



Supersubsidio



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN

PRIMER (I) TRIMESTRE DE 2025

Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina de Control Interno
Abril de 2025

SuperSubsidio

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Fecha del Informe: 30 de abril de 2025

1.2 Periodo Evaluado: Primer (I) trimestre 2025

1.3 Proceso y/o Dependencia: Oficina de Control Interno

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

2. OBJETIVO

El presente informe, se elabora en función del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al reporte de Indicadores de Gestión de los diferentes procesos que hacen parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el objeto de fortalecer la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG teniendo como base los lineamientos del modelo de “*Evaluación de Resultados*” enfocado al seguimiento de la medición y cumplimiento de metas establecidas a través del reporte de medición de los indicadores de gestión.

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 en su artículo 1, parágrafo 1, el resultado del Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión es presentado ante la Superintendente del Subsidio Familiar y los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control interno.

3. ALCANCE

El seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al reporte de los Indicadores de Gestión de los diferentes procesos de la entidad es respecto a los resultados obtenidos de la medición en relación con el logro de los objetivos y metas previstos durante el **PRIMER (I) TRIMESTRE DE 2025**.

4. CRITERIOS

En concordancia con el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la NTC–ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPIG en su dimensión 4. Evaluación de Resultados, la Oficina de Control Interno trimestralmente realiza seguimiento a los indicadores de los diferentes procesos de la entidad, como mecanismo de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Para la verificación de la autoevaluación de la gestión, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseño y pertinencia del indicador
- Comportamiento y tendencia de los indicadores
- Cumplimiento de las mediciones de indicadores y su análisis, según su periodicidad

5. GESTIÓN DEL SEGUIMIENTO

La metodología para efectuar el seguimiento a los indicadores de gestión, se realizó a través de la revisión y monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores que se reportan en el aplicativo ISOLUCION, modulo “medición”, de acuerdo a las periodicidades definidas en cada uno de ellos (mensual, trimestral, semestral y anual) por los procesos que desarrollan las actividades que se adelantan, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento. Así mismo, se establece el total de la ejecución con respecto de la programación establecida por los responsables de cada indicador.

La importancia de la medición parte del entendido en que existe un vínculo entre ésta y la planeación institucional, toda vez que permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de las mediciones permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos periódicamente, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La Oficina de Control Interno recuerda algunas pautas importantes en la formulación y creación del nombre del indicador:

- Debe ser claro, preciso y auto explicativo.
- Que cualquier persona entienda qué se mide con ese indicador.
- Si se usan siglas o aspectos técnicos, deben definirse en una nota explicativa.
- El nombre del indicador debe permitir identificar si su evolución será ascendente o descendente.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los intervalos que el sistema ISOLUCION arroja en la medición de los reportes periódicos, así:

RANGO	ESTADO DEL AVANCE
Medición mayor o igual que la Tolerancia Superior	
Medición entre la Tolerancia Superior e Inferior	
Medición menor que la Tolerancia Inferior	

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es fundamental relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso. El análisis de la tendencia se puede clasificar en dos categorías, de la siguiente manera:

- Tendencia a la maximización: Cuando el indicador tiene un comportamiento creciente, es decir va aumentando a medida que pasa el tiempo.
- Tendencia a la Minimización: Cuando el valor del indicador muestra un comportamiento que va disminuyendo con el tiempo.

Estas tendencias deben llevar a preguntarse las razones y circunstancias de por qué se obtuvo ese nivel de resultado y si se encuentra fuera de los límites planteados al inicio de la construcción del indicador.

En el reporte correspondiente al primer (I) trimestre del año 2025, se evidencia un total de sesenta y tres (63) Indicadores de Gestión aprobados y establecidos en los 21 Procesos de la entidad, generados en la base de datos del aplicativo de ISOLUCION (módulo medición) cuya periodicidad es mensual, trimestral, semestral y anual.

Es de precisar que, para el primer (I) trimestre del año 2025, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a treinta y dos (32) de sesenta y tres (63) indicadores con frecuencia mensual y trimestral a dieciséis (16) de los veintiún (21) procesos de la entidad y cuyo cumplimiento es del **88%** a nivel general por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTION (I) TRIMESTRE 2025			
PROCESO	Frecuencia		% de cumplimiento
	MES	TRIM	
Almacén e Inventarios		3	100
Contratación Administrativa		1	100
Control Financiero y Contable de las CCF	1		100
Control Legal de las Cajas de Compensación Familiar		3	82
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos		3	75
Evaluación y Control		2	100
Gestión de Sistemas de la Información		2	84
Gestión Documental		3	97
Gestión Estadística General del Sistema del Subsidio Familiar		3	100
Gestión Financiera y Presupuestal		1	89
Gestión Jurídica		1	96
Interacción con el Ciudadano		3	83
Notificaciones y Certificaciones		1	100
Planeación Institucional		1	100
Procesos Disciplinarios		2	0
Recursos Físicos		2	100
PROCESO	1	31	88%
	32		

Fuente: elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

6. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

En la base de datos descargada del aplicativo ISOLUCION, se realizó un análisis de los reportes realizados por cada uno de los procesos en el primer (I) trimestre de 2025, observándose lo siguiente:

6.1 PROCESOS QUE NO SON OBJETO DE MEDICIÓN DURANTE EL PRIMER (I) TRIMESTRE DE 2025.

Se evidencia un total de treinta y un (31) indicadores que no fueron objeto de medición durante el primer (I) trimestre de 2025 toda vez que, su frecuencia de medición es semestral o anual. A continuación, se relaciona tabla en donde se describe el nombre del proceso, indicador y frecuencia de medición:

PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA
Comunicación Pública	Capítulos producidos para la emisión en medios digitales de comunicación	Anual
	Estrategia de comunicación e información de la SSF	Semestral
Contratación Administrativa	Revisión de actas de liquidación de persona natural.	Semestral
Control Financiero y contable de las CCF	Oportunidad en el análisis de los estados financieros	Semestral
	Oportunidad en el análisis de presupuestos	Anual
Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de los objetivos institucionales	Anual
	Realización de revisiones por la dirección	Anual
Evaluación de gestión de CCF	% de informes de análisis y seguimiento a la gestión semestral de las CCF	Anual
	% de informes de análisis y seguimiento a la gestión de los fondos de Ley de las CCF.	Anual
Evaluación y Control	Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento	Semestral
Gestión de Sistemas de la Información	Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)	Anual
	Optimización del proceso de Gestión de Sistemas de Información	Anual

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Gestión del Talento Humano	Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño	Anual
	Cumplimiento del Plan de Trabajo en Seguridad y Salud en el Trabajo	Anual
	Cumplimiento del Plan Institucional de Bienestar	Semestral
	Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	Semestral
	Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad	Anual
	Nivel de Formación de la Capacitación Recibida	Semestral
Gestión Financiera y Presupuestal	Medición de recaudo en el SIIF Nación	Anual
Gestión Jurídica	Gestión de Cobro persuasivo y Coactivo	Semestral
	Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto de los requerimientos formulados a la OAJ	Anual
	Tasa de solicitudes de conciliación prejudicial y judicial en las que el comité de conciliación decide conciliar en la vigencia fiscal.	Anual
	Trámites realizados dentro de los términos legales en los procesos judiciales	Semestral
Interacción con el Ciudadano	Efectividad de la Gestión de la SuperSubsidio ante las CCF	Anual
Planeación Institucional	Eficiencia de controles para mitigar los riesgos del proceso de Planeación Institucional	Semestral
	Nivel de cumplimiento del cronograma del anteproyecto de Inversión	Semestral
	Nivel de satisfacción de los procesos frente a las asesorías y acompañamientos de la OAP	Anual
Visitas a entes Vigilados	% de cumplimiento de presentación de informes de visita en los términos establecidos en la normatividad vigente	Anual
	Cobertura anual de visitas ordinarias de inspección	Anual
	Cobertura anual de visitas especiales de inspección	Anual
	Efectividad en la cobertura de las visitas de inspección, vigilancia y control de las CCF	Anual

Fuente: elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

6.2 INDICADORES QUE NO CUMPLIERON CON LA META DE LA MEDICIÓN

De acuerdo a lo observado durante el trimestre objeto de seguimiento, se evidencia un total de once (10) indicadores con incumplimiento de la meta de medición, los cuales están en cabeza de siete (6) procesos como se muestra en la siguiente tabla:

INDICADORES QUE NO CUMPLEN LA META DE MEDICIÓN - I TRIMESTRE DE 2025				
PROCESO	IDICADOR	MEDICIÓN	MET A	OBSERVACIONES OCI
Control Legal de CCF	Certificados de Existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente.	96,28	100	De acuerdo a lo reportado por el proceso, en el campo "Observación medición" del módulo de medición de ISOLUCIÓN, se evidencia lo siguiente: - Expedición extemporánea de 11 certificados - 2 Solicitudes de Certificados en estado abierto y vencido
	Seguimiento al avance de ejecución de los PDM - Planes de Mejoramiento de las Cajas de Compensación Familiar con medida cautelar, de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad vigente.	50	100	Se evidencia lo siguiente: -De acuerdo a lo reportado por el proceso el incumplimiento de la meta del indicador se debe a falta de personal en el área.
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	Definición y/o modificación de los límites máximos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar	93,75	95	De acuerdo a información reportada por el proceso, de las cinco (5) modificaciones presentadas por las CCF se elaboraron 3 oficios remitidos a las respectivas CCF. Es decir, que quedaron dos (2) oficios pendientes por elaborar.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

	Oportunidad en el análisis de programas y proyectos de inversión de las CCF recepcionados en el módulo de proyectos de la sede electrónica de la SSF	31,25	95	Se evidencia incumplimiento en la meta de medición
Gestión de Sistemas de Información	Actividades implementadas en desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)	80	90	Se evidencia incumplimiento en la meta de medición
Gestión Financiera y Presupuestal	Indicador de PAC	89	90	Se inobserva el cumplimiento al 100% de la ejecución presupuestal
Interacción con el Ciudadano	Eficiencia en la gestión de las PQRSF	99,76	100	De acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión del tercer (III) trimestre de 2024 Vs medición reportada durante el primer (I) trimestre de 2025, se evidencia incumplimiento en la meta de medición del indicador.
	Nivel de atención de los canales	50,25	95	Se evidencia incumplimiento en la meta de medición. De acuerdo a lo reportado por el proceso el incumplimiento de la meta del indicador se debe a falta de personal en el área.
Procesos Disciplinarios	Cumplimiento de términos	0	100	Se evidencia incumplimiento en la meta de medición
	Priorización noticia disciplinaria	0	100	

Fuente: elaboración propia OCI

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

Con base a lo descrito en la tabla, se observa lo siguiente:

CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

- a) **Indicador:** *Certificados de Existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar expedidos oportunamente.*

De acuerdo a lo observado, se recomienda al proceso fortalecer los controles para mitigar el incumplimiento de la meta de medición del indicador.

- b) **Indicador:** *Seguimiento al avance de ejecución de los PDM - Planes de Mejoramiento de las Cajas de Compensación Familiar con medida cautelar, de acuerdo a los términos establecidos en la normatividad vigente.*

De acuerdo a lo reportado por el proceso el incumplimiento de la meta del indicador se debe a falta de personal en el área, el texto es el siguiente:

“(...) Es importante mencionar que, a la fecha de corte, el Grupo Interno para las Medidas Especiales, además del Coordinador del grupo, solo contaba con 3 profesionales de planta y dos contratistas, lo que genera retrasos en la atención y cumplimiento de las actividades a dentro de los términos establecidos.”

Respecto a la Ficha Técnica del indicador y de acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión del tercer (III) trimestre de 2024, nuevamente se recomienda al proceso ajustar la ficha técnica del indicador, se adjunta captura de pantalla:

No. 765	Familia Procesos	Proceso CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
Objetivo Específico Medir la oportunidad con que el proceso evalúa y analiza el avance de ejecución de las acciones establecidas en el PDM - Plan de Mejoramiento suscritos por las Cajas de Compensación Familiar con medida cautelar, para verificar su cumplimiento y que los hechos que originaron la medida han sido o no superados, como insumo para la toma de decisiones frente a la medida cautelar impuesta.	Tendencia Positiva Activo ☒	Tipo Eficacia Notificar nuevas mediciones No
Fuente de información Informes trimestrales de avance de los PDM - Planes de Mejoramiento recibidos de los Agentes de Vigilancia y de Intervención de las Cajas de Compensación Familiar con medida cautelar.	Quien Mide Profesional Especializado Superdelegada de MEDIDAS	Descripción Fórmula
Fórmula de cálculo (Total de informes de los Agentes de Vigilancia y de Intervención revisados y analizados por el Grupo Interno	Meta 100	Tolerancia Superior 95

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN - módulo Medición

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2

ESTUDIOS ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

- a) Indicador:** *Definición y/o modificación de los límites máximos de inversión presentados por las cajas de compensación familiar*

Teniendo en cuenta que el indicador no cumple con la meta de medición establecida, se recomienda al proceso revisar la ficha técnica del indicador en lo que se refiere a “*Objetivo Específico*” y “*Fórmula de Cálculo*” Vs reporte y descripción del indicador.

- b) Indicador:** *Oportunidad en el análisis de programas y proyectos de inversión de las CCF recepcionados en el módulo de proyectos de la sede electrónica de la SSF*

Se evidencia incumplimiento en la meta de medición del indicador. Al igual que el indicador anterior, esta oficina recomienda al proceso validar el “*Objetivo Específico*” y “*Fórmula de Cálculo*”.

Adicionalmente, se recomienda solicitar asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para efectos de validación y ajuste del indicador a que haya lugar.

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- a) Indicador:** *Actividades implementadas en desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI)*

Tal y como se indica en el recuadro del presente numeral, se evidencia incumplimiento en la meta de medición. Adicionalmente, en la Ficha Técnica del indicador se evidencia que la descripción en los campos “*Observaciones Indicador*” y “*Frecuencia de Medición*” no guardan relación, se recomienda al proceso revisar y ajustar la Ficha Técnica del indicador, se adjunta captura de pantalla.

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR Actividades implementadas en desarrollo del Plan estratégico de Tecnologías de la Información. (PETI)

Descripción Fórmula

Meta

90

Tolerancia Inferior

85

Unidad de Medida

Porcentaje

Observaciones Indicador

FRECUENCIA DE MEDICIÓN, ANUAL

Fórmula de cálculo

(Número de Iniciativas PETI adelantadas en la vigencia / Número de Iniciativas PETI definidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para la vigencia.) * 100

Tolerancia Superior

100

Descripción de la Meta

Seguimiento a los Proyectos PETI definidos en el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información.

Frecuencia de Medición

Trimestral

Indicadores Formula

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN - módulo Medición

GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

Indicador: Indicador de PAC

De conformidad a captura de pantalla, donde se muestra el comportamiento del indicador durante el tercer (III), cuarto (IV) trimestre de 2024 y el primer (I) trimestre de 2025. Se evidencia que el indicador no ha cumplido la meta de medición del 100%.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

INDICADOR DE PAC

Resumen

Valores	Valor	Fecha
Inicial	99	05/jul./2024
Final	89	04/abr./2025
Máximo	99	05/jul./2024
Mínimo	68	08/ene./2025
Variación del periodo	-10,10%	05/jul./2024 - 04/abr./2025
Fórmula (pagos mes/PAC total asignado mes)		

Observaciones del indicador

Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
04/abr./2025	90	89	89	95	85	Se calculó la totalidad del PAC pagado del trimestre I de 2025, por cada uno de los concepto del gasto sobre el total de PAC asignado		 Registros(1)
08/ene./2025	90	68	68	95	85	Se calculó la totalidad del PAC pagado del trimestre IV de 2024, por cada uno de los concepto del gasto sobre el total de PAC asignado		 Registros(1)
04/oct./2024	90	92	92	95	85	Se calculó la totalidad del PAC pagado del trimestre III de 2024, por cada uno de los conceptos del gasto sobre el total de PAC asignado a la entidad		 Registros(1)

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN - módulo Medición

Aunado a lo anterior, en la Ficha Técnica del indicador se evidencia que la descripción de los siguientes campos, no guardan relación:

- Los campos de “Meta” y “Descripción de la Meta” toda vez que, los valores allí relacionados no coinciden
- Los campos de “Frecuencia de Medición” y “Observaciones Indicador” el periodo de medición relacionado en cada uno de los campos en comento, no coinciden.

Por lo anterior, se recomienda al proceso ajustar la Ficha Técnica del Indicador, se adjunta captura de pantalla de lo evidenciado:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Seleccionar FICHA DEL INDICADOR INDICADOR DE PAC

Activo ☒	Notificar nuevas mediciones Si	Fuente de información SIIF Nacion, perfil pagador central
Quien Mide PROFESIONAL ESPECIALIZADO RECURSOS FINANCIEROS	Descripción Fórmula	Fórmula de cálculo (pagos mes/PAC total asignado mes)
Meta 90	Tolerancia Superior 95	Tolerancia Inferior 85
Descripción de la Meta CUMPLIMIENTO DEL 100% DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Unidad de Medida Porcentaje	Frecuencia de Medición Trimestral
Observaciones Indicador Mensual	Indicadores Formula	Dueño Yency Mabel Romero Aguilar, Luz Neida Hernandez Garcia

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN - módulo Medición

INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

a) **Indicador:** Eficiencia en la gestión de las PQRSF

De acuerdo al resultado del indicador durante el tercer (III), cuarto (IV) trimestre de 2024 y el primer (I) trimestre de 2025, se evidencia el no cumplimiento con los términos de ley la meta de medición del 100% tal y como se muestra a continuación:

SuperSubsidio

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

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Eficiencia en la gestión de las PQRSF								
Resumen								
Valores	Valor		Fecha					
Inicial	100		08/jul/2024					
Final	99.76		08/abr/2025					
Máximo	100		08/jul/2024					
Mínimo	94.4		07/oct/2024					
Variación del período	-4.24%		08/jul/2024 - 08/abr/2025					
Fórmula	(Total PRRS gestionadas en términos de Ley en el período/Total de PQRS recibidas en el período)*100							
Observaciones del indicador								
Fecha	Meta	Medición	Valor estimado	Límite superior	Límite inferior	Observación medición	Acciones implantadas	Anexo
08/abr/2025	100	99.76	99.76	100	98	"Información pendiente 2024 Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo a los términos de ley, se reporta la información faltante del IV trimestre de 2024, en ese periodo se gestionaron a corte 27 de diciembre 1864 expedientes, dando alcance a la información total del trimestre se adicionan 41 expedientes gestionados del 28 al 31 de diciembre, quedando un total para el trimestre de 1905 expedientes. De estos, 1625 se encontraban finalizados al corte del 27 de diciembre de 2024, quedando así, 280 radicados en gestión, de los anteriores se reporta la siguiente información: + 259 radicados se gestionaron dentro de los 15 días hábiles establecidos + 21 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos, sin embargo, todos cuentan con ampliación de términos enviada oportunamente. + De acuerdo con lo anterior, no se registra materialización de riesgo de gestión de oportunidad para lo reportado del IV trimestre. Información I Trimestre 2025 Con relación al I trimestre de 2025, se gestionaron 1831 expedientes en total, de los cuales al corte del I trimestre 1536 se encuentran finalizados. En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1536 expedientes finalizados, de la siguiente manera: + 1352 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley + 184 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley + De estos 184 radicados, 175 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 9 se respondieron fuera de los términos de ley y sin ampliación, materializando así, riesgo de gestión de oportunidad en la respuesta de PQRSF."	Registron(1)	
15/ene/2025	100	99.8	99.8	100	98	"Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo a los términos de ley, se reporta la información faltante del III trimestre de 2024, en ese periodo se gestionaron 1873 expedientes, al corte del III trimestre se encontraban 1489 expedientes finalizados, quedando así, 384 radicados en gestión, de estos se reporta la siguiente información: + De los 384 radicados, 30 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos + De los 30 expedientes mencionados en el ítem anterior, 28 cuentan con ampliación de términos enviada al ciudadano antes del día 15 de gestión + Los 2 radicados restantes, debido al proceso llevado a cabo para la gestión de PQRSF tras la contingencia informática y la falta de seguimiento por parte del gestor, no fueron respondidos oportunamente, es decir, materializaron riesgo de oportunidad en la respuesta de PQRSF. Con relación al IV trimestre, se gestionaron 1864 expedientes, de los cuales 1625 al corte del IV trimestre se encuentran finalizados. En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1625 expedientes finalizados, de la siguiente manera: + 1580 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley + 45 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley + De estos 45 radicados, 41 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 4 se respondieron fuera de los términos de ley y sin ampliación, materializando así, riesgo de gestión de oportunidad en la respuesta de PQRSF."	Registron(1)	
07/oct/2024	100	94.4	94.4	100	98	"Debido a que se cuenta con 15 días hábiles para brindar respuesta al ciudadano, de acuerdo a los términos de ley, se reporta la información faltante del II trimestre de 2024, en ese periodo se gestionaron 1780 expedientes (de los cuales, posterior a depuración de bases de datos, quedaron 1756 expedientes), 1356 expedientes al corte del II trimestre se encontraban finalizados (este dato disminuye posterior a la depuración de bases de datos), quedando así, 424 radicados en gestión, de estos se reporta la siguiente información: + Posterior a realizar depuración y revisión de las bases de datos de PQRSF, se evidencia duplicidad en 6 radicados que correspondían a radicados asociados, por ello, quedan en total 418 radicados, 252 se respondieron después de los 15 días hábiles de gestión establecidos + De los 252 expedientes mencionados en el ítem anterior, 94 están amparados en las resoluciones 0258 del 2024 y Resolución 305 del 2024, por medio de las cuales se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos + Los 158 radicados restantes, debido al proceso llevado a cabo para la gestión de PQRSF tras la contingencia informática, a la falta de seguimiento de las bases de datos, y el envío de control de riesgo de oportunidad en la respuesta, no fueron respondidos oportunamente, es decir, materializaron riesgo de oportunidad en la respuesta de PQRSF. Con relación al III trimestre, se gestionaron 1872 expedientes, de los cuales 1489 al corte del III trimestre se encuentran finalizados. En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1489 expedientes finalizados, de la siguiente manera: + 1398 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley + 91 radicados, superaron los 15 días hábiles para ser respondidos de acuerdo a los términos de ley + De estos 91 radicados, 43 cuentan con ampliación de términos al ciudadano y 48 se respondieron fuera de los términos de ley y sin ampliación, materializando así, riesgo de gestión de oportunidad en la respuesta de PQRSF. En total se gestionaron en los dos trimestres, 3638 expedientes, y no se dio respuesta oportuna a 296, correspondiendo esto al 8.6%."	Registron(1)	

Fuente: Sistema ISOLUCIÓN - módulo Medición

Se extrae de la Ficha Técnica del indicador el “Objetivo Específico” y “Descripción de la Meta” subrayado fuera del texto:

“Objetivo Específico: Dar respuesta en los tiempos de gestión a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, radicadas y asignadas a la Oficina de Protección al Usuario.

Descripción de la Meta: Busca que las PQRS sean entregadas en términos de Ley.”

b) Indicador: Nivel de atención de los canales

Teniendo en cuenta que el indicador no cumple con la meta de medición y con base al Informe Canales de Atención a la Ciudadanía I TRIMESTRE 2025, adjunto en el campo “Anexo” del módulo de medición del sistema ISOLUCIÓN, se observa que el incumplimiento del indicador obedece a la falta de personal, el texto es el siguiente:

“El resultado del nivel de atención en los canales telefónico, chat y redes sociales reportado en el I trimestre de 2025, es de 50,25%; esto se debe principalmente a la terminación de los contratos de prestación de servicio a 31 de diciembre de 2024, lo que muestra la necesidad de gestionar la vigencia futura de los servicios de BPO para garantizar un servicio eficiente a la ciudadanía.”

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

Respecto al cumplimiento de los términos de ley para las PQRSF, se recomienda al proceso revisar y articular con la Oficina Asesora de Planeación los controles a nivel de riesgos y la Ficha Técnica del indicador, dado que hay reincidencia consecutiva de materialización de riesgos desde el tercer trimestre de 2024 a la fecha.

PROCESOS DISCIPLINARIOS

De acuerdo a lo observado en el reporte de medición de los indicadores, en el campo “Observación medición” el proceso informa lo siguiente:

a) Indicador: *Cumplimiento de términos:*

“El GCDI en el 1er trimestre de 2025 de 26 procesos disciplinarios en los que vencía la etapa correspondiente, no adoptó decisión que en derecho correspondía”

b) Indicador: *Priorización noticia disciplinaria:*

“En el 1er semestre de 2025 en el GCDI se radicaron 7 noticias disciplinarias, de las cuales no se priorizó ninguna de ellas.”

Se recomienda al proceso el cumplimiento de los indicadores planeados por el líder del proceso, teniendo en cuenta que se observa que no hubo producto que evidencie el cumplimiento de indicadores en el trimestre.

7. OBSERVACIONES ADICIONALES RESPECTO A LA MEDICIÓN DE INDICADORES.

De acuerdo a lo observado en el Informe de Seguimiento a Indicadores de Gestión del primer (I) trimestre de 202, se evidencia que a la fecha algunos procesos no han ajustado la Fórmula de Cálculo de los indicadores que requieren validación y ajuste de acuerdo a las necesidades de medición y desempeño al interior de cada área.

Se reitera la importancia de ajustar la fórmula de calculo de los indicadores como parámetro para la mejora continua y toma de decisiones y generación de acciones. A continuación, se adjunta tabla con lo observado en el trimestre anterior:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

PROCESO	FRECUENCIA	IDICADOR	OBSERVACIONES OCI
Gestión de Sistemas de la Información	Anual	Nivel de satisfacción de los grupos de valor frente a los servicios de TI y del ecosistema tecnológico relacionados con la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC)	En la Ficha Técnica del indicador, no se observa que la fórmula de medición contenga datos que sean medibles para obtener un resultado de medición.
Gestión del Talento Humano	Anual	Cumplimiento de los Objetivos Establecidos en la Evaluación de Desempeño	De acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, la "Unidad de Medida" es en porcentaje %. Sin embargo, en la estructura de la "Fórmula de cálculo" del indicador no se observa componente o dato medible que como resultado proporcione una cifra de medición porcentual.
Gestión Jurídica	Semestral	Gestión de Cobro persuasivo y Coactivo	En la fórmula de medición se evidencia que se hace referencia a una periodicidad anual. Sin embargo, de acuerdo a la Ficha Técnica del indicador, es de frecuencia semestral. Se recomienda validar y ajustar la frecuencia de medición del indicador
	Anual	Nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto de los requerimientos formulados a la OAJ	En la Ficha Técnica del indicador, no se observa que, la fórmula de medición contenga datos que sean medibles para obtener un resultado de medición.
Interacción con el Ciudadano	Anual	Efectividad de la Gestión de la Supersubsidio ante las CCF	En la "Ficha Técnica" del indicador, se evidencia que en la estructura de la "Fórmula de cálculo" no se no se observan datos medibles que proporcionen como resultado el "% de

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2



Supersubsidio

			Calificación entre excelente y bueno”
--	--	--	---------------------------------------

Fuente: elaboración propia OCI

De otro lado, teniendo en cuenta lo descrito en el numeral **6.1 Procesos que no son objeto de medición durante el primer (I) trimestre de 2025**, se sustrae lo siguiente:

La descripción del siguiente indicador no guarda relación con la frecuencia de medición:

Proceso: Evaluación de Gestión de CCF

Indicador: % de informes de análisis y seguimiento a la gestión semestral de las CCF

Frecuencia: Anual

A pesar de que el indicador no es objeto de estudio para este trimestre esta oficina evidenció que la descripción del indicador no guarda relación con la frecuencia de medición del indicador toda vez que, en la descripción del indicador, se hace referencia al seguimiento de la gestión semestral de las CCF. No obstante, la frecuencia de medición del indicador es ANUAL.

Por lo anterior, se recomienda al procese de Evaluación de Gestión de CCF ajustar la frecuencia de medición del indicador Vs. La descripción del indicador.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los procesos de Control Legal de Cajas de Compensación Familiar, Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos, Gestión de Sistemas de la Información y Gestión Financiera y Presupuestal ajustar la “*Ficha Técnica*” de acuerdo a las necesidades de cada indicador. Lo anterior, con base a lo observado en el numeral **6.2 Indicadores que no cumplieron con la meta de medición**.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno, recomienda a los líderes de los procesos solicitar revisar y articular con la Oficina Asesora de Planeación los controles, fórmula de cálculo y Ficha Técnica del indicador para el fortalecimiento de la mejora continua.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2

9. CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar en el sistema ISOLUCIÓN que para el primer (I) trimestre de 2025 los 32 indicadores que fueron objeto de medición allegaron las evidencias correspondientes en cada uno de los reportes realizados.

Es importante reiterar que los indicadores de Gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar son el instrumento que permite a la SSF observar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los procesos de la entidad, diseñados a partir del direccionamiento estratégico y la caracterización de los procesos mediante seguimientos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales a la información.

Motivo por el cual se invita a los líderes de los procesos continuar con el fortalecimiento de la mejora continua ya que, el análisis y medición de los indicadores de gestión permite a los procesos de la entidad identificar las causas de impedimentos en el cumplimiento o posible incumplimiento de las metas establecidas con el fin de adelantar acciones correctivas o preventivas y de mejoramiento que permitan lograr las metas establecidas.

Se evidencia en el seguimiento de los Indicadores de Gestión correspondientes al primer (I) trimestre de 2025 que, se obtuvo un cumplimiento del **88%** en el consolidado de reportes con cada uno de los indicadores planteados para este periodo en los procesos de la entidad.

La Oficina de Control Interno sugiere a los líderes de los procesos revisar las recomendaciones relacionadas en este informe, con el propósito de determinar los aspectos a mejorar.

Atentamente,

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Mónica Gicella Ruiz Soto - Profesional Universitario Oficina de Control Interno 

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-002 V2