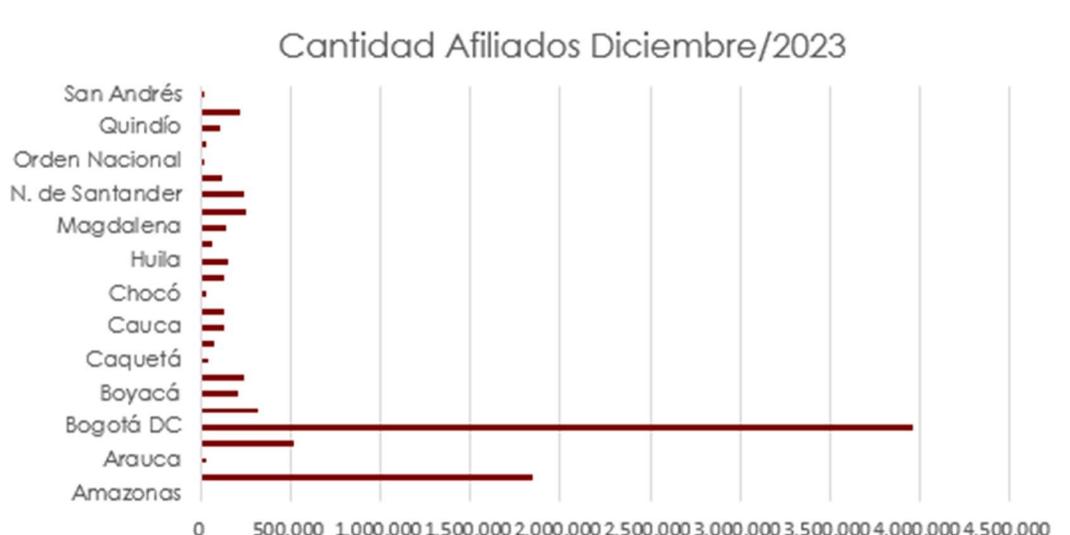
Los grupos de valor son los receptores de servicios de la Entidad. Pueden ser personas naturales, jurídicas, organizaciones públicas o privadas, a quienes va dirigida de forma directa los servicios de la Entidad. Los grupos de valor se encuentra conformado por los afiliados a las cajas de compensación familiar y sus beneficiarios, y las cajas de compensación familiar.

AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Dado que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene el fin, a través de su labor de inspección, vigilancia y control, “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” (artículo 1.2.1.4. 3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015), los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias constituyen el primer grupo de valor de la entidad y el principal receptor de su labor misional.

Con corte al 30 diciembre de 2023 de acuerdo a las cifras reportadas por la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a través del reporte remitido a la Oficina Asesora de Planeación el día 11 de abril de 2024, por medio de correo electrónico y generado por el aplicativo SIGER, las 42 cajas de compensación familiar que

hacen parte actualmente del Sistema de Subsidio Familiar cuentan con 10.805.053 afiliados y 10.557.451 beneficiarios, los cuales se encuentran distribuidos por departamentos de la siguiente manera:



La mayor concentración de afiliados se encuentra en Bogotá y Cundinamarca con 3.965.804 afiliados. La segunda concentración con mayor número de afiliados seguidos de la región occidental que comprende los departamentos de Antioquia con 1.846.344 afiliados, Caldas con 235.364 afiliados, Cauca con 126.983 afiliados, Chocó con 130.574 afiliados, Huila con 148.030 afiliados, Nariño con 118.473 afiliados, Quindío con 107.857 afiliados, Risaralda con 216.332 afiliados, y Valle del Cauca con 1.004.315; para un total de la región occidental de 3.934.272 afiliados, representando junto con Bogotá D.C y Cundinamarca, la mayor concentración, que corresponden a 7.900.076 con el 73,62% de la población afiliada al sistema del subsidio familiar del país.

La tercera concentración de afiliados se encuentra en la región de la Costa Atlántica que comprende los departamentos de Atlántico con 511.171 afiliados, Bolívar con 317.827 afiliados, Cesar con 130.574 afiliados, Córdoba con 126.260 afiliados, La Guajira con 60.339 afiliados, Magdalena con 137.081 afiliados, San Andrés con 15.190 afiliados y Sucre con 62.803 afiliados, para un total de la Región de la Costa Atlántica de 1.361.245 afiliados.

La cuarta concentración de afiliados, se encuentra representada por la región Centro-Oriente los cuales se encuentran distribuidos en los siguientes departamentos, Boyacá con 201.568 afiliados, Norte de Santander con 243.257 afiliados, Santander 458.754 con afiliados, Tolima 236.112 con afiliados, para un total de la región Centro-Oriente de 1.139.691 afiliados.

La región Orinoquia representa la quinta y última concentración de las regiones, con afiliados distribuidos por departamentos de la siguiente manera: Amazonas con 6.387, Arauca con 24.824 afiliados, Casanare con 71.251, Caquetá con 34.470 afiliados, Meta con 255.369 y Putumayo con 27.388 para un total de la Región de Orinoquia de 360.953,

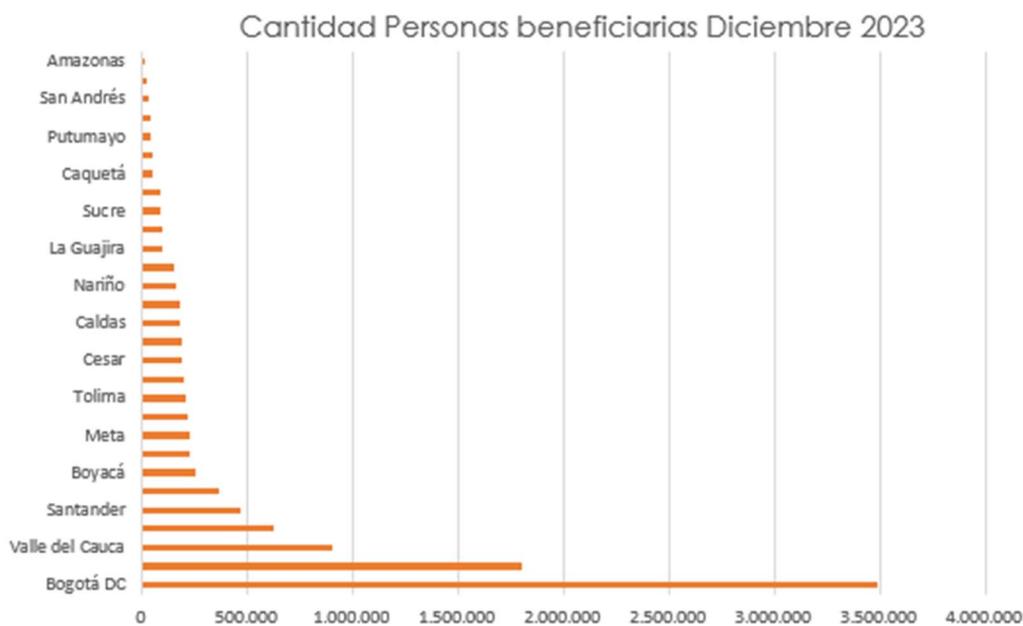
Finalmente, en las cajas de orden nacional se encuentran un total de 16.399 afiliados.

BENEFICIARIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Región	Número de beneficiarios
Bogotá-Cundinamarca	3.481.643
Occidental	3.716.674
Costa Atlántica	1.749.994
Centro-Oriente	1.149.359
Orinoquia	441.342
Orden Nacional	18.439
Total, de beneficiarios	10.55.7451

A diferencia de los afiliados, el mayor número de beneficiarios se encuentra en la región occidental con un 35.2%, seguido de la región de Bogotá-Cundinamarca con el 32.98%, y la región de la costa atlántica con un 16.58%, para un total de 84.76%.

Los beneficiarios en las regiones de Centro Oriente, Orinoquia y de orden nacional, comprenden en total 1.609.140, lo cual comprende el 15.24%.



Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

DISTRIBUCIÓN DE AFILIADOS Y BENEFICIARIOS POR REGIONES

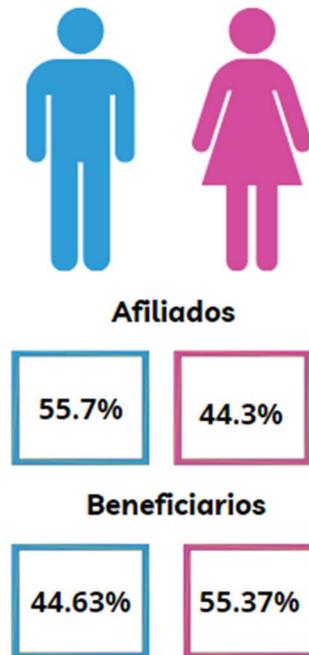
Regiones	Color
Bogotá -Cundinamarca	Azul
Occidental	Amarillo
Costa Atlántica	Rosado
Centro-Oriente	Morado
Orinoquia	Verde



Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

A continuación, se presentan las principales características de la población afiliada al Sistema de Subsidio Familiar.

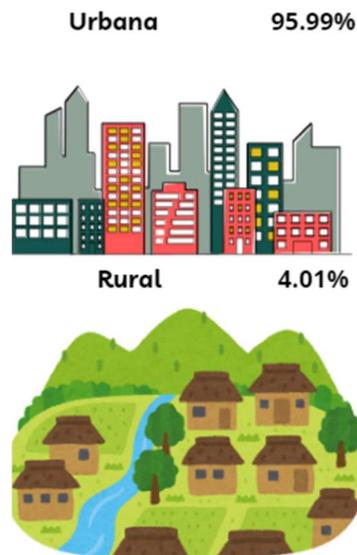
AFILIADOS Y BENEFICIARIOS POR GÉNERO



Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

De los afiliados por género, se presentan 59.77.014 masculino y 47.53.526 femenino. No obstante, hay 53 afiliados que no determinan su género. En cuando a los beneficiarios se registran 4.712.243 masculino, 5.845.187 femenino y 21 personas que no determinan genero alguno.

AFILIADOS POR ÁREA



Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

De los afiliados por área, 10.300.825 habitantes se encuentran en el área urbana; mientras que 429.768 residen en el área rural.

RANGO ETAREO DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Rango Edad	Diciembre/2023
MENOS DE 1 AÑO	44
DE 1 A 2 AÑOS	6
DE 3 A 6 AÑOS	36
DE 7 A 9 AÑOS	62
DE 10 A 12 AÑOS	110
DE 13 A 15 AÑOS	194
DE 16 A 17 AÑOS	946
DE 18 A 21 AÑOS	488.167
DE 22 A 28 AÑOS	2.165.425
DE 29 A 49 AÑOS	5.922.002
DE 50 A 59 AÑOS	1.442.527
DE 60 AÑOS Y MÁS	711.074
Total	10.730.593

Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

El mayor número de afiliados a las cajas de compensación familiar se encuentran en el rango atareo de los 29 a 49 años, que comprende el 55,19% de la población; en segundo lugar, comprende el rango etario de los 22 a 28 años de edad, que equivale al 20.18%, mientras que en tercer lugar se encuentran los afiliados de 50 a 59 años de edad, que comprende el 13.44%, que corresponden a un total de 9.529.954 de afiliados, es decir, que en estos tres rangos, se encuentran casi la totalidad, que corresponde al 88.81% de los afiliados que comprenden las edades de 22 a 59 años.

RANGO ETAREO DE LOS BENEFICIARIOS AL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Mes	Diciembre/2023
Rango Edad	Cantidad Personas
DE 29 A 49 AÑOS	1.823.091
DE 60 AÑOS Y MÁS	1.321.722
DE 3 A 6 AÑOS	1.223.099
DE 13 A 15 AÑOS	1.091.271
DE 10 A 12 AÑOS	1.088.016
DE 7 A 9 AÑOS	1.082.487
DE 16 A 17 AÑOS	692.080
DE 18 A 21 AÑOS	659.095
DE 50 A 59 AÑOS	614.592
DE 1 A 2 AÑOS	448.074
DE 22 A 28 AÑOS	369.413
MENOS DE 1 AÑO	144.504
NO DEFINIDO	7
Total	10.557.451

Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

De acuerdo al ejercicio de caracterización descrito anteriormente y análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por los afiliados, a continuación, se presentan las necesidades y expectativas identificadas a través de un consolidado.

GV - AFILIADOS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	y	Dar cumplimiento y aplicabilidad de la normatividad vigente que regula la creación, organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar, en el marco del control legal
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	a	Falencias en la adecuada aplicación de los recursos del Sistema del Subsidio familiar y el no cumplimiento de la normatividad vigente
Derechos a garantizar		Derecho a la Información, Transparencia, Intimidación y protección de información.

Expectativa / Atributo	Integro, Efectivo, Eficiente, Eficaz, oportuno, verás, claro, Conforme a los lineamientos de la normatividad y aplicación de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y que garantizan los derechos y beneficios del afiliado.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	PQRS / E-signa, Correo electrónico, atención Presencial, CDI
Canal de atención de información	Virtual, atención Telefónica, Presencial, CDI E-signa, espacios de encuentros presenciales, Redes Sociales SSF.
Descripción de la interacción	Análisis y evaluación de la información legal que las Cajas de Compensación están obligadas a reportar a la SSF para garantizar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
Tiempo estimado de atención / Servicio	15 días

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativa y legal sobre las CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (Subsidio Familiar)
Expectativa / Atributo	Efectivo, Oportuno, Integro, Veras, claro, Conforme a la norma, disponible
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, Redes sociales
Canal de atención de información	Virtual, telefónico, presencial
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos, conforme a la ley y se dictaminan e imparten las directrices de inspección y vigilancia.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinado por la normatividad.

PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud oportuna de información.
Problemas a solucionar (precisión,	Respuesta oportuna a los derechos de petición.

pertinencia y prioridad)	
Derechos a garantizar	Derecho a la información y a la transparencia, debido proceso.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Oficios, gestor documental, línea telefónica y Sede electrónica.
Canal de atención de información	Presencial, virtual, telefónica.
Descripción de la interacción	El afiliado radica la PQRSF por medio de los canales de atención; se asigna a la profesión el de la SDEEEP; se analiza y se genera la respuesta, y se radica el oficio de salida por medio del gestor documental.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Garantizar que la Superintendencia de Subsidio Familiar realice un proceso de Inspección Vigilancia y Control (IVC) para el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Cumplimiento de las especificaciones dadas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, y la normatividad vigente aplicada a los Proyectos de inversión.
Derechos a garantizar	Derecho a la información, transparencia y participación.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Oficios, gestor documental y sede electrónica.
Canal de atención de información	virtual, Gestor documental.
Descripción de la interacción	Realizar las visitas a CCF, realizar el proceso de auditoría; generar el informe de visita: oficiar a la CCF.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativo y legal de las Cajas de Compensación Familiar para cumplimiento normativo.
Problemas a solucionar (precisión,	N/A.

pertinencia y prioridad)	
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio).
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia sobre las Cajas de Compensación Familiar, que garantice a los afiliados, sus beneficiarios y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sedes electrónicas.
Canal de atención de información	Sede electrónica, redes Sociales, rendición de Cuentas.
Descripción de la interacción	Publicación de Información General
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Inspeccionar y vigilar la gestión financiera, contable, administrativo y legal sobre las Cajas de Compensación Familiar.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A.
Derechos a garantizar	Derecho a la Seguridad Social (Subsidio Familiar).
Expectativa / Atributo	Efectiva, Integra, Veraz, Clara conforme a la norma.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, redes Sociales
Canal de atención de información	Canales virtuales.
Descripción de la interacción	Se analiza y evalúa la información financiera, contable, administrativa y legal que las CCF reportan a la SSF, para garantizar los derechos de los afiliados.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitudes de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, Cajas de Compensación Familiar o la Superintendencia del Subsidio Familiar.
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Problemas solucionar (precisión, pertinencia prioridad)	a y	Dudas, preguntas, inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos, y/o similares frente a las CCF, la SSF y el Sistema del Subsidio Familiar
Derechos a garantizar		Derecho a la información y transparencia.
Expectativa / Atributo		Respuestas oportunas y rápidas con información veraz, transparente y clara.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Sede electrónica, Correo electrónico, correspondencia, Llamadas telefónicas, sedes presenciales, redes Sociales.
Canal de atención de información		Virtual, telefónico, presencial.
Descripción de la interacción		Recepción de la información. Reenvío de la misma vía correo electrónico a la oficina y/o dependencia encargada para su trámite y respuesta
Tiempo estimado de atención / Servicio		Depende de la vía de comunicación, trámite solicitado o sujeto a lo que estipule la Ley.

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES.

Necesidad (precisión, pertinencia prioridad)	y	Recepción y trámite de todas las solicitudes que hacen los Afiliados.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia prioridad)	a y	Desconocimiento del Afiliado de los Trámites y procedimientos internos de las CCF,
Derechos a garantizar		A la información.
Expectativa / Atributo		Recepción oportuna y o respuesta rápida, oportuna y veraz a los radicados presentados por el afiliado
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Procedimiento de la Gestión Documental Interna como: Física, Electrónica, Sede electrónica- Celular.
Canal de atención de información		Correo electrónico, Llamadas Telefónicas, Correo Físico, Sede electrónica.
Descripción de la interacción		Recepción de la solicitud, se asigna un profesional para dar respuesta a o en caso de que lo requiera, se redirige la solicitud a la oficina o dependencia que posee la información.
Tiempo estimado de atención / Servicio		El tiempo está estipulado con base al procedimiento del Gestor Documental.

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atención de peticiones, conceptos jurídicos y tutelas
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho de petición, debido proceso, acceso a la información.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, Claridad, Completa.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Gestor documental, Correo electrónico.
Canal de atención de información	Virtual, presencial, telefónico, gestor documental (Teniendo en cuenta lo establecido en la ley).
Descripción de la interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el termino legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Las Cajas de Compensación Familiar son las entidades objeto de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar; por tanto, son las entidades con las que se presenta mayor flujo de información y a quienes va dirigida la actuación administrativa de la entidad, siendo su segundo grupo de valor.

Con la aprobación el 31 de diciembre 2023 de la fusión entre la Cajas de Compensación Comfamiliar Camacol y Comfenalco Antioquia, actualmente existen 42 Cajas de Compensación Familiar con cobertura en los 32 departamentos del territorio nacional.

CCF COMFENALCO ANTIOQUIA	CCF Regional del Meta: COFREM
CCF de Antioquia: COMFAMA	CCF de Nariño
CCF CAJACOPI BARRANQUILLA	CCF del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE
CCF de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	CCF del Norte de Santander: COMFANORTE
CCF COMFAMILIAR Del Atlántico	CCF de Barrancabermeja: CAFABA
CCF de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN
CCF de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	CCF COMFENALCO SANTANDER

CCF de Boyacá: COMFABOY	CCF de Sucre
CCF de Caldas COMFAMILIARES	CCF de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO
CCF del Caquetá: COMFACA	CCF de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA
CCF del Cauca: COMFACAUCA	CCF del Sur del Tolima CAFASUR
CCF del Cesar COMFACESAR	CCF del Tolima COMFATOLIMA
CCF de Córdoba COMFACOR	CCF de Fenalco del Tolima: COMFENALCO
CCF CAFAM	CCF del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE
Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	CCF del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI
CCF COMPENSAR	CCF del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo
CCF de Cundinamarca: COMFACUNDI	CCF de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI
CCF del Choco	CCF del Amazonas: CAFAMAZ
CCF de la Guajira: COMFAGUAJIRA	CCF de Arauca: COMFIAR
CCF del Huila: COMFAMILIAR Huila	CCF Campesina: COMCAJA
CCF del Magdalena	CCF del Casanare: COMFACASANARE

Fuente: Propia a partir de datos suministrados por el SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

NÚMERO DE AFILIADOS EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	447.656
Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	1.398.688
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	66.128
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	178.337
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	266.706
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	265.763
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	52.064
Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	201.568
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	235.364

Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	34.470
Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	126.983
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	130.574
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	126.260
Caja de Compensación Familiar CAFAM	873.156
Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	1.571.289
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1.484.794
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	36.565
Caja de Compensación Familiar del Choco	24.067
Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	60.339
Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	148.030
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	137.081
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	255.369
Caja de Compensación Familiar de Nariño	118.473
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	71.370
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	171.887
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	24.217
Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	187.520
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	247.017
Caja de Compensación Familiar de Sucre	62.803
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	107.857
Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	216.332
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4.895
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	61.737
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	169.480
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	324.492

Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	679.823
Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	27.388
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	15.190
Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	6.387
Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	24.824
Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	16.399
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	71.251

Fuente: SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

Con corte al 31 de diciembre se registran 10.730.593 de afiliados; las tres cajas con mayor número de afiliados discriminadas de manera ascendente a descendente son: Colsubsidio, Compensar y Comfama, ya que entre las tres cuentan con el 41.51%, de afiliados, para un total de con 4.454.771.

NÚMERO DE BENEFICIARIOS EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	1.401.255
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1.368.230
Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	1.345.344
Caja de Compensación Familiar CAFAM	680.863
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	626.656
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	455.341
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	319.233
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	295.374
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	269.683
Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	248.474
Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	220.428
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	219.630
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	216.312
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	213.779

Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	207.154
Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	192.296
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	188.954
Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	188.536
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	175.795
Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	175.318
Caja de Compensación Familiar de Nariño	157.486
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	151.645
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	148.130
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	141.354
Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	94.708
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	93.800
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	91.799
Caja de Compensación Familiar de Sucre	88.764
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	86.783
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	86.388
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	68.374
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	54.426
Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	44.852
Caja de Compensación Familiar del Choco	43.436
Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	37.655
Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	36.135
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	31.295
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	28.209
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	27.956
Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	18.439

Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	11.271
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5.891

Fuente: SIGER—Superintendencia del Subsidio Familiar—SSF Nota: Fecha de corte: 31 de diciembre 2023.

Con corte al 31 de diciembre se registran 10.557.451 beneficiarios; las tres cajas con mayor número de afiliados discriminadas de manera ascendente a descendente son: Colsubsidio, Compensar y Comfama, ya que entre las tres cuentan con el 38.98%, de beneficiarios, para un total de 4.114.829.

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Conforme al análisis de la información recolectada de la información que remitieron los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por las cajas de compensación familiar, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas.

G.V. – CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

PROCESO: CONTROL LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Dar cumplimiento y aplicabilidad de la normatividad vigente que regula el funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Falencias en la aplicación de la normatividad vigente para ejercer el control legal de las Cajas de Compensación Familiar en su creación, organización y funcionamiento.
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, transparencia.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, claridad, calidad, veracidad, precisión.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	De acuerdo a la normatividad y actos administrativos vigentes.
Canal de atención de información	Sede electrónica, correo Institucional, mesas de trabajo, correo Electrónico SIGER, E-signa.
Descripción de la interacción	Expedición de actos administrativos, oficios y memorandos a las Cajas de Compensación Familiar, conforme a la normatividad vigente del Sistema de Subsidio Familiar.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza del documento.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con un mecanismo que permita hacer más eficiente el procedimiento para la aprobación o improbación de las decisiones tomadas en las asambleas generales de las Cajas de Compensación.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Inexistencia de una herramienta eficiente para ejercer la verificación oportuna y el control de legalidad de las decisiones tomadas en las asambleas generales de afiliados de las Cajas de Compensación Familiar.
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Transparencia, precisión, veracidad, oportunidad y cumplimiento.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Procedimiento Código: PR-CLC-027 Versión: 7 APROBACIÓN – IMPROBACIÓN DE LAS DECISIONES DE LAS ASAMBLEAS, E-signa, correo electrónico, correo Físico certificado.
Canal de atención de información	Virtual, presencial CDI.
Descripción de la interacción	Recibida y revisada la documentación requerida se verifican las decisiones adoptadas en el Acta de Asamblea, en cumplimiento de los estatutos y la normatividad que rige el sistema del Subsidio Familiar y se expide el acto administrativo de aprobación o improbación.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza del documento.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Expedición de Certificaciones de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar que sean solicitadas, con eficacia y oportunidad.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Suministro de información no veraz, imprecisa, incompleta e inconsistente, frente a las novedades o cambios en las designaciones de directivos, administrativos, consejeros, revisores fiscales entre otros.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Precisión, veracidad, claridad, oportunidad, calidad, transparencia.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Procedimiento Código: PR-CLC-019 Versión: 5 EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.
Canal de atención de información	E-Signa, correo electrónico, presencial CDI, SIMON y SIGER.
Descripción de la interacción	Revisión, verificación y comprobación de la información de la Caja de Compensación Familiar y expedición del Certificado de Existencia y Representación Legal.
Tiempo estimado de atención / Servicio	10 días hábiles.

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Informes sobre las visitas y evaluación de la gestión administrativa conforme lo dicta la normativa vigente.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma, Disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON (Base de datos), SIGER (Base de datos), Sistemas de información CCF y mesas de trabajo.
Canal de atención de información	Virtual, telefónico, presencial, SIMON y SIGER.
Descripción de la interacción	Se realizan las visitas a las CCF y con los resultados obtenidos se procede a realizar y presentar el informe de visita.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo al procedimiento establecido.

PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Que las herramientas tecnológicas sean de fácil accesibilidad y sean funcionales.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Reporte de Información ante la Superintendencia de Subsidio Familiar y soporte técnico de los aplicativos utilizados por las cajas para el reporte de la información ante la superintendencia.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, clara, completa, disposición, asesoría, veracidad, imparcialidad, comunicación.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON, Gestor documental, normativa vigente, Página Web e ISOLUCION.
Canal de atención de información	Oficios, actos administrativos, sede electrónica.
Descripción de la interacción	las CCF ingresan las solicitudes por medio de GLPI, asignadas por OTIC, resueltas por la SDEEEP. SIMON, Gestor documental, normativa vigente, Página Web e ISOLUCION.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según procedimiento, de acuerdo a la normativa.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Acompañamiento en los proyectos de inversión.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Reporte de Información ante la Superintendencia de Subsidio Familiar. Oportuna y efectiva respuesta a las solicitudes radicadas.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, clara, completa, disposición, asesoría, veracidad, imparcialidad, comunicación.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON, SIGER, Gestor documental, normativa vigente, sede electrónica e ISOLUCION.
Canal de atención de información	Gestor documental y sede electrónica.
Descripción de la interacción	Solicitud radicada por las CCF por medio de SIMON, asignadas para su gestión a profesionales de la SDEEEP; dando respuesta a las CCF, por medio del gestor documental.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según procedimiento, de acuerdo a la normativa.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Definición del Límite Máximo de Inversión – LMI.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Reporte de Información ante la Superintendencia de Subsidio Familiar. Oportuna y efectiva respuesta a las solicitudes radicadas.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, clara, completa, disposición, asesoría, veracidad, imparcialidad, comunicación.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON, SIGER, Gestor documental, normativa vigente, sede electrónica e ISOLUCION y GLPI.
Canal de atención de información	Virtual, a través de Oficios, actos administrativos, sede electrónica.
Descripción de la interacción	Solicitud radicada por las CCF por medio de SIMON, asignadas para su gestión a profesionales de la SDEEEP; dando respuesta a las CCF, por medio del gestor documental.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según procedimiento, de acuerdo a la normativa.

PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Lineamientos e instrucciones sobre el cumplimiento de las disposiciones que regulan su funcionamiento.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Debido proceso.
Expectativa / Atributo	Recibir los lineamientos e instrucciones de manera oportuna, clara y completa, así como las políticas formuladas por el Ministerio de Trabajo y fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de estas normas y señalar los procedimientos para su aplicación.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, Plataforma SIMON, Sistema de Información SIGER, Sistemas de Información de las CCF. mesas de Trabajo, espacios de encuentro presenciales, correo electrónico E-Signa.
Canal de atención de información	Presencial, virtual, mixto visitas a las Cajas de Compensación Familiar.
Descripción de la interacción	Programación, Planeación y Ejecución de la Visita. Como resultado de la visita se presentan los respectivos informes y plan de mejoramiento.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Tiempo determinado en el procedimiento de Visitas a Entes Vigilados.

PROCESO: INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Cumplir con los lineamientos y directrices en materia de atención con el ciudadano.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la información.
Expectativa / Atributo	Oportunamente. Conforme a lineamientos
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Procedimiento COMTAC, Circulares y lineamientos.
Canal de atención de información	Gestor documental, SIMON.
Descripción de la interacción	Se remite lineamiento, se recibe reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	N/A

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia prioridad)	y	Reporte de información financiera y presupuestal conforme lo dicta la normatividad vigente.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia prioridad)	a	N/A
Derechos garantizar	a	Derecho al debido proceso.
Expectativa Atributo	/	Oportuna, clara y concisa.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Base de datos en plataformas respectivas. (SIMON, SIGER) Correo electrónico, sede electrónica.
Canal de atención de información		Virtual.
Descripción de la interacción		1) Se verifica el cargue de la información por parte de las Cajas. 2) Se realiza los análisis a la información financiera y de presupuesto. 3) Se hacen las observaciones, si aplican. 4) Se aprueban los requerimientos que sea necesarios.
Tiempo estimado de atención / Servicio		Conforme al proceso del control financiero y contable de las cajas de compensación y la normatividad vigente.

PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA

Necesidad (precisión, pertinencia prioridad)	y	Contar con espacios de divulgación de información sobre el Sistema de Subsidio Familiar, CCF o la SSF.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia prioridad)	a	Dudas, preguntas, inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos, y/o similares frente a las CCF, la SSF y el Sistema del Subsidio Familiar.
Derechos garantizar	a	Derecho a la información (actualización) y transparencia.
Expectativa Atributo	/	Información clara, veraz, responsable, confiable.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Sede electrónica, correo electrónico, correspondencia, llamada telefónica, sedes presenciales y redes Sociales.
Canal de atención de información		Sede electrónica, redes Sociales, audiencias Públicas de rendición de cuentas. reuniones o encuentros presenciales organizados por la SSF.

Descripción de la interacción	En cumplimiento de las políticas de Transparencia y Participación Ciudadana, la SSF establece espacios y canales de difusión de información, según sea la naturaleza de la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Depende de lo estipulado por la SSF o a lo que estipule la Ley.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	y	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, etc.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	a	Solicitudes relacionadas con las CCF, la SSF y el Sistema del Subsidio Familiar.
Derechos a garantizar	a	Derecho a la información, actualización y transparencia en relación a las CCF, la SSF y el Sistema del Subsidio Familiar.
Expectativa de Atributo	/	Entrega rápida y oportuna de información veraz, clara y confiable.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Sede electrónica, E-Signa, correo electrónico, correspondencia llamada telefónica, sedes presenciales y redes Sociales.
Canal de atención de información		Virtual, telefónica, atención presencial.
Descripción de la interacción		Se recibe la solicitud de información y se remite a la oficina encargada
Tiempo estimado de atención / Servicio		Depende de lo estipulado por la SSF o a lo que estipule la Ley.

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	y	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, etc.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	a	Solicitudes por parte de los afiliados acceso universal a los servicios- Tercerización de los servicios.
Derechos a garantizar	a	Derecho a la información.
Expectativa de Atributo	/	Respuesta oportuna y/o rápida, oportuna y veraz a las solicitadas por los entes de control.
Fuentes de información, Procedimientos,	de	Procedimiento que tenga la CCF Interna como: Física, Electrónica, Sede electrónica.

Herramientas para la obtención.	
Canal de atención de información	Correo electrónico, llamadas telefónicas, correo físico, sede electrónica.
Descripción de la interacción	Recepción de la solicitud, se asigna un profesional para dar respuesta a o en caso de que lo requiera, se redirige la solicitud a la oficina o dependencia que posee la información. Para su respectivo análisis y respuesta.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Se toma como referencia los Procedimientos y normas legales.

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	y	Atención de peticiones, conceptos jurídicos, notificaciones judiciales y tutelas
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	a	N/A
Derechos garantizar	a	Derecho de petición. debido proceso. acceso a la información.
Expectativa Atributo	/	Oportuno, claro, completo.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Normatividad legal vigente
Canal de atención de información		Gestor documental y Correo electrónico.
Descripción de la interacción		Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención / Servicio		De acuerdo con lo establecido por la ley.

CIUDADANOS

Son las personas quienes hacen uso de los trámites de la Entidad o sus dependencias. En este grupo se encuentran dos categorías, los ciudadanos internos y los externos.

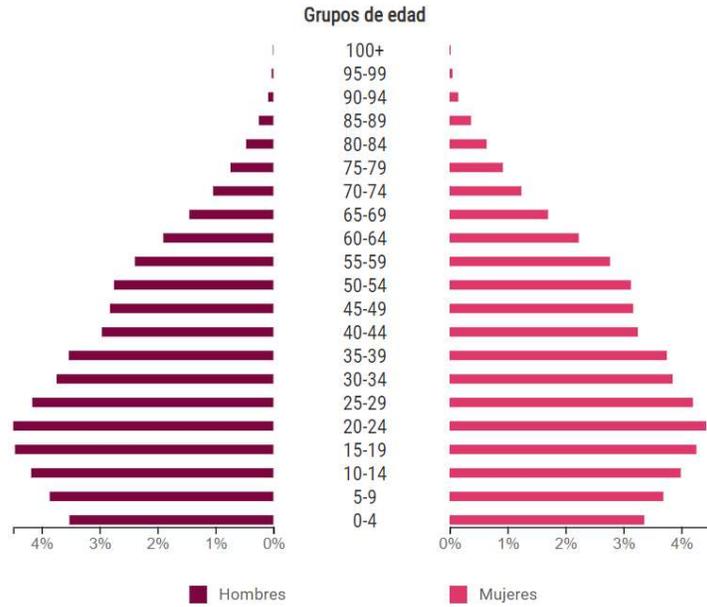
CIUDADANOS EXTERNOS

Como entidad pública que es la Superintendencia del Subsidio Familiar, la ciudadanía tiene la potestad de ejercer control sobre sus actuaciones y constituye un actor que es receptor de su información, atención y rendición de cuentas; por tanto, la entidad actúa en consecuencia del interés particular que pueda tener la ciudadanía en su gestión.



Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018

De acuerdo al último censo nacional llevado a cabo en el 2018 por el DANE, la población total (estimación preliminar) de Colombia es de 48.258.494 personas, de las cuales el 51,2% son mujeres y el 48,8% son hombres.

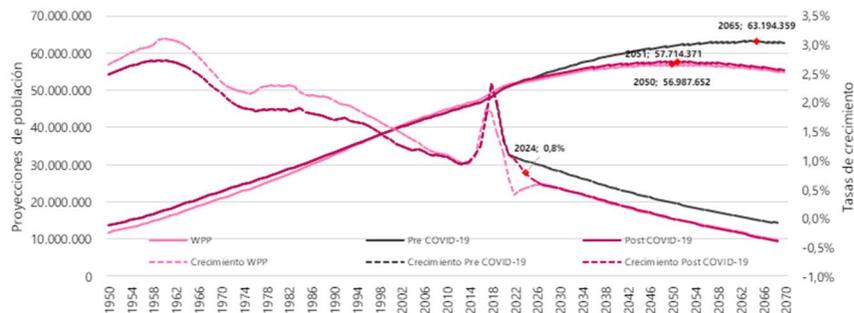


Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia, DANE, 2018.

En cuanto a la edad, se puede extraer de los datos interactivos del DANE que aproximadamente el 69% de la población era mayor de edad en el momento del Censo, es decir, 69% de la población estaba en edad de trabajar y, por lo tanto, eran potenciales afiliados a Cajas de Compensación familiar. De manera específica, aproximadamente el 36% de las mujeres hacía parte de la población en edad de trabajar, y aproximadamente el 33% de los hombres hacía parte de la población en edad de trabajar.

Con base en el censo anterior, se tuvo en cuenta las proyecciones de población con la actualización post COVID-19 calculadas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda - CNPV- 2018, generadas por la DIAN, con corte a marzo 2023, las cuales arrojaron los siguientes resultados.

Nacional. Tendencia de la proyección de población Pre COVID-19, Post COVID-19 y World Population Prospect



• La población estimada de Colombia para el año 2035 pasa de 57,804,147 en la serie proyectada antes de la pandemia a 55,990,158 en la serie ajustada con los efectos del COVID-19. El crecimiento negativo que inicialmente se proyectaba para 2065 se adelanta 14 años e inicia en 2051.

Fuente: DANE, proyecciones de población, 2023.

Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por la ciudadanía, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

GV – CIUDADANOS EXTERNOS.

PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión y demás de las Cajas de Compensación Familiar.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender las solicitudes de información.
Derechos a garantizar	Derecho a la Información, derecho Transparencia y acceso a la información, cumplimiento en los términos de Ley.
Expectativa / Atributo	Oportuno, claro, veraz, preciso, confiable, transparente, rápida, precisa y de calidad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	PQRS, E-signa, correo electrónico, presencial CDI.
Canal de atención de información	Sede electrónica, correo electrónico, atención telefónica, presencial CDI, espacio de encuentros presenciales y virtuales, redes Sociales SSF.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza de la PQRS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con los espacios de participación ciudadana.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Falta de espacios participativos donde se aporte y construyan planes y programas relacionados con el Sistema del Subsidio Familiar y poder ejercer control social a la prestación de los servicios.
Derechos a garantizar	Participación, acceso a la información y transparencia.
Expectativa / Atributo	transparentes, participativo, público, claro, confiable, veras.
Fuentes de información, Procedimientos,	Rendición de Cuentas, mesas de Trabajo presencial o virtual, eventos Institucionales, redes Sociales, sede electrónica.

Herramientas para la obtención.	
Canal de atención de información	Sede electrónica, redes Sociales SSF, reuniones o encuentros presenciales o virtuales organizados por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
Descripción de la interacción	Se atiende la solicitud y se genera la información.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo al canal de información y el tipo de información conforme a la normatividad vigente.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con un control legal efectivo sobre las Cajas de Compensación Familiar.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Acceso a la información y transparencia.
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz clara, calidad, conforme a la norma disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	PQRS, E-signa, correo electrónico, presencial CDI.
Canal de atención de información	Sede electrónica, correo electrónico, atención telefónica y presencial CDI, redes Sociales SSF.
Descripción de la interacción	Se analiza y evalúa la información legal que las Cajas de compensación Familiar que están obligadas a reportar a la Superintendencia del Subsidio Familiar, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza de la PQRS.

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión de las CCF del sistema de subsidio familiar, etc.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información pública y de petición.
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforma a la normatividad vigente.
Fuentes de información, Procedimientos,	Sede electrónica, redes sociales, correo electrónico.

Herramientas para la obtención.	
Canal de atención de información	Virtual, telefónica, presencial.
Descripción de la interacción	Se publica la información general o se reciben las solicitudes de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la normatividad vigente.

PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Respuesta oportuna a los derechos de petición.
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información pública y de petición.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON, SIGER, Gestor documental, normativa vigente, página Web e ISOLUCION.
Canal de atención de información	Presencial, virtual, telefónico, gestor documental, línea telefónica y sede electrónica.
Descripción de la interacción	El ciudadano radica la PQRSF por medio de los canales de atención; se asigna al profesional de la SDEEEP; se analiza y se genera la respuesta; se radica el oficio de salida por medio del gestor documental.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la normatividad vigente.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Garantizar que la Superintendencia de Subsidio Familiar realice un proceso de Inspección Vigilancia y Control (IVC) para el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Cumplimiento de las especificaciones dadas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, y la normatividad vigente aplicada a los Proyectos de inversión.
Derechos a garantizar	Derecho a la información, transparencia y participación.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIMON, SIGER, Gestor documental, normativa vigente, sede electrónica e ISOLUCION.

Canal de atención de información	Oficios y sede electrónica.
Descripción de la interacción	Realizar las visitas a CCF, realizar el proceso de auditoría; generar el informe de visita: oficiar a la CCF.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: VISITA A ENTES VIGILADOS.

VEEDURÍAS CIUDADANAS

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información específica de las CCF
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio)
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia sobre las Cajas de Compensación Familiar, que garantice a los afiliados, sus beneficiarios y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sedes electrónicas.
Canal de atención de información	Sede electrónica, Sistema de Gestión Documental.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Tiempo determinado en la normatividad.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información financiera y contable, para atender las solicitudes.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la información pública y derecho de petición.
Expectativa / Atributo	Rápido, claro, veraz, oportuno, confiable y transparente.

Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede y correo electrónico.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Tiempo determinado en la normatividad.

PROCESO: COMUNICACIÓN PÚBLICA.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Dudas, preguntas, inquietudes, sugerencias, quejas, reclamos, y/o similares frente a la gestión de la SSF.
Derechos a garantizar	Derecho a la información (actualización) y transparencia.
Expectativa / Atributo	clara, concreta, comprensiva y transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, redes Social, medios de transmisión de la Audiencia Pública.
Canal de atención de información	Virtual.
Descripción de la interacción	Se llevan a cabo los preparativos del número de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas que haya sido decidido desde la alta dirección, conforme a las disposiciones legales promoviendo la participación de los ciudadanos externos e internos de la entidad. Todos los procesos rinden cuentas de su gestión.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Depende de la vía de comunicación, trámite solicitado o sujeto a lo que estipule la Ley.

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Espacios de participación ciudadana. Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de las Cajas de Compensación, del Sistema de Subsidio Familiar, etc.
Problemas a solucionar (precisión,	Pérdida de confianza en la Instituciones. legitimidad precaria.

pertinencia y prioridad)	
Derechos a garantizar	Derecho a participación.
Expectativa / Atributo	Rápida y oportuna, información veraz, clara, confiable y transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Procedimiento de la Gestión Documental Interna como: Física, Electrónica, Sede electrónica.
Canal de atención de información	Portal corporativo, redes sociales, reuniones o encuentros presenciales organizados, por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Correo electrónico, llamadas telefónicas aplicativo, PQRSF, portal corporativo E-Signa, sede electrónica
Descripción de la interacción	En cumplimiento de las políticas de transparencia y Participación Ciudadana, la Superintendencia del Subsidio Familiar establece espacios y canales de participación según sea la naturaleza de la misma. Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Se toma como referencia los Procedimientos y normas legales.

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender las peticiones, conceptos jurídicos y tutelas.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Falta de claridad en las peticiones allegadas.
Derechos a garantizar	Derecho de petición, Debido proceso, acceso a la información.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, claridad, completitud.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Normatividad legal vigente.
Canal de atención de información	Gestor documental y Correo electrónico.
Descripción de la interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el termino legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

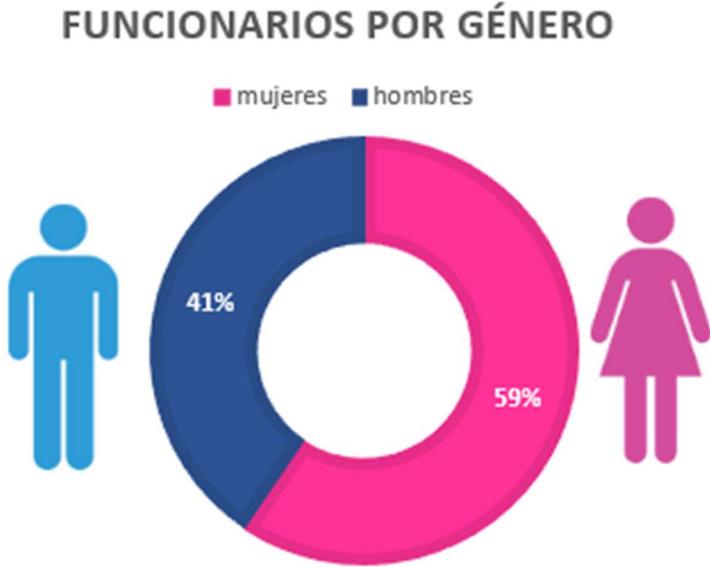
CIUDADANOS INTERNOS

FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Los funcionarios constituyen un grupo de interés en cuanto, para el cumplimiento de sus deberes, también requieren de la gestión de información al interior de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al mismo tiempo que son objeto de los servicios de algunos de los procesos de la misma. Así, se presentan a continuación las principales características de la población de funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

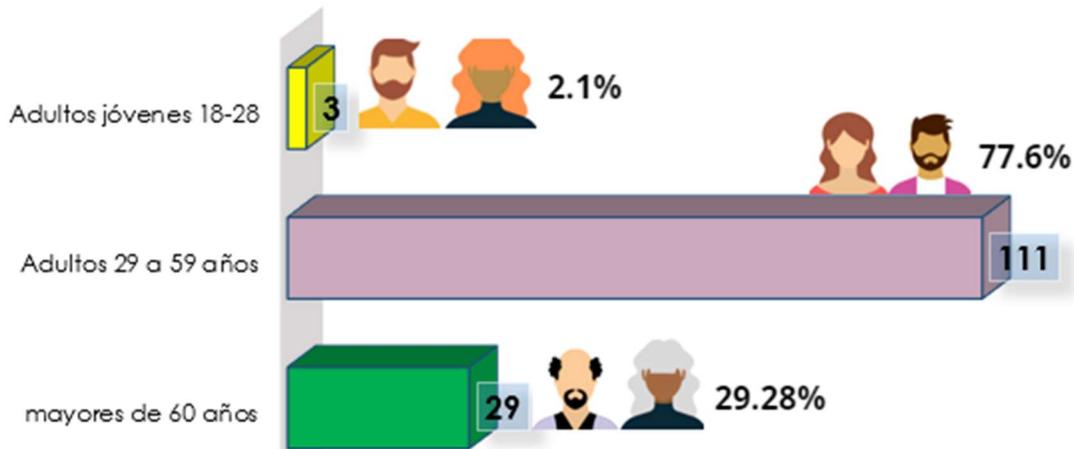
A continuación, se presenta la información remitida por la Secretaría General y el Grupo de Gestión de Talento Humano, con corte al 31 de marzo de 2024.

Como evidencia la gráfica, hay un total de 143 funcionarios en la Superintendencia del Subsidio Familiar, de los cuales 58 son hombres, representando el 41% y 85 son mujeres, representando el 59%.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corte 31 de marzo 2024.

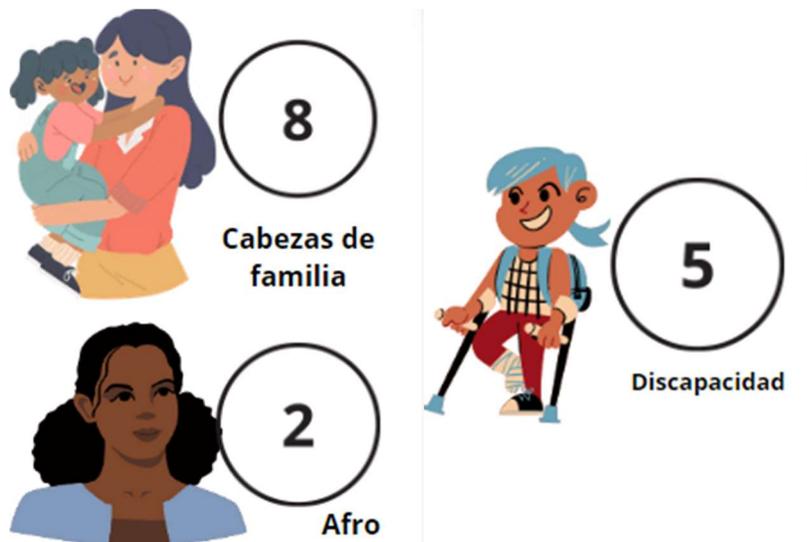
RANGO ETARIO DE LOS FUNCIONARIOS



Como evidencia la gráfica, la mayor proporción de funcionarios se encuentran en el rango de adultos entre los 29 y 59 años, lo que representa el 77,6%; le sigue la proporción de adultos mayores de 60 años o más, que representa el 29,28% del total de los funcionarios, y finalmente, los adultos jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, representan el 2,1% de los funcionarios, es decir, que, para este último grupo, se registran la mitad, con respecto al año anterior 2023, el cual contaba con un 4.8%.

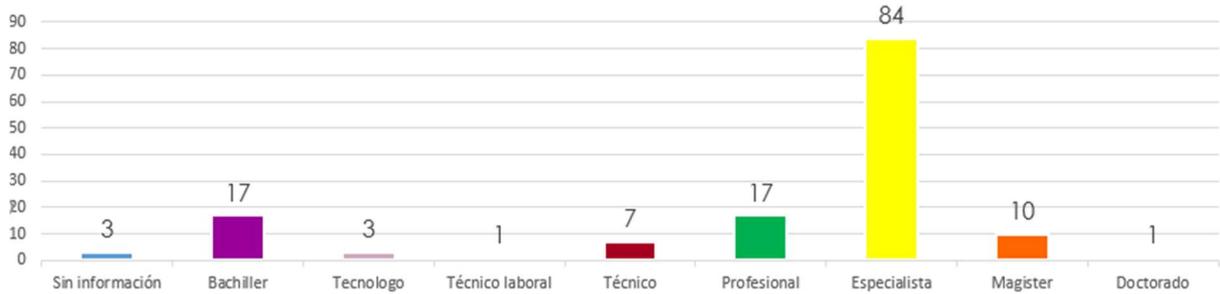
ENFOQUES DIFERENCIALES REGISTRADOS Y AUTORECONOCIDOS POR FUNCIONARIOS.

15 de los 143 funcionarios se registraron con tipo de algún enfoque diferencial de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

NIVEL DE ESCOLARIDAD DE FUNCIONARIOS.



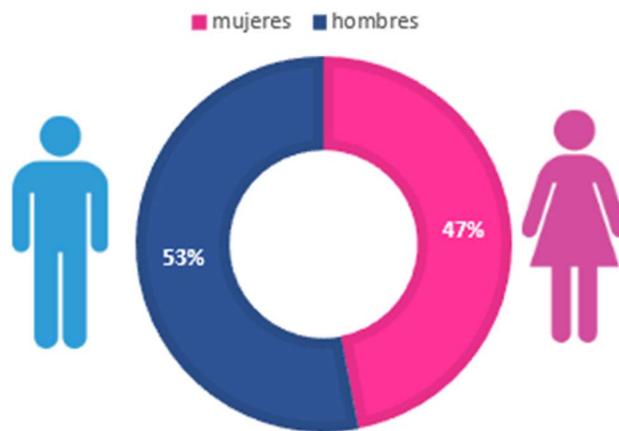
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El 77.62% de los funcionarios cuentan con una formación académica profesional, de los cuales 58.74% son especialistas, mientras que el 6.99% cuentan con una formación de magister, lo cual denota un alto nivel de formación académica en este grupo de interés.

CONTRATISTAS

Son aquellas personas quienes prestan sus servicios a la entidad, y que su vinculación se encuentra determinada por un contrato de prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión. A continuación, se presentan las principales características de los contratistas vinculados a la entidad y que se encuentran con un contrato en estado de ejecución, conforme a la información suministrada por Secretaría General y el Grupo de Gestión Contractual con corte a 24 de abril de 2024.

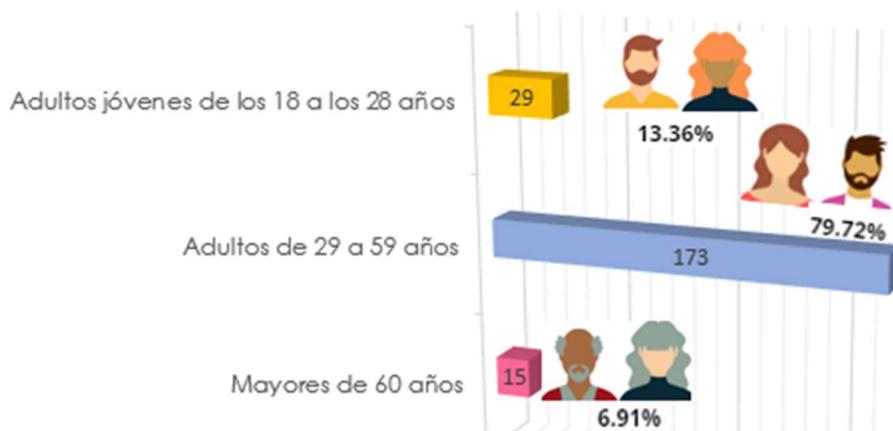
CONTRATISTAS POR GÉNERO



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con corte 24 de abril de 2024.

Como evidencia la gráfica, hay un total de 217 contratistas en la Superintendencia del Subsidio Familiar, de los cuales 115 son hombres, representando el 53% y 102 son mujeres, representando el 47%.

RANGO ETARIO DE LOS CONTRATISTAS.



Como se puede observar en la gráfica, los adultos de 29 a 59 años representan el 79,71% de los contratistas de la entidad, los adultos jóvenes de 18 a 28 años conforman el 13,36% y los adultos mayores de más de 60 años, representan el 6.91% del total de contratistas vinculados a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

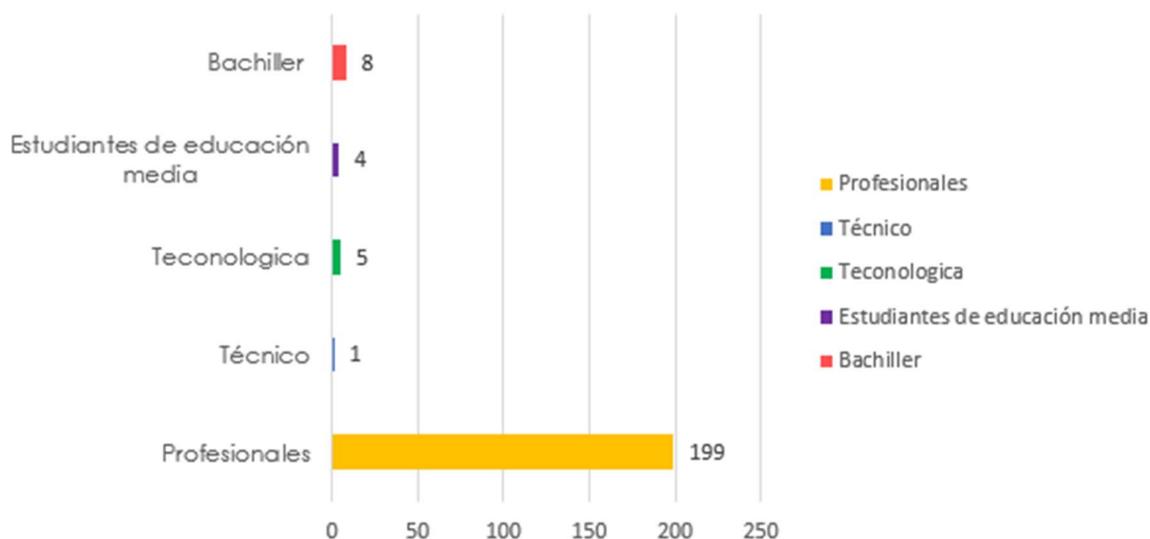
ENFOQUES DIFERENCIALES REGISTRADOS Y AUTORECONOCIDOS POR LOS CONTRATISTAS



Actualmente 11 de los contratistas se auto reconocen como población afro, mientras que solo 1 persona se encuentra en una condición de discapacidad.

ESCOLARIDAD DE LOS CONTRATISTAS

Nivel de escolaridad en los contratistas



De los 217 contratistas, 199 cuentan con una formación académica a nivel profesional, lo que representa el 91.71% de los contratistas de la entidad, mientras que el 1.84% son estudiantes de educación media, es decir se encuentran cursando una carrera profesional.

En cuanto a los contratistas que cuentan con una formación técnica y tecnológica, estos equivalen al 2.76%, mientras que solo el 3.69% cuentan con una formación como bachilleres.

Lo anterior, denota que casi el total de los contratistas de la Entidad, cuentan con una formación profesional, por lo que se puede determinar que la mayoría de las actividades que desarrollan los contratistas requieren un alto nivel académico.

Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por los ciudadanos internos que corresponden al grupo de los funcionarios y contratistas. A continuación, se presentan sus necesidades y expectativas.

G-CIUDADANOS INTERNOS (FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS)

PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

C.I. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

Rango de edad	De 18 años en adelante.
----------------------	-------------------------

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocimiento de información institucional.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información requerida para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones respectivamente.
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, Intimidad y protección de información, transparencia e información
Expectativa / Atributo	oportuna, veraz, clara y acorde al debido proceso, precisa, confiable,
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Procedimientos Internos, E-signa.
Canal de atención de información	Reuniones presenciales o virtuales, correo electrónico, chats, E-signa.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Dependiendo de la solicitud.

PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

C.I. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

Rango de edad	De 18 años en adelante.
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Dar respuesta oportuna a la información solicitada.
Derechos a garantizar	Derecho a la información y a la transparencia.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Correo electrónico, Gestor documental, SIMON, SIGER e ISOLUCION, Memorando, correo electrónico, mesas de trabajo
Canal de atención de información	Gestor documental, correo electrónico
Descripción de la interacción	Solicitud de información por parte de las áreas de la SSF; asignación a un funcionario o contratista; análisis y proyección de respuesta; revisión; respuesta a memorando.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS.

C.I. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

Rango de edad	De 18 años en adelante.
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información específica de las CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social, (Derecho al Subsidio).
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia sobre las Cajas de Compensación Familiar, que garantice a los afiliados, sus beneficiarios y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sedes electrónicas.
Canal de atención de información	Sistema de Gestión Documental SSF.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: PROCESOS DISCIPLINARIOS.

C.I. FUNCIONARIOS

Rango de edad	De 18 a 70 años
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atención a la comunicación de hechos con relevancia disciplinaria.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Cumplimiento a los deberes.
Derechos a garantizar	Moralidad pública, transparencia, legalidad, Justicia, debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, confiable, detallado y veraz.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Normatividad.
Canal de atención de información	Correo electrónico y gestor documental.
Descripción de la interacción	Se recibe la comunicación de hechos con relevancia disciplinaria, se asigna un profesional para la gestión del caso, y su sustanciación respectiva, hasta su culminación.

Tiempo estimado de atención / Servicio	Términos legales establecidos.
-----------------------------------------------	--------------------------------

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES.

C.I. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS

Rango de edad	De 18 a 70 años
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con información Familiar para usos varios requeridos por el proceso de Gestión Documental y Notificaciones.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Desconocimiento por parte de nuevos colaboradores de la entidad y del área, en cuanto a la producción, gestión, trámite organización, administración y conservación de la documentación producida y recibida en formatos físico, como electrónicos y digital al interior de la Entidad. Desconocimiento del trámite pertinente, para dar a conocer los actos administrativos proferidos por la SSF.
Derechos a garantizar	Derecho a la información, derecho al trabajo (Capacitación)
Expectativa / Atributo	Aprendizaje rápido, del personal de la Entidad, confiable.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Manuales de los Procesos, Experiencias del personal con más antigüedad de la Entidad y área GGDN.
Canal de atención de información	Plataforma, ESIGNA- Charlas de capacitación.
Descripción de la interacción	Capacitaciones y charlas para generar receptibilidad por parte de los funcionarios de la Entidad y el área.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a los procedimientos y programación de charlas de capacitación.

PROCESO: RECURSOS FISICOS, ALMACÉN E INVENTARIOS

C.I. FUNCIONARIOS

Rango de edad	Mayores de 18 años
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Requerimiento de bienes y servicios.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Falta de suministro de bienes y servicios que requieren los funcionarios para el desarrollo de sus actividades de la Entidad.
Derechos a garantizar	Derecho al trabajo, igualdad, dignidad y salud.
Expectativa / Atributo	Oportuna, de calidad.
Fuentes de información,	Conforme a los siguientes Procedimientos: * Gestión para la adquisición de bienes y servicios;

Procedimientos, Herramientas para la obtención.	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento de servicios y gestión de suministros; * Plan anual de adquisiciones SSF; * Administración de Caja menor. * Herramienta de administración de inventario. <p>Formulación del Plan anual de adquisiciones del grupo de Gestión Administrativa.</p>
Canal de atención de información	Correo electrónico, gestor documental, atención presencial a través de reuniones.
Descripción de la interacción	Se recibe el respectivo requerimiento y de acuerdo a las necesidades de los funcionarios se realiza la prestación del servicio o suministro del bien, de acuerdo a la disponibilidad.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a los procedimientos vigentes.

PROCESO: CONTRATACIÓN

C.I. CONTRATISTAS

Rango de edad	Desde los 18 años.
Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Asesorías en temas contractuales.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Desconocimiento de la ejecución contractual.
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información y al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Atención oportuna, eficiente, conforme a la norma, transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SECOP, gestor documental, PAA, SIGEP, consultas de antecedentes a entes de control.
Canal de atención de información	Presencial y virtual.
Descripción de la interacción	Asesoría y suministros de información.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Por demanda.

ORGANISMOS DE CONTROL Y OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO.

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como toda entidad pública, también se encuentra bajo la jurisdicción de los organismos de control del Estado, como tal, estos poseen interés en la gestión de la entidad ya que sobre la misma deben ejercer funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. Algunos de los organismos más comunes con los que se relaciona la Superintendencia del Subsidio Familiar son:

Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.



En cumplimiento del artículo 119 de la Constitución Nacional, la Contraloría General de la República ejerce, en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal de la Superintendencia del Subsidio Familiar, evaluando sus resultados, determinando la adquisición y uso de recursos públicos en el marco legal. Así mismo, examina la razonabilidad de los estados financieros y determina si logra sus objetivos y cumple con los planes, programas y proyectos.

(Basado en la información de la Sede electrónica de la Contraloría General de la República, 2024)

Procuraduría General de la Nación

Es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías, se encarga de velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos. Cuenta con 3 funciones principales que ejerce ante la Superintendencia del Subsidio Familiar:

1. Vigilancia: Sobre el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades estatales.
2. Intervención: Ante las jurisdicciones Contencioso Administrativa, Constitucional y ante las diferentes instancias de las jurisdicciones. Su facultad de intervención se presenta cuando el Procurador General de la Nación lo considere necesario.
3. Disciplinaria: Inicia, adelanta y falla las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario o Ley 734 de 2002.



(Información Tomada de la Sede electrónica de la Procuraduría General de la Nación, 2024)

Contaduría General de la Nación: La Constitución establece en el contador General de la Nación la vocación jurídica para llevar la contabilidad general de la Nación y consolidarla, e impartir las instrucciones necesarias sobre aspectos relacionados con la Contabilidad Pública. La Contaduría General de la Nación de conformidad con lo dispuesto en la Ley 298 de 1996, realizará verificaciones y ejercerá inspección sobre los entes públicos obligados al ámbito de aplicación del Plan General de Contabilidad Pública, a fin de establecer el cumplimiento de la Ley 298 de 1996 y de las normas contables expedidas (DIAN, párr. 1, 2023).



(Información Tomada de la Sede electrónica de la Contaduría General de la Nación, 2024)

Defensoría del Pueblo: Se encarga de la defensa, promoción, protección y divulgación de los derechos humanos. Así mismo propende las garantías y libertades de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos residentes en el exterior, frente a actos, amenazas o acciones ilegales, injustas, irrazonables, negligentes o arbitrarias de cualquier autoridad o de los particulares.



(Información basada de la Sede electrónica de la Defensoría del Pueblo, 2024)

Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsido Familiar basada en los requerimientos realizados por los organismos de control, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:

G.I. -ORGANOS DE CONTROL, ORGANISMOS DE CONTROL POLÍTICO.

PROCESO: CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, presupuestal, de gestión, contable, financiera, servicios, entre otros.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la información institucional de la entidad, en cumplimiento de la inspección, vigilancia y control en la ejecución de los recursos, distribución y prestación de los servicios a los ciudadanos.
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, acceso a Información, cumplimiento en los términos de Ley.
Expectativa / Atributo	oportuna, clara, veraz, precisa, confiable, transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	PQRS, E-signa, SIMON, SIGER.
Canal de atención de información	Sede electrónica, correo electrónico, presencial CDI.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma, en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a la naturaleza de la PQRS.

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, integra, veraz, clara, conforme a la norma disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica y redes sociales.
Canal de atención de información	Virtual, telefónico, presencial.

Descripción de la interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control se procederá a delegar un profesional para el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad vigente.

PROCESO: ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Respuesta oportuna a los derechos de petición.
Derechos a garantizar	Debido proceso y transparencia.
Expectativa / Atributo	Calidad, transparencia, oportunidad, veracidad, celeridad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Correos electrónico, Gestor documental, SIMON, SIGER e ISOLUCION.
Canal de atención de información	Gestor documental y oficios.
Descripción de la interacción	Solicitud de información por parte los diferentes organismos; asignación a un funcionario o contratista; análisis y proyección de respuesta; revisión; respuesta por medio de oficio.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Según lo estipulado en la normatividad vigente.

PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información sobre la gestión de la CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (subsidio familiar), debido proceso.
Expectativa / Atributo	Efectiva, real, veraz, oportuna.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, SIMON, SIGER.

Canal de atención de información	Física y virtual
Descripción de la interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a asignar a un profesional responsable del generar el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con los términos establecidos por el ente de control y/o los términos de ley establecidos.

PROCESO: PROCESOS DISCIPLINARIOS

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información de gestión disciplinaria interna.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Debido proceso e información.
Expectativa / Atributo	Oportuna, confiable, detallado y veraz
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	De acuerdo a la normatividad.
Canal de atención de información	Correo y gestor documental.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo a los términos legales.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada y disponible.
Fuentes de información, Procedimientos,	Sede electrónica, carpetas de la entidad, procedimiento consultas y conceptos.

Herramientas para la obtención.	
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a delegar un profesional para el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad vigente.

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y NOTIFICACIONES.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Sanción disciplinaria cuando al cabo de un procedimiento administrativo disciplinario adelantado por autoridad competente no se da respuesta.
Derechos a garantizar	Debido proceso.
Expectativa / Atributo	Entrega oportuna de información, veraz, clara, confiable, detallada y conforme a la norma; en formatos como informes, documentos y/o reportes de investigaciones y sanciones. También se espera la publicación y puesta a disposición de la ciudadanía la información pública obligada por ley e inspeccionada y controlada por los organismos de control.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Repositorio de la información que posee la entidad: Física, Electrónica, Sede electrónica.
Canal de atención de información	Correo electrónico, E-Signa, portal corporativo, oficios.
Descripción de la interacción	Se recibe el requerimiento de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos. En casos donde se reporte la información en una plataforma perteneciente al organismo de control, se procederá a delegar un profesional para el reporte.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo al procedimiento y normatividad vigente.

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender a los requerimientos.
Problemas a solucionar	Se presentan requerimientos que son solicitados en tiempos cortos. Alto volumen con respecto a la información solicitada.

(precisión, pertinencia y prioridad)	
Derechos a garantizar	Transparencia, acceso a la información, debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportunidad, claridad, completitud.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Normatividad legal vigente.
Canal de atención de información	Gestor documental y correo electrónico.
Descripción de la interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el termino legal correspondiente.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con lo establecido por ley y lo requerido por el ente de control.

PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Información del proceso de contratación que adelanta la entidad
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia, publicidad
Expectativa / Atributo	Brindar información oportuna, eficiente, conforme a la norma, transparente.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIRECI, SIGEP, Colombia Compra Eficiente.
Canal de atención de información	Correo electrónico institucional, gestor documental, sede electrónica.
Descripción de la interacción	por demanda.
Tiempo estimado de atención / Servicio	

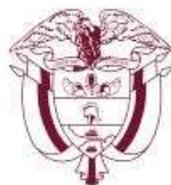
Otras entidades del Estado

Otras entidades constituyen un grupo de interés en cuanto pueden requerir información de la Superintendencia del Subsidio Familiar para su propia gestión, entre estas entidades se encuentran tales como:

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público (DAFP, párr. 1, 2023).

Ministerio de Trabajo:

Su objetivo es generar empleos de calidad -con derechos a la protección social-, construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y formar el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano. Se está librando una lucha sin precedentes para erradicar la informalidad, la desprotección social, el trabajo infantil, la ausencia de un verdadero sistema de inspección, vigilancia y control para proteger los derechos fundamentales del trabajador, la debilidad en los programas de reentrenamiento y la intermediación laboral indebida (Min Trabajo, párr.1, 2023).



Trabajo



Educación

Ministerio de Educación Nacional: Compete al Ministerio de Educación Nacional, entre otros objetivos, la operación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior, la pertinencia de los programas, la evaluación permanente y sistemática, la eficiencia y transparencia de la gestión para facilitar la modernización de las instituciones de educación superior, implementar un modelo administrativo por resultados y la asignación de recursos con racionalidad de los mismos (Min Educación, párr.1, 2023).

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio define e implementa la política pública a través de programas y proyectos que articulen el acceso al agua, saneamiento básico, ordenamiento territorial, desarrollo urbano, gestión integral del recurso hídrico, soluciones de vivienda y la sostenibilidad, adaptados a las necesidades de los territorios para mejorar la calidad de vida de la población (Min Vivienda, párr. 2, 2023).



Vivienda



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Departamento Administrativo Nacional de Planeación – DNP: El DNP es el centro de pensamiento del Gobierno Nacional que coordina, articula y apoya la planificación de corto, mediano y largo plazo del país, y orienta el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión (DNP, párr. 2, 2023).

Departamento Administrativo de la Función

Pública: Fortalece la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejora el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuye al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumenta la confianza en la administración pública y en sus servidores (DAFP, párr. 2, 2023).



Función Pública



Hacienda

Ministerio de Hacienda: Coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; incide en los sectores económicos, gubernamentales y políticos; y gestiona

los recursos públicos de la Nación, desde la perspectiva presupuestal y financiera, mediante actuaciones transparentes, personal competente y procesos eficientes, con el fin de propiciar: Las condiciones para el crecimiento económico sostenible, y la estabilidad y solidez de la economía y del sistema financiero; en pro del fortalecimiento de las instituciones, el apoyo a la descentralización y el bienestar social de los ciudadanos (Min Hacienda, párr. 2, 2023).

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del

Estado: Lidera la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de los ciudadanos y la legitimidad de las instituciones,

protegiendo el patrimonio público y cumpliendo con los fines esenciales del Estado.



Defensa Jurídica del Estado

Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, es una entidad de la orden nacional adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Sus principales objetivos misionales son el reconocimiento de derechos pensionales causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media del orden nacional, y de las entidades públicas del orden nacional que hayan tenido a su cargo el reconocimiento de pensiones, respecto de las cuales se haya decretado o se decrete su liquidación.

Necesidades y expectativas

Conforme al análisis de la información recolectada con los procesos de la Superintendencia del Subsidio Familiar basada en los requerimientos realizados por otras entidades del Estado, a continuación, se presentan sus necesidades y expectativas:



G.I. - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio),
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, integra, veraz, clara, conforme a la norma, disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, SIMON, SIGER, procedimientos de consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

PROCESO: VISITAS A ENTES VIGILADOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio),
Expectativa / Atributo	Oportunidad, eficiencia, verás, confiable y completo.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica del ente rector, Actos Administrativos (Resoluciones, Circulares Externas, Comunicaciones)
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Dirigir y orientar de conformidad con los lineamientos de las entidades reguladoras del sector a través de actos administrativos (Resoluciones, Circulares Externas, comunicaciones etc.)
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal,
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, carpetas de la entidad, procedimiento al de consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad vigente.

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la información.
Expectativa / Atributo	Oportuna, confiable, veraz, clara conforme a la norma.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	SIRECI, Normatividad vigente

Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Recepción del requerimiento según sea el caso y a demanda y se asigna un profesional para dar respuesta según el término legal correspondiente
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con los términos legales establecidos.

PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la información contractual
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia y publicidad
Expectativa / Atributo	Veracidad y oportunidad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Correo electrónico institucional y gestor documental.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Respuesta a requerimientos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Por demanda.

G.I. - OTRAS SOCIEDADES CIVILES ORGANIZADAS

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información institucional, administrativa, de gestión, de impuestos, presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho al debido proceso, a la seguridad social (derecho al subsidio),
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma, disponible.

Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, SIMON, SIGER, procedimientos de consultas y conceptos.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinados por la normatividad.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con la información institucional, administrativa, de gestión y presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho de petición y derecho al acceso de información pública.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica y correo institucional.
Canal de atención de información	Atención virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad vigente.

PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Información de la ejecución contractual
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	Conocer la ejecución contractual.
Derechos a garantizar	Derecho al acceso a la información, transparencia y publicidad.

Expectativa / Atributo	Veracidad y oportunidad.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Correo electrónico institucional y gestor documental.
Canal de atención de información	Correo electrónico institucional, gestor documental, sede electrónica.
Descripción de la interacción	Se asigna al personal para dar respuesta a requerimientos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Por demanda.

G.I. – EMPRESAS AFILIADAS A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

PROCESO: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Atender lineamientos de aplicación por las CCF dentro del Sistema de Subsidio Familiar.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio)
Expectativa / Atributo	Efectiva, oportuna, íntegra, veraz, clara, conforme a la norma disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica, correo institucional.
Canal de atención de información	Virtual, telefónica, presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad.

PROCESO: CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Contar con información institucional, administrativa, de gestión, y presupuestal.
Problemas a solucionar (precisión,	N/A

pertinencia y prioridad)	
Derechos a garantizar	Derecho y acceso a la información pública.
Expectativa / Atributo	Oportuna, veraz, confiable, detallada, transparente, clara y disponible.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sede electrónica y correo institucional.
Canal de atención de información	Virtual y presencial.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	Determinado por la normatividad vigente.

G.I. – (GI) ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – ASOCAJAS- FEDERACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – FEDECAJAS-SINDICATOS.

PROCESO: VISITA A ENTES VIGILADOS.

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)	Solicitud de información específica de las CCF.
Problemas a solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	N/A
Derechos a garantizar	Derecho a la seguridad social (derecho al subsidio)
Expectativa / Atributo	Labor efectiva de inspección y vigilancia sobre las Cajas de Compensación Familiar, que garantice a los afiliados, sus beneficiarios y sus familias la estabilidad del Sistema de Subsidio Familiar, el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos del sistema y el cumplimiento de sus derechos y beneficios.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	Sedes electrónicas.
Canal de atención de información	Sede electrónica, sistema de gestión documental.
Descripción de la interacción	Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	De acuerdo con la normatividad.

G.I. – (GI) JUZGADOS

PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

Necesidad (precisión, pertinencia y prioridad)		Atención y trámite de las Notificaciones judiciales.
Problemas solucionar (precisión, pertinencia y prioridad)	a	N/A
Derechos garantizar	a	Derecho de petición, debido proceso, acceso a la información.
Expectativa Atributo	/	Oportunidad. Claridad, completitud.
Fuentes de información, Procedimientos, Herramientas para la obtención.	de	Normatividad vigente.
Canal de atención de información		Gestor documental y correo electrónico.
Descripción de la interacción		Se recibe la solicitud de información, se asigna un profesional para dar respuesta y se emite la misma en cumplimiento de términos.
Tiempo estimado de atención / Servicio	/	De acuerdo con la normatividad.

CONCLUSIONES

Se tomaron los resultados generados durante las últimas la última medición del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, la Superintendencia del Subsidio Familiar de la vigencia 2022, los cuales no fueron comparables con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios



significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices. De las 152 Entidades del sector Nación que diligenciaron el FURAG, tuvieron un puntaje promedio de 81,4, en donde la Entidad que registro el puntaje mínimo obtuvo un resultado de 33,3 y la entidad con puntaje máximo tuvo un puntaje de 96,4; En cuanto a la Superintendencia de Subsidio Familiar, esta obtuvo un puntaje de 91.

Así mismo, se debe anotar que los mayores resultados del FURAG con respecto a la medición de cada una de las dimensiones correspondieron a: Control Interno y Direccionamiento Estratégico y Planeación, con resultados de 96,3 y 95,5 respectivamente, mientras que las que tuvieron un menor puntaje de forma descendente a ascendente fueron Gestión para Resultados con Valores y Talento Humano con resultados de 87,1 y 88,3, respectivamente.

Los departamentos/ciudades con mayor número de afiliados al Sistema de Subsidio Familiar son Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander, siendo el 95.99% residentes de las áreas urbanas, mientras que el 4.01% se encuentran en el área rural; estos cinco departamentos concentran el 72,56% de los afiliados al Sistema, repartiéndose en 9 Cajas de Compensación Familiar: Cafam, Compensar, Colsubsidio, Comfama, Comfenalco Antioquia, Comfamiliar Atlántico y Comfenalco Santander. El 55.7% de los afiliados al Sistema de Subsidio Familiar son hombres, mientras que el 44.3% son mujeres. En cuanto al número de beneficiarios el 44.63% son hombres, y el 55.37% son mujeres.

Las cajas con menor número de afiliados se encuentran en los departamentos del Amazonas y al sur del Tolima.

El rango etario que registra mayor número de afiliados y beneficiarios, es el que comprende la edad entre 29 a 59 años, sumando entre ambas 7.745.093 personas. No obstante, se presenta una diferencia en el segundo lugar de mayor número etario de afiliados y beneficiarios, ya que en el primer grupo se encuentran los de 22 a 28 años con un 20.18% de afiliados, mientras que el segundo número de mayores beneficiarios se encuentran las personas mayores de 60 años, siendo 12.52%.

Teniendo en cuenta la información recibida por los procesos misionales y de apoyo que remitieron la ficha diligenciada frente a cada uno de los grupos de valor, interés y ciudadanos, concerniente a los ciudadanos internos, se puede determinar

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





que el 77.62% de los funcionarios y el 91% del personal contratista cuentan con una formación académica a nivel profesional, lo que denota que las labores y tareas para el desarrollo de las funciones de la Entidad, requieren cierto tipo de conocimiento y experticia en los temas inherentes a la naturaleza de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Así mismo, al determinar los tiempos de atención y respuesta de los servicios y trámites de la entidad, la gran mayoría fue determinado por procedimientos internos, el nivel de complejidad del asunto y la normatividad vigente, lo que permite que los resultados de la gestión se soporten y tengan un control en los tiempos de respuesta y emisión.

Finalmente, se puede establecer que los procesos día a día se fortalecen, propendiendo a brindar un acompañamiento ante cada uno de los requerimientos y casos que se presenten a la entidad, desarrollando labores idóneas y atendiendo con una debida orientación y respuesta, encaminadas al cumplimiento de los principios de eficacia, oportunidad, rapidez, celeridad y conforme a los debidos procesos y normas, que hacen que la Superintendencia del Subsidio Familiar, sea una entidad que se caracterice por un servicio comprometido para cada uno de los grupos de valor, interés, ciudadanos y servicios que genera.

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





REFERENCIAS

Código Civil (Art. 633,

Congreso de la República. (6 de marzo de 2014). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. [Ley 1712 de 2014]. DO: 49084

Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. (9 de diciembre de 2013). Documento Conpes 3785. POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO Y CONCEPTO FAVORABLE A LA NACIÓN PARA CONTRATAR UN EMPRÉSTITO EXTERNO CON LA BANCA MULTILATERAL HASTA POR LA SUMA DE USD 20 MILLONES DESTINADO A FINANCIAR EL PROYECTO DE EFICIENCIA AL SERVICIO DEL CIUDADANO. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación. (15 de marzo de 2010). Documento Conpes 3649. POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3649.pdf>

DANE, página web, enfoque diferencia e intersectorial

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20es%20una,discapacidad%2C%20entre%20otras%20caracter%C3%ADsticas%3B%20para>

Departamento Administrativo de la Función Pública, Política de Participación ciudadana, 2020, versión No.1

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2291525/Presentacion-politica-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf/4155df62-0e21-d0e0-01c5-a1dee18a9015?version=1.1&t=1599139421620>

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Glosario Versión 7 octubre de 2021. (p. 14, 21, 22). Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor*. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20de%20caracterizaci%C3%B3n%20de%20ciudadan%C3%ADa%20y%20grupos%20de%20valor%20-%20Versi%C3%B3n%205%20-%20Noviembre%20de%202022/ef449350-3d28-e9df-094c-8f2a82e74d3a?download=true>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). *MIPG Resultados desempeño institucional Nación – Rama Ejecutiva, vigencia 2021*. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZTgwYTg4NGMtZGZhMy00YmE0LWI0ZWItN2FjYmUxMDQ1MWYyIiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iINTlwLTJhNjc1YWQxZGYxNilslmMiOjR9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>

Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión No.5

Departamento Nacional de Planeación, Guía de Caracterización de usuarios, vigencia 2024

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública, Manual único de rendición de cuentas, técnicas, relacionamiento con los grupos de interés, (vigencia 2024)

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes>

Presidente de la República de Colombia. (13 de diciembre de 2012). Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinan las funciones de sus dependencias. [Decreto 2595 de 2012]. DO: 48643

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

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-002 vr-1

@Supersubsidio





Presidente de la República de Colombia. (13 de julio de 2009). Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. [Decreto 2623 de 2009]. DO: 47409

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

FO-COP-002 vr-1
@Supersubsidio

