



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Informe Rendición de Cuentas 2015

Griselda Janeth Restrepo Gallego
Superintendente de Subsidio Familiar

PBX: 3487800; Fax 3487804

Calle 45 A # 9-46

Bogotá D.C., Colombia

e-mail: ssf@ssf.gov.co

www.ssf.gov.co

GRISELDA JANETH RESTREPO GALLEGO
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

LUZ MARY CORONADO MARÍN
SECRETARIO GENERAL

ZOILO URBINA CONTRERAS
JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

LIDA REGINA BULA NARVÁEZ
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

NORBERTO AGUDELO VALENCIA
JEFE OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

JÓSE WILLIAM CASALLAS FANDIÑO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

DIANA KARIME VÉLEZ GONZÁLEZVELEZ
JEFE OFICINA PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO

JEANNETTE BENÍTEZ DE ARÉVALO
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA
RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y MEDIDAS
ESPECIALES

JOSÉ LEONARDO ROJAS DÍAZ
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ESTUDIOS
ESPECIALES Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

DIANA MARINA VÉLEZ VÁSQUEZ
SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA
GESTIÓN

RAFAEL TRUJILLO CALDERÓN
DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS CAJAS DE
COMPENSACIÓN FAMILIAR

RUBEN DARIO CORDOBA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA Y
CONTABLE

Consolidación y elaboración

ZOILO URBINA CONTRERAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

MAYRA MERCEDES ALBA GARCIA
JUAN PABLO CAMACHO LOPEZ
Contratistas
Oficina Asesora de Planeación

PABLO EMILIO VIDARTE CORONADO
STEPHANIE BONFANTE OREJARENA
Profesionales Especializados
Oficina Asesora de Planeación

2015

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.....	6
1 PACTO: POR UN EMPLEO COMO SERVICIO PUBLICO.....	6
• Programa de Capacitación para la Reinserción Laboral	6
• Agencias de Gestión y Colocación de Empleo	6
• Microcréditos para Emprendimiento	6
2. PACTO: POR LA CALIDAD DEL TRABAJO EN LAS EMPRESAS	7
Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC	7
• Pago de Aportes a Salud, Pensión y Cuota Monetaria a Cesantes.....	7
• Afiliación de Trabajadores domésticos al Sistema de Subsidio Familiar	7
• Fondo de Vivienda de Interés Social- FOVIS	7
• Educación Para el Trabajo y Desarrollo Humano.....	8
• Población Afiliada al Sistema del Subsidio Familiar	8
• Cobertura Servicios Sociales de las Cajas de Compensación Familiar	9
Fortalecimiento del subsidio familiar como prestación social de los trabajadores a partir de la actualización integral del sistema de compensación y subsidio familiar.....	10
• Labor ejercida por la Superintendencia del Subsidio Familiar	10
• Mapa de riesgos CCF	13
• Adopción de medidas cautelares	13
• Investigaciones administrativas e imposición de sanciones	13
• Sanción pecuniaria	13
• Verificación de Asambleas	13
• Planes de mejoramiento aprobados de las CCF	13
• Aportes recaudados por las Cajas de Compensación Familiar.....	14
• Presupuesto de inversiones por servicios de las Cajas de Compensación Familiar	14
• Proyectos de inversión de las CCF	15
PRINCIPALES AVANCES DE LA SUPERSUBSIDIO EN MATERIA DE POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO	15

- Ejecución Presupuestal de la SSF 15
- TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 17
 - Plan Anticorrupción 17
 - Rendición de cuentas 18
 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 18
 - Canales de Atención al Ciudadano:..... 18
- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS CCF 20
- EFICIENCIA ADMINISTRATIVA 22
 - Gestión de las Tecnologías de la Información: 22
 - a) Contar con un marco adecuado de gobernabilidad de la función tecnológica: 22
 - b) Desarrollar y mejorar las soluciones de software que apoyen efectiva y eficientemente la labor de IVC (inspección, vigilancia y control) de la superintendencia de subsidio familiar: 23
 - c) Adquisición de una solución integral de gestión documental 23
 - d) Contar con una infraestructura tecnológica robusta, confiable y segura en la cual se soporte efectivamente el sistema de información de la superintendencia: 24
 - Gobierno en Línea 24
 - Estrategia racionalización de trámites 24
 - Plan Eficiencia Administrativa y Cero Papel 24
 - Optimización y mejoramiento continuo a la solución integral de gestión documental 25
 - Sistema Integrado de Gestión de Calidad 25
 - Modelo Estándar de Control Interno –MECI 26
 - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 27
- 3. PACTO: POR LA PROTECCIÓN DE LA VEJEZ 31

INTRODUCCIÓN

Este documento fue elaborado por la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo la administración de la Dra. Griselda Janeth Restrepo Gallego, con el propósito de ofrecer un espacio de participación ciudadana y de dar a conocer los aspectos relacionados con la ejecución y evaluación de políticas o programas de esta entidad y en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos de los afiliados al sistema del subsidio familiar.

Adicionalmente, la información contenida en el presente documento, da cumplimiento a los artículos 32 y 33 del Capítulo Octavo de la Ley 489 de 1998: “Democratización y Control Social a la gestión pública”, el cual busca involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública e Institucional.

La Superintendencia del Subsidio Familiar muestra a continuación los resultados obtenidos en la gestión durante el año 2014-2015, que permitirá a la ciudadanía en general hacer un seguimiento y evaluación a la ejecución de los planes y proyectos planeados, a los principales avances y logros obtenidos en esta vigencia, en cumplimiento con los objetivos enmarcados en el Plan Estratégico Institucional 2011-2014 y a evaluar los retos para la próxima vigencia.

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

El siguiente Informe de Rendición de Cuentas, da a conocer la gestión adelantada por la Superintendencia de Subsidio Familiar, de acuerdo a su labor misional de inspección, vigilancia y control sobre los entes vigilados en el sistema del subsidio familiar. Esta gestión esta engranada en los cinco pilares de trabajo decente que el Ministerio de Trabajo, como cabeza de sector ha venido impulsando para el desarrollo de las políticas públicas en el sector. A continuación los principales logros del sistema del subsidio familiar:

1 PACTO: POR UN EMPLEO COMO SERVICIO PUBLICO

- Programa de Capacitación para la Reinserción Laboral

Durante los meses de noviembre de 2014 hasta agosto de 2015, las 43 Cajas de Compensación Familiar capacitaron 86.383 desempleados, de los cuales se pagó un valor de \$92.527.026.000.

Programa de Capacitación FOSFEC

Componente FOSFEC Programa de Capacitación para la Reinserción Laboral.	2014 (nov) – 2015 (ago)	
	Postulantes Aceptados	Valor Pagado (Miles de \$)
	86.383	\$92.527.026

Fuente: Informe mensual EJEFOSFEC-02-2014, 2014 nov – 2015 ago. Dirección para la gestión de las CCF-Superintendencia Delegada para la Gestión. SSF

- Agencias de Gestión y Colocación de Empleo

Durante los meses de noviembre de 2014 hasta agosto de 2015, las 43 Cajas de Compensación Familiar han ejecutado recursos para gastos operativos por valor de \$73.446.525.000

Servicio de Gestión y Colocación para la Reinserción Laboral

Componente FOSFEC	2014 (nov) – 2015 (ago)
Empresas Registradas	35.295
Hojas de Vida Registradas	534.242
Personas Colocadas	44.720

Fuente: Informe mensual EJEFOSFEC-02-2014, 2014 nov – 2015 ago. Dirección para la Gestión de las CCF-Superintendencia Delegada para la Gestión. SSF

- Microcréditos para Emprendimiento

Durante la vigencia 2014, las Cajas de Compensación Familiar no han ejecutado recursos de Microcrédito para Emprendimiento, debido a que está pendiente la reglamentación respectiva por parte del Gobierno Nacional.

SALDOS DE MICROREDITO A 31 DE DIC DE 2014: \$247.190.087.899

2. PACTO: POR LA CALIDAD DEL TRABAJO EN LAS EMPRESAS

Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC

- **Pago de Aportes a Salud, Pensión y Cuota Monetaria a Cesantes.**

Durante los meses de noviembre de 2014 hasta agosto de 2015, las 43 Cajas de Compensación Familiar aceptaron 74.028 postulantes para pago de *Aportes a Salud*, de los cuales se pagó un valor de \$30.520.436.000 con una ejecución del 82.16% sobre el total del valor de postulantes aceptados, como protección al cesante.

Durante los meses de noviembre de 2014 hasta agosto de 2015, las 43 Cajas de Compensación Familiar aceptaron 73.893 postulantes para pago de *Aportes a Pensión*, de los cuales se pagó un valor de \$39.079.541.000 con una ejecución del 82.23% sobre el total del valor de postulantes aceptados.

Durante los meses de noviembre de 2014 hasta agosto de 2015, las 43 Cajas de Compensación Familiar aceptaron 49.421 postulantes para pago de *Cuota Monetaria*, de los cuales se pagó un valor de \$11.493.608.000 con una ejecución del 73.65% sobre el total del valor de postulantes aceptados.

Pago de Aportes a Salud, Pensión y Cuota Monetaria

Componente FOSFEC	(Noviembre 2014- Agosto 2015)	
	Postulantes Aceptados	Valor Pagado (miles de \$)
Aportes Salud	74.028	\$30.520.436
Aportes Pensión	73.899	\$39.079.541
Cuota Monetaria	49.421	\$11.493.608

Fuente: Informe mensual EJEFOSFEC-02-2014, 2014 nov – 2015 ago. Dirección para la Gestión de las CCF-Superintendencia Delegada para la Gestión. SSF

- **Afiliación de Trabajadores domésticos al Sistema de Subsidio Familiar**

En el siguiente cuadro se presenta el número de afiliados de empresas con actividad económica “Hogares individuales como empleadores de personal doméstico (CIU 9700)”, donde se puede evidenciar la cobertura, en concordancia con lo establecido en el Decreto 721 de 2013.

Afiliación de Trabajadores domésticos al Sistema de Subsidio Familiar

Mes CIU	Descripción	Agosto -15	
		Nº Empresas	Nº Afiliados
9700	Actividades de los hogares individuales como empleadores e personal domestico	90.585	92.159

Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar – reporte – SIGER información proceso de validación.

- **Fondo de Vivienda de Interés Social- FOVIS**

De acuerdo con los datos consolidados mensualmente por la Superintendencia del Subsidio Familiar se adjunta la información sobre el número y el valor de los subsidios de vivienda asignados y entregados al 30 de agosto de 2015.

Subsidio de Vivienda de Interés Social

Subsidios	Noviembre a Diciembre 2014		Ene- Ago 2015	
	Numero	Valor (Miles de \$)	Numero	Valor (Miles de \$)
ASIGNADOS	10.516	124.826.395	34.486	430.502.559
ENTREGADOS	5.126	54.666.113	17.050	256.157.277

Fuente: Grupo de la Dirección de Gestión Financiera y Contable- Superintendencia Delegada para la Gestión.

- **Educación Para el Trabajo y Desarrollo Humano**

Cobertura por Tipo de programa

Servicio Social	Año	2014	2015
	Mes	Total Noviembre -- diciembre	Total enero - agosto
	Tipo Programa	Cobertura	Cobertura
Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	Programa de Formación Laboral	5316	26885
	Programa de Formación Académica	7051	36352
	Danzas	0	72
	Otros	0	47
	Públicas	610	0
	Total	12.977	63.356

Fuente: Reporte SIGER, Octubre 20 del 2015, SDEEEP -SSF, En validación- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

- **Población Afiliada al Sistema del Subsidio Familiar**

La cobertura de empresas y trabajadores afiliados al sistema del subsidio familiar ha presentado incrementos en los últimos años. Con corte a agosto 2015 el número de empresas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar y el total de afiliados registraron incrementos del 10% con relación a agosto del 2014.

Con corte a agosto de 2015 del total de afiliados, el 92% correspondieron a afiliados dependientes mientras que a agosto del 2014 la participación fue del 93%, lo cual refleja una disminución. Se presenta un incremento de los afiliados por fidelidad del 106% con respecto al 2014.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución de estas variables con corte a agosto de 2012 a 2015.

Población cubierta por las Cajas de Compensación Familiar

Mes	ago-15	ago-14	Variación Promedio
Variables	Valor	Valor	
1.0 EMPRESAS AFILIADAS	541.141	491.883	10%
2,1 TRABAJADORES AFILIADOS DEPENDIENTES	7.974.211	7.271.389	10%
2,2 TRABAJADORES FACULTATIVOS E INDEPENDIENTES	267.860	229.167	17%
2,3 AFILIADOS PENSIONADOS	45.227	38.887	16%
2,4 AFILIADOS VOLUNTARIOS	0	0	
2,5 AFILIADOS POR FIDELIDAD	326.148	158.217	106%
2,6 AFILIADOS DEPENDIENTES CON EMPRESAS NO REPORTADAS	10.845	87.059	-88%

2,7 NO AFILIADOS CON APORTES	27.562	30.461	-10%
TOTAL AFILIACIONES	8.651.853	7.815.180	11%
3,0 PERSONAS A CARGO	7.842.258	7.390.092	6%
4,0 CONYUGES	3.098.462	2.882.431	7%
5,0 PERSONAS A CARGO DE NO AFILIADOS CON APORTES	38.726	27.753	40%
TOTAL POBLACION CUBIERTA	19.631.299	18.115.456	8%

Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia de Subsidio Familiar. Reporte SIGER – Información en proceso de validación susceptible de modificación.

En el siguiente cuadro se presenta la población de servicio doméstico y madres comunitarias (en cumplimiento con el Decreto 0605 de 2013), afiliadas con corte a agosto de 2015, reportada por la Cajas como tipo de afiliado, con un comportamiento ascendente mes a mes.

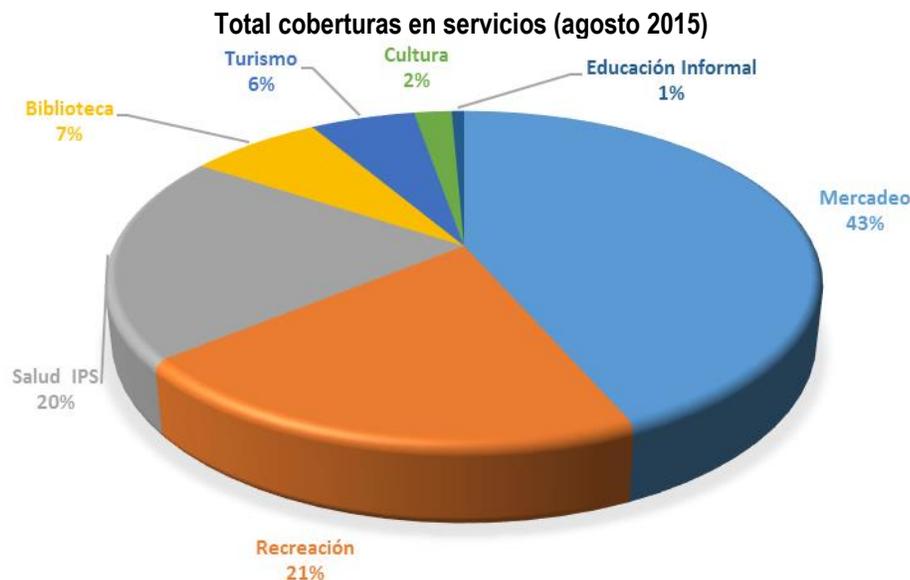
Afiliación de trabajadores domésticos al Sistema del Subsidio Familiar

Tipo de afiliado	Afiliaciones Mes Agosto15
Madres Comunitarias	25.311
Servicio domestico	92.075
TOTAL	117.386

Fuente: información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia de Subsidio Familiar. Reporte: SIGER – Información en proceso de validación susceptible de modificación.

- **Cobertura Servicios Sociales de las Cajas de Compensación Familiar**

Las coberturas en servicios reportadas a la Superintendencia del Subsidio Familiar por las Cajas de Compensación Familiar, a agosto de 2015 se concentran especialmente en mercadeo con el 43% del total de las coberturas, seguido por recreación con el 21%, Salud IPS 20%, biblioteca con el 7% (servicio abierto a la comunidad) y el 9% otros servicios.



Cobertura en Servicios Sociales de las Cajas de Compensación Familiar

Servicio Social	# Personas	% Partic.
Mercadeo	4.474.778	43%
Recreación	2.122.165	21%
Salud IPS	2.085.762	20%
Biblioteca	744.908	7%
Turismo	589.956	6%
Cultura	211.762	2%
Educación Informal	69.400	1%
Crédito Social	37.375	0%
Salud, Nutrición Ley 21-82	25.075	0%
Programas y/o Convenios Especiales	21.790	0%
Educación Formal	9.329	0%
Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	9.143	0%
Vivienda	309	0%
Financiero	2	0%
Total	10.401.754	100%

Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar. *Reporte SIGER información en proceso de validación, susceptible de modificación.

10

Fortalecimiento del subsidio familiar como prestación social de los trabajadores a partir de la actualización integral del sistema de compensación y subsidio familiar.

- **Labor ejercida por la Superintendencia del Subsidio Familiar**

La razón principal y fundamental de la Superintendencia es la de Inspeccionar, Vigilar y Controlar a las Cajas de Compensación Familiar - CCF, para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema de Compensación Familiar. Es por esto que la Superintendencia a través de su Delegada de Gestión lleva a cabo visitas de carácter ordinario y especial a las CCF, lo cual se ve reflejado en los siguientes cuadros:

Visitas ordinarias realizadas por la Superintendencia Delegada de Gestión a las Cajas de Compensación Familiar

No.	Tipo de Visita	Caja de Compensación Familiar	Año de la Visita
1	ORDINARIA	COMPENSAR	2015
2	ORDINARIA	COLSUBSIDIO	2015
3	ORDINARIA	COMFENALCO CARTAGENA	2015
4	ORDINARIA	COMFACOR CORDOBA	2015
5	ORDINARIA	COMFENALCO SANTANDER	2015
6	ORDINARIA	CAJASAN	2015
7	ORDINARIA	COMFENALCO ANTIOQUIA	2015
8	ORDINARIA	COMFENALCO TOLIMA	2015
9	ORDINARIA	COMFAMILIAR RISARALDA	2015
10	ORDINARIA	CCF DE CALDAS	2015
11	ORDINARIA	COMFAMILIAR NARIÑO	2015

No.	Tipo de Visita	Caja de Compensación Familiar	Año de la Visita
12	ORDINARIA	COMFATOLIMA	2015
13	ORDINARIA	COMFANORTE	2015
14	ORDINARIA	COMFAORIENTE	2015
15	ORDINARIA	CAMACOL	2015
16	ORDINARIA	COMFACA	2015
17	ORDINARIA	COMFACESAR	2015
18	ORDINARIA	CCF DE LA GUAJIRA	2015
19	ORDINARIA	COMBARRANQUILLA	2015
20	ORDINARIA	CAJACOPI	2015
21	ORDINARIA	COMFANDI	2015
22	ORDINARIA	COMFACAUCA	2015
23	ORDINARIA	CAFAMAZ	2015
24	ORDINARIA	COMFIAR	2015
25	ORDINARIA	COMFENALCO QUINDÍO	2015
26	ORDINARIA	COMFABOY	2015
27	ORDINARIA	COMFENALCO VALLE	2015
28	ORDINARIA	COMFAMILIAR HUILA	2015
29	ORDINARIA	COFREM	2015
30	ORDINARIA	CAJASAI	2015
31	ORDINARIA	CAJAMAG	2015
32	ORDINARIA	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	2015

Fuente: Delegada de Gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar- el periodo de las visitas es del 09 de febrero 2015 al 09 de octubre de 2015.

11

Visitas especiales realizadas por la Superintendencia Delegada de Gestión a las Cajas de Compensación Familiar

Tipo de Visita	Caja de Compensación Familiar	Año de la Visita
ESPECIAL	COMFANDI	2015
ESPECIAL	COMFASUCRE	2015
ESPECIAL	COMCAJA	2015
ESPECIAL	COMFAMILIAR CARTAGENA	2015
ESPECIAL	COMFAMILIAR ATLANTICO	2015
ESPECIAL	COMFENALCO CARTAGENA	2015
ESPECIAL	COMFAMILIAR CARTAGENA	2015
ESPECIAL	COMFENALCO SANTANDER	2015

Fuente: Superintendencia Delegada de Gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar- el periodo de las visitas es del 09 de febrero 2015 al 09 de octubre de 2015

Visitas especiales realizadas por la Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales a las Cajas de Compensación Familiar

Caja De Compensación Familiar	Nº de Visitas Especiales
CAFABA	2
COMFAMA	1
COMFAMILIAR NARIÑO	1
COMFACESAR	1
COMFAMILIAR CARTAGENA	1

C.C.F DE CASANARE	1
CAJASAN	1
CAFAM	1
COMFASUCRE	2
COMFACOR	1
COMFENALCO ANTIOQUIA	1
TOTAL	13

Fuente: Superintendente Delegado para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales- el periodo de las visitas es del 1 de julio 2014 al 09 de octubre de 2015

12

Visitas especiales realizadas por la Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos a las cajas de compensación familiar

Caja de Compensación Familiar	Nº de Visitas Especiales
Caja de Compensación Familiar de Caldas	2
Caja de Compensación Familiar Risaralda	3
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA	3
CAJA SANTANDEREANA DEL SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	3
Caja de Compensación Familiar del Casanare – COMFACASANARE	3
Caja de Compensación Familiar - COFREM	3
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander- COMFANORTE	2
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMFAORIENTE	2
Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR	2
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO	3
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	3
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO.	3
Caja de Compensación Familiar del Arauca, COMFIAR	2
Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA	2
Caja de Compensación Familiar del Cesar- COMFACESAR	2
Caja de Compensación Familiar de Fenalco- Comfenalco Quindío	3
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca- COMFAMILIAR ANDI- COMFANDI	4
Comfenalco Valle de la gente	3
Caja de Compensación Familiar del Amazonas- CAFAMAZ	1
Caja de Compensación Familiar de Nariño- Comfamiliar Nariño	1
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	1
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	1
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	1
Caja de Compensación Familiar del Cauca- Comfacauca	3
Caja de Compensación Familiar de Sucre – COMFASUCRE	1
Caja de Compensación Familiar del Magdalena- CAJAMAG	1
TOTAL DE VISITAS ESPECIALES	58

Fuente: Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos - el periodo de las visitas es del 1 de enero al 17 de octubre de 2015.

Consolidado de vistas ordinarias y especiales realizadas por las superintendencias delegadas a las cajas de compensación familiar

Visitas ordinarias	Visitas especiales	Total
--------------------	--------------------	-------

32	79	111
----	----	-----

Fuente: Superintendencias Delegadas de la Superintendencia del subsidio Familiar

- **Mapa de riesgos CCF**

Durante el año 2015 se elaboró el mapa de riesgos basado en los datos de la vigencia 2014, el cual ha permitido identificar las Cajas de Compensación Familiar con mayor riesgo dentro del Sistema del Subsidio Familiar de acuerdo a los datos recopilados de su gestión dentro de la vigencia anterior que sirve de soporte para la elaboración del Plan Anual de Visitas (PAV) de la vigencia actual.

13

- **Adopción de medidas cautelares**

A septiembre de 2015, se adoptaron 3 medidas cautelares de vigilancia especial a las Cajas de Compensación Familiar de Córdoba Comfacor, a la Caja de Compensación Familiar del Cesar Comfacesar y a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia.

- **Amonestaciones a las Cajas de Compensación Familiar**

En lo transcurrido de la vigencia 2015, no se han realizado amonestaciones escritas a las cajas de compensación familiar. Sin embargo, se sancionaron con amonestación escrita a 3 funcionarios de las Cajas de Compensación Familiar.

- **Investigaciones administrativas e imposición de sanciones**

Se iniciaron 23 investigaciones administrativas y se han abierto 103 preliminares.

- **Sanción pecuniaria**

Se impusieron 30 sanciones pecuniarias para la vigencia 2015.

- **Verificación de Asambleas**

Al mes de septiembre de 2015, se realizó análisis y el debido control (aprobación o su desaprobación) a las decisiones de 31 Asambleas Ordinarias y Extraordinarias.

Elección de Consejos Directivos: Resoluciones que aprueban o imprueban las decisiones de las asambleas generales de afiliados, al mes de septiembre de 2015, corresponde a 31. En relación con la elección de Consejeros Directivos, se ha realizado análisis de 11 asambleas

- **Planes de mejoramiento aprobados de las CCF**

Dentro del período del 1 de julio de 2014 al 30 de junio de 2015, se han aprobado 24 Planes de Mejoramiento, los cuales fueron resultado de las visitas ordinarias practicadas, de las siguientes Cajas de Compensación Familiar:

1. COMFAMILIAR ATLÁNTICO
2. COMFACHOCO
3. COMFAMILIAR RISARALDA

4. CAJAMAG
5. COFREM
6. CAMACOLCOMFENALCO ANTIOQUIA
7. CAFABA
8. CAFAM
9. COMCAJA
10. COMFACA
11. CAFASUR
12. CAJASAI
13. COMFABOY
14. COMFAMA
15. COMFACUNDI
16. COMFACASANARE
17. COMFAMILIAR HUILA
18. COMFANDI
19. COMFENALCO VALLE
20. COMPENSAR
21. COLSUBSIDIO
22. COMFENALCO CARTAGENA
23. COMFACOR COMFENALCO SANTANDER
24. CAJASAN.

- **Aportes recaudados por las Cajas de Compensación Familiar**

Recaudo de 4% realizada por las Cajas de Compensación Familiar (Cifra en miles \$).

Fecha	Enero-dic-14	Enero- ago-14
Recaudo 4%	\$4.789.984.753	\$3.470.298.728
Valor Sub Monetario 55% (Pagado)	\$1.429.775.465	\$1.043.352.364

Fuente: Dirección para la Gestión de las CCF-Superintendencia Delegada para la Gestión. SSF

NOTA: La información corresponde a valores acumulados a la fecha del reporte (enero a agosto de 2015), esta puede variar con los próximos cortes parciales realizados a los Estados Financieros de las CCF.

- **Presupuesto de inversiones por servicios de las Cajas de Compensación Familiar**

Para el año 2015 el presupuesto inicial de inversiones de las Cajas de Compensación Familiar ascendió a \$850 mil millones, para ser ejecutado en los diferentes servicios, de los cuales el 35% de las inversiones a ejecutar en el presente año se destinarán a recreación, el 14% a administración, vivienda y salud y el 23% restante a educación, biblioteca, crédito, sistema financiero, educación para el trabajo y cultura.

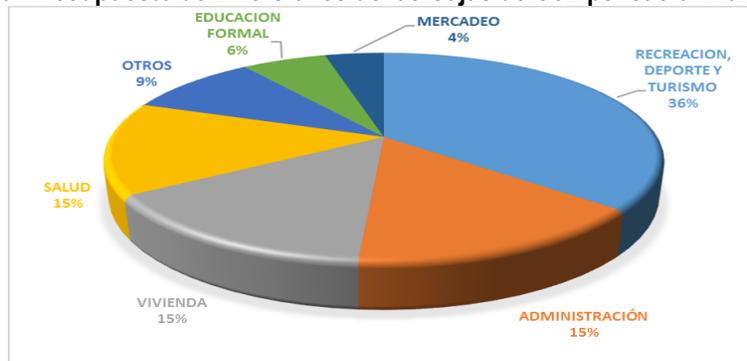
Presupuesto de Inversiones por Servicios de las CCF (Miles de pesos)

Servicios	Vr Límite Máximo	% parti.
RECREACIÓN DEPORTE Y TURISMO	295.186.639	35%
ADMINISTRACIÓN	123.116.420	14%
VIVIENDA	121.617.473	14%
SALUD	117.928.850	14%
OTROS	76.777.108	9%
EDUCACIÓN FORMAL	48.321.289	6%
MERCADEO	33.706.725	4%
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	22.341.066	3%
CULTURA	5.677.780	1%

BIBLIOTECA	5.498.867	1%
GRAN TOTAL INVERTIDO	850.172.216	100%

Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Reporte SIGER información en proceso de validación, susceptible de modificación- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

Total Presupuesto de Inversiones de las Cajas de Compensación Familiar



Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Reporte SIGER información en proceso de validación, susceptible de modificación- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

- **Proyectos de inversión de las CCF**

Con corte a 30 de septiembre de 2015 las cajas radicaron en la Superintendencia 269 programas y proyectos de inversión. En el siguiente cuadro se presentan los proyectos, su estado, valor y porcentajes correspondientes, así:

Proyectos de inversión de las CCF

ESTADO DE LOS PROYECTOS	No. PROYECTOS	PORCENTAJE No. PROYECTOS	VALOR PROYECTOS (Pesos)	PORCENTAJE VALOR DE LOS PROYECTOS
APROBADOS y AUTORIZACIÓN GENERAL	204	76%	\$ 1.053.134.816.079,00	82%
ANÁLISIS y REQUERIDOS	38	14%	\$ 140.038.269.838,00	11%
DEVUELTOS	25	9%	\$ 84.096.808.512,00	7%
DESISTIÓ	1	0,4%	\$ 570.000.000,00	0,04%
NO APROBADOS	1	0,4%	\$ 1.114.000.0,00	0,09%
TOTAL	269	100%	\$ 1.278.953.894.429,00	100%

Fuente: Información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Reporte SIGER información en proceso de validación, susceptible de modificación- Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos

PRINCIPALES AVANCES DE LA SUPERSUBSIDIO EN MATERIA DE POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO

- **Ejecución Presupuestal de la SSF**

La entidad ha venido realizando la programación presupuestal al inicio de cada vigencia.

Informe de Ejecución del Presupuesto Superintendencia del Subsidio Familiar a diciembre 2014

Descripción	Apropiación Vigente	Presupuesto Comprometido	Saldo de Apropiación Disponible	% de Ejecución de PPTO comprometido/apropiación vigente
Funcionamiento	\$ 16.255.807.385	\$ 13.295.885.623,64	\$ 2.959.921.761,36	81,79%
Inversión	\$ 5.429.800.000	\$ 4.371.300.073	\$ 1.058.499.927	80,51%
Total	\$ 21.685.607.385	\$ 17.667.185.697	\$ 4.018.421.688	81,47%

Fuente- SIIF Nación diciembre 2014 2015 - Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Nota: El proyecto para adquisición y adecuación de la nueva sede, no fué ejecutado, dado que según concepto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la proveniencia de los recursos de la Superintendencia sólo permite que los mismos sean utilizados en el sostenimiento de la entidad y no para la compra de un inmueble. Se solicitó el recorte presupuestal al mencionado Ministerio.

-Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC: La Superintendencia cuenta con una programación mensual para definir el monto máximo mensual de fondos disponibles en la cuenta única nacional, para definir los recursos necesarios para su financiamiento.

-Formulación y seguimiento a Proyectos de Inversión: Para las vigencias 2014 y 2015, la entidad cuenta con los siguientes proyectos de inversión, debidamente registrados y aprobados por el Departamento Nacional de Planeación:

- Mejoramiento del sistema de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar para efectuar la inspección vigilancia y control hacia los entes vigilados a nivel nacional. Código BPIN: 1001000060000
- Implementación SISTEMA INTEGRAL DE DIFUSIÓN DE LA Superintendencia del Subsidio Familiar en Colombia. Código BPIN: 1001000100000
- Mejoramiento y fortalecimiento institucional de la gestión de la Superintendencia del Subsidio Familiar nacional. Código BPIN: 1001000110000
-
- Implementación del plan de estudios e investigaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar a nivel nacional. Código BPIN: 2011011000178
- Implementación del plan de desarrollo humano y de capacitación para el personal vinculado a la Superintendencia del Subsidio Familiar Bogotá. Código BPIN: 2011011000179
- Implementación y mejoramiento del sistema integrado de gestión documental de la SSF. Código BPIN: 2014011000229

Ejecución presupuestal de inversión consolidado a Septiembre 30 de 2015

Proyectos	Apropiación vigencia 2015	Ejecución presupuestal a septiembre de 2015	% de ejecución presupuestal a septiembre de 2015
Proyecto 1: Implementación del plan de desarrollo humano y de capacitación	\$ 327.818.000	\$ 234.416.200	71,51%
Proyecto 2: Implementación del plan de estudios e investigaciones	\$ 990.819.700	\$ 576.859.029	58,22%
Proyecto 3: Implementación Sistema Integral de Difusión	\$ 827.500.000	\$ 769.635.110	97,24%
Proyecto 4: Mejoramiento y Fortalecimiento Institucional	\$ 870.829.300	\$ 559.817.173	64,29%
Proyecto 5: Mejoramiento del Sistema de Información de la SSF	\$ 2.575.000.000	\$ 1.946.057.824	75,58%
Proyecto 6: Implementación y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Documental de la SSF	\$ 893.000.000	\$ 521.185.483	58,36%
Total Presupuesto Inversión	\$ 6.484.967.000	4.607.970.819	71,45%

Fuente: SIF Nación diciembre 2015 - Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia del Subsidio Familiar

- **Plan Anual de Adquisiciones (PAA):** Este plan fue diseñado de acuerdo a los lineamientos y metodología expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia, Compra Eficiente. Y es un instrumento de planeación contractual que facilita la proyección financiera y presupuestal de la entidad.

TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

17

- **Plan Anticorrupción**

En cuanto a la estrategia anticorrupción del Proyecto Plan Nacional de Desarrollo “**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**”, la cual busca que todos los recursos lleguen al ciudadano, y que las actuaciones de cada uno de los miembros del estado conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana, mediante definición de tareas públicas, su ejecución y control; la Superintendencia del Subsidio Familiar ha venido promoviendo la lucha contra la corrupción, mediante estrategias de transparencia y participación ciudadana, cuyo objetivo fundamental sobre la materia, también ha sido orientar su gestión hacia la eficacia, eficiencia, efectividad y con el componente de transparencia, brindar espacios para que la ciudadanía participe y se informe sobre los servicios que ofrece la Entidad.

De acuerdo a lo anterior, y para dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar ha buscado un fortalecimiento de sus funciones, al programar actividades para mitigar y reducir los riesgos de corrupción en la entidad. Así mismo, se definieron acciones que han fortalecido la gestión realizada para dar respuesta oportuna, veraz, eficiente y suficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones interpuestos por los ciudadanos a nivel nacional, así como en los espacios de participación ciudadana donde se dan a conocer las funciones y servicios que son de competencia de la entidad.

Para la vigencia 2015, se elaboraron los siguientes cuatro componentes como estrategias para contribuir con la labor de lucha contra la corrupción. Estos componentes fueron:

- **Primer componente - Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo,** que permite la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- **Segundo componente - Estrategia Anti-trámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.
- **Tercer componente - Rendición de cuentas:** expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores público, los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.
- **Cuarto Componente - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- **Rendición de cuentas**

La Superintendencia del Subsidio Familiar está enfocada en fomentar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el entidad y los ciudadanos, a través de actividades permanentes de difusión de información y consulta ciudadana, que nos lleven a determinar el nivel de conocimiento que tiene el colombiano promedio acerca de la Superintendencia y del Sistema del Subsidio Familiar con dos objetivos principales: primero, cumplir con la obligación legal de rendir cuentas y, segundo, aprovechar ese conocimiento ciudadano de la Superintendencia para ofrecer nuevas alternativas de participación y de retroalimentación permanentes.

18

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

El objetivo de la Oficina de Protección al Usuario es orientar, proteger y atender a los usuarios del Sistema del Subsidio Familiar y a los ciudadanos en general, para tal fin ha desarrollado estrategias de divulgación para dar conocer a través de diferentes canales de comunicación sus funciones de inspección, vigilancia y control a las Cajas de Compensación Familiar; los derechos y deberes de los colombianos respecto del sistema del subsidio familiar y los servicios sociales que prestan estas corporaciones. Entre estos canales están: atención personalizada, a través de la Oficina de Protección al Usuario, ubicada en la Calle 45 A No. 9 – 46 y la atención brindada en las Ferias y eventos a nivel nacional organizados por el Departamento de Planeación Nacional, Ministerio de Trabajo, Presidencia de la Republica, entre otros; atención telefónica, Call Center mediante su línea gratuita nacional 01 8000 910110, en Bogotá, PBX (57-1) 3487800, línea de atención al ciudadano (57-1) 3487777 y FAX (57-1) 3487804; a través de medios electrónicos tales como: Portal Corporativo: www.ssf.gov.co, correos electrónicos: ssf@ssf.gov.co, Chat en línea, Kioskos Virtuales; de medios físicos como: boletines de prensa y a través de medios de difusión nacional como el programa A SU SERVICIO, en el canal institucional, e información de audio y video.

- **Canales de Atención al Ciudadano:**

La Oficina de Protección al Usuario de la Supersubsidio presta sus servicios a la ciudadanía a través de los siguientes canales de atención:

- ✓ **Aplicativo GTSS:** Los ciudadanos pueden instaurar sus solicitudes, a través del portal corporativo, link: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, además de la utilización de los buzones virtuales, (instalados en cinco Cajas de Compensación Familiar: CCF de Barranquilla - Combarranquilla, Caja de Compensación Familiar de Nariño, CCF del Norte de Santander - Comfanorte, CCF de Antioquia – Comfenalco Antioquia y la CCF Colsubsidio), a estas PQRSF se les asigna automáticamente un número único de radicación. Este llega a la oficina virtual directamente a través de este aplicativo, realizando el reparto aleatorio y se estableciendo los trámites a cada uno de los funcionarios de la oficina.
- ✓ **Atención Personalizada:** Se realiza en sede de la entidad y en la participación en ferias y/o eventos donde se atiende a la ciudadanía a nivel nacional.
- ✓ **Chat:** Transacciones recibidas por medio del portal corporativo de la entidad www.ssf.gov.co.
- ✓ **Atención Telefónica:** Ciudadanía atendida en las llamadas entrantes del PBX de la entidad, línea 01 8000 910 110 y línea de servicio al cliente 3487777, recibidas a través del Call Center, así como las atendidas por funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario
- ✓ **Correo físico:** Se registran dentro del aplicativo GTSS.

**Canales de Atención al Ciudadano
(Nov y Diciembre 2014 y I AL III TRIMESTRE 2015)
Corte 30 de septiembre de 2015**

Canales	nov - 2014	dic - 2014	I al III trimestre 2015
Aplicativo	367	364	3.246
Atención Personalizada	7	6	116
Chat	128	269	1315
Atención Telefónica	377	409	1.925
Correo Físico (contadas en aplicativo PQRs)	69	68	1129
TOTAL	948	1.116	7731

Fuente: Oficina de Protección al Usuario - Superintendencia del Subsidio Familiar

En aras de fortalecer los mecanismos de atención al usuario, Superintendencia del Subsidio Familiar suscribió contrato con la empresa Conalcreditos – ConalCenter BPO, mediante acuerdo marco de precios – Contrato No. 027 del 27 de abril de 2015, cuyo objeto es “tercerización de canales de atención al ciudadano a través de Call Center y Chat para la Superintendencia del Subsidio Familiar”. Para ampliar este canal, se destinaron \$89.000.00 dentro del proyecto de inversión de Mejoramiento y Fortalecimiento Institucional.

Así mismo, la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, por medio de la participación activa en Ferias de Servicio al ciudadano, eventos y congresos particulares de gremios de la producción, la industria y otros sectores sociales, busca llegar a diferentes segmentos de la población, donde la ciudadanía pueda manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones frente a los servicios brindados por las Cajas de Compensación Familiar, y todas las inquietudes sobre la normatividad del sistema del subsidio familia, a nivel nacional así:

Eventos Vigencia 2014

DNP ferias de atención al ciudadano	26 de Abril: Malabo – Atlántico
	07 de junio: Tumaco – Nariño
	26 de Julio: Yopal – Casanare
	06 de Septiembre: Cauca – Antioquia
	18 de Octubre: Puerto Asís – Putumayo
	29 de Noviembre: Riohacha – Guajira
Fenalco	10,11,12 septiembre: Ibagué - "Congreso Nacional de Comerciantes"
	22, 23, 24 octubre: Cartagena "Góndola"
Asocajas	30,31 Octubre en Cartagena - 2014

Fuente: Oficina de Protección al Usuario - Superintendencia del Subsidio Familiar

Eventos Vigencia 2015

	Evento	Fecha Comisión
DNP ferias de atención al ciudadano	25 de Abril: Turbo, Antioquia	24 Y 25 de Abril de 2015
	30 de Mayo: Pitalito, Huila	29 Y 30 de Mayo de 2015
	11 de Julio: Buenaventura, Valle del Cauca	10 Y 11 de Julio de 2015
	Agosto: La Virginia, Risaralda	21 Y 22 Agosto de 2015
	Acacias, Meta	26 Septiembre de 2015
	Quibdo	7 Noviembre de 2015

	Arjona, Bolivar	27 Y 28 de Noviembre de 2015
Confecamaras	Congreso Nacional de Cámaras	23, 24 Y 25 Septiembre
Fenalco	Convención colombiana de supermercados, autoservicios y proveedores del sector "GÓNDOLA" Cartagena	21, 22 Y 23 Octubre de 2015
Asocajas	XXVII Congreso Nacional de Asocajas Cartagena	29 Y 30 Octubre de 2015
Corferias	XXXII Feria del Hogar Bogotá	3 al 20 de Septiembre
Seminario	"VII encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano" Montería - Córdoba	26-27 y 28 Agosto
Participación en jornadas de oportunidades convocadas por: el ministerio de trabajo, presidencia de la republica gremios económicos y sectoriales	Pitalito –Huila	11 al 13 de Marzo de 2015
	Cali - valle del Cauca	21 de Abril de 2015
	Plaza de Bolívar – Bogotá	22 de Mayo de 2015
	Cúcuta - Norte de Santander	11 y 12 Junio de 2015
	Medellín - Antioquia	10 de Julio de 2015
	Cali - valle del Cauca	9 y 10 Julio de 2015
	Barranquilla - Atlántico	23 y 24 Julio de 2015
	Palmira - valle del Cauca	3 Agosto de 2015
Día mundial del trabajo decente	Bogotá D.C	7 de Octubre de 2015

Fuente: Oficina de Protección al Usuario- Superintendencia del Subsidio Familiar

Finalizada cada comisión de servicios los funcionarios presentan informe sobre las actividades realizadas y lista de asistencia de las personas atendidas en cada evento.

Adicionalmente, mediante circular externa 2015-00002, se realizó la invitación a los Directores Administrativos, jefes de oficina de atención al cliente, colaboradores de departamento de subsidio, colaboradores de áreas de planeación y en general todas las oficinas que brindan atención al cliente en las Cajas de Compensación, a participar del SEMINARIO VII ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO, de conformidad con lo establecido en el numeral 40 del artículo 20 del Decreto 2595 de 2012, "Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le competen aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación" y en aras de velar por el cumplimiento de las normas y principios relacionados con la eficiencia, eficacia, solidaridad y gestión de las Cajas de Compensación Familiar, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados. El presupuesto asignado fue de \$19.570.000 dentro del proyecto de MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA GESTION DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR NACIONAL. Subproyecto: Mejoramiento y fortalecimiento de la calidad y accesibilidad a los canales de atención a la ciudadanía para beneficiar a la población colombiana con el sistema del subsidio familia.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS CCF

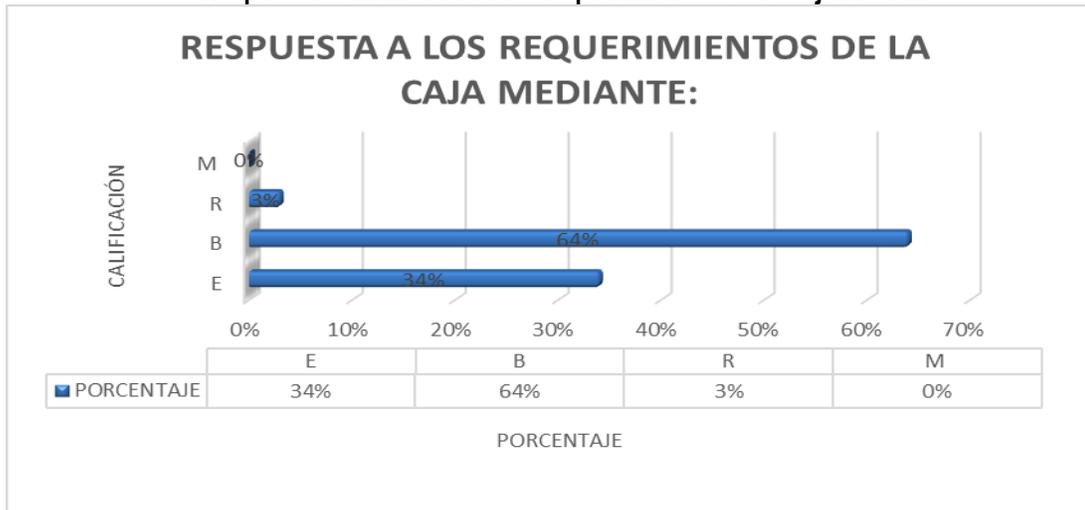
La encuesta de satisfacción de las CCF, se realizó el 10 de agosto mediante el link: <http://goo.gl/forms/tHUCRk4YXW>. Esta encuesta se encuentra dividida en tres partes:

Oportunidad en la atención de los trámites solicitados por la Caja



Fuente: Oficina de Protección al Usuario- Superintendencia del Subsidio Familiar

Respuesta suministrada a los requerimientos de la Caja mediante



Fuente: Oficina de Protección al Usuario- Superintendencia del Subsidio Familiar

Atributos generales satisfacción servicios prestados por la entidad



Fuente: Oficina de Protección al Usuario- Superintendencia del Subsidio Familiar

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

- **Gestión de las Tecnologías de la Información:**

La gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha tenido un especial desarrollo durante el periodo objeto de informe, pues la ejecución del proyecto de inversión denominado “MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SSF PARA EFECTUAR LA INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL HACIA LOS ENTES VIGILADOS A NIVEL NACIONAL” ya trascendió la etapa de conceptualización y muestra resultados concretos en sus tres (3) subproyectos:

- Contar con un marco adecuado de gobernabilidad de la función tecnológica
- Disponer de un sistema de información actualizado que responda a las necesidades de la SSF para el cumplimiento de sus funciones
- Contar con una infraestructura tecnológica robusta, confiable y segura en la cual se soporte efectivamente el sistema de información de la Superintendencia

a) Contar con un marco adecuado de gobernabilidad de la función tecnológica:

- Se ejecutó la consultoría que tenía como objeto la conceptualización y desarrollo de un plan de gestión de seguridad de la información (PGSI). Como resultado se realizaron pruebas de seguridad (ethical hacking), se identificaron las deficiencias de seguridad de la entidad, se definieron políticas y normas de seguridad y se diseñaron controles para minimizar los riesgos.

Como parte de la ejecución de este plan se han implantado controles en los diferentes dominios tecnológicos en los cuales se detectaron deficiencias. En la actualidad se avanza en la formalización e implantación de las políticas y las normas de seguridad definidas.

Con este esfuerzo se reduce a niveles tolerables técnicamente, los riesgos de fraude y pérdida de información en la entidad.

- Se finalizó la consultoría que tenía como objeto desarrollar tres dominios de la gestión tecnológica así: “Gestión de Proyectos de TI”, “Gestión de Terceros” y “Gestión de Servicios de TI”. Con estas herramientas se logra una mayor formalización de los procesos de TIC en la entidad, se garantiza una mejor y más eficiente gestión de los proyectos de inversión y se da cumplimiento a los lineamientos del programa de Gobierno en Línea (GEL).
- Igualmente en observancia del programa de GEL, se ha iniciado el desarrollo de una consultoría que tiene como objeto la “Actualización del Plan Estratégico de TIC (PETIC) para la Superintendencia del Subsidio Familiar de acuerdo con los nuevos lineamientos del Ministerio de las TIC Decreto 2573 de diciembre de 2014”.

Con los resultados y productos de esta actividad se podrá diseñar de manera concreta los diferentes proyectos que debe acometer la Superintendencia del Subsidio Familiar en los próximos cuatro años para

sostener y mejorar los desarrollos tecnológicos alcanzados hasta la fecha. Igualmente se podrá calcular con mayor precisión el alcance y los recursos necesarios para el óptimo desarrollo tecnológico de la entidad.

b) Desarrollar y mejorar las soluciones de software que apoyen efectiva y eficientemente la labor de IVC (inspección, vigilancia y control) de la superintendencia de subsidio familiar:

- Superadas las etapas de conceptualización, diseño y desarrollo de una solución tecnológica que permitiera realizar la función de Vigilancia, se implantó el sistema que se contrató el desarrollo e implantación de una solución de software que facilita la recepción, validación y cargue en línea de los datos que deben reportar las Cajas de Compensación a la Superintendencia denominado SIREVAC.

En la actualidad, la totalidad de las Cajas reportan sus datos en línea en estructuras XML bajo parámetros de validación técnicamente exigentes y con niveles de oportunidad, seguridad y calidad muy superiores a los que debía tolerar la entidad, cuando el reporte de los datos se realizaba bajo mecanismos ya obsoletos.

La implantación de este sistema, ha estado acompañada de asesoría y soporte técnico por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación. En cumplimiento de esa labor se ha asesorado de manera presencial a XX de las 43 Cajas usuarias y se ha dado soporte remoto de manera permanente a la totalidad de las mismas.

- De manera paralela con el sistema mencionado y como complemento al mismo se puso en operación y se ha venido mejorando el módulo de inteligencia de negocios denominado SIGER el cual está siendo utilizado de manera intensiva al interior de la entidad y por las mismas Cajas de Compensación para el análisis de los datos reportados por los vigilados. Esta solución permite además generar información para otros organismos del estado en particular para los entes de control y las entidades que fijan políticas en el tema del subsidio familiar.

c) Adquisición de una solución integral de gestión documental

En cumplimiento del plan de GEL y en desarrollo de las políticas de desarrollo tecnológico de la entidad se implantó una moderna solución de gestión documental que apoya a la entidad en la interacción con los ciudadanos y vigilados y agiliza así la realización de los diversos trámites y procesos que deben realizarse con la Superintendencia.

De esta forma se cuenta con una herramienta de registro y seguimiento automatizado de procesos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que agilizó y facilitó la atención de los usuarios del sistema de subsidio familiar. Con esta misma herramienta, se automatizaron y mejoraron procesos como la gestión de los proyectos de inversión de las Cajas de Compensación que deben tramitar ante la Superintendencia lo que permite mayor oportunidad en las labores de análisis y de toma de decisiones.

Además de los anteriores, esta solución apoya procesos como el registro y gestión de los datos de las Cajas por medio de la cual se generan certificaciones en línea y tiempo real, la solicitud y generación de conceptos jurídicos y la gestión de empleadores morosos entre otros.

d) Contar con una infraestructura tecnológica robusta, confiable y segura en la cual se soporte efectivamente el sistema de información de la superintendencia:

Durante este período se continuó avanzando en la labor de fortalecimiento de la infraestructura computacional y de comunicaciones de la entidad con el objeto de garantizar un funcionamiento óptimo, tanto de los sistemas de información desarrollados y en funcionamiento como los demás que se encuentran en etapa de desarrollo.

Con ese objetivo se adquirieron nuevos equipos servidores que apoyarán de manera efectiva los procesos de recepción y validación de los datos de las Cajas de Compensación, el sistema de Inteligencia de negocios y el módulo de Gestión Documental. Igualmente se adquirieron equipos de cómputo portátiles con los cuales se renueva y complementa la labor interna y las tareas de inspección, vigilancia y control.

24

- **Gobierno en Línea**

En el primer semestre de la vigencia 2015, la Supersubsidio se encuentra ocupando el primer puesto de Gobierno en Línea a nivel sectorial:

Indicadores	Valor	Posición Nacional
Índice de Gobierno en línea	78,69	7
Subíndice de Eficiencia electrónica	77,11	17
Subíndice de servicios	86,05	9
Subíndice de Gobierno Abierto	71,58	14

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Superintendencia del Subsidio Familiar

- **Estrategia racionalización de trámites**

Se actualizaron y optimizaron los trámites y servicios al ciudadano implementados en la sede Electrónica, así como en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), cumpliendo de esta manera con la Estrategia Gobierno en línea, disponible al ciudadano y visible para todos.

- **Plan Eficiencia Administrativa y Cero Papel**

Se está ejecutando el plan de trabajo elaborado en la vigencia anterior, donde el propósito principal es el ahorro de papel, mediante las impresoras y escáneres multifuncionales.

Se implementó el proyecto de gestión documental, el cual cubre el ciclo de vida completo de los documentos, es decir desde el momento en que se crea o se recibe un documento hasta el momento en que este es conservado o eliminado, con el objeto de facilitar su trámite, utilización, conservación y consulta, teniendo en cuenta las tablas de retención documental, las políticas y normatividad archivística vigente emanada por el Archivo General de la Nación y las normas técnicas Colombianas relacionadas, logrando tener un mayor control de la información en la entidad para la acertada toma de decisiones; contribuyendo al cumplimiento de los principios de legalidad y transparencia de la Administración, racionalizando el uso de recursos destinados a espacios y tecnología en los archivos.

Además se optimizaron los procesos y procedimientos e impulsaron la cultura de la sensatez mediante Tips tanto en el uso de papel como de procesos y recursos informáticos, de lo contrario lo que no se gaste en papel se

gastará en tecnología y energía generando basura digital. Logrando este equilibrio avanzamos en el Proyecto Eficiencia Administrativa y Cero Papel, lo cual es apenas un paso natural y un reto inmediato.

- **Optimización y mejoramiento continuo a la solución integral de gestión documental**

En la vigencia 2014, se adquirió una herramienta de Gestión Documental con las siguientes características:

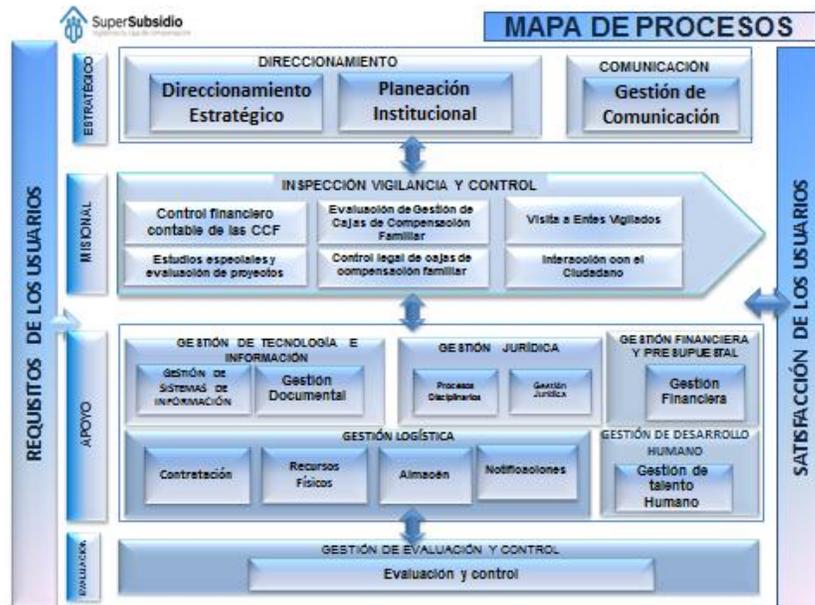
- Flexibilidad en la captura de los documentos.
- Implementación de herramientas de indexación, catalogación y clasificación.
- Implementación de sistemas de búsqueda, localización y recuperación pertinente de la información.
- Versatilidad en la visualización de documentos.
- Integridad y seguridad de los documentos.
- Eficiencia en los procesos de producción, utilización, conservación o eliminación de los documentos, mediante la utilización de prácticas y procedimientos normalizados.
- Capacidad de gestión para el flujo de trabajo documental lo que supone la capacidad de establecer ciclos de aprobación, alertas y procesos de trabajo.
- Escalabilidad (gestión de nuevos usuarios, nuevos procesos).
- Integración con otras soluciones que están implementadas en la Entidad como Websphere Portal, Lotus Notes Domino y SQL Server

Actualmente se está optimizando y realizando mejoramiento continuo a los procesos adquiridos en la vigencia anterior.

- **Sistema Integrado de Gestión de Calidad**

En el mes de diciembre de 2014 se adquirió la certificación en las NTC GP 1000 e ISO 9001 por parte de Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC y el en el mes de diciembre de 2015 se recibirá por el mismo ente certificador la primera auditoria de seguimiento del Sistema.

La Oficina Asesora de Planeación, ha realizado durante la vigencia diferentes actividades referentes a la sensibilización del Sistema Integrado de Gestión a los funcionarios de la entidad, así como apoyo y asesoría permanente en aras de fortalecer el sistema y en busca de la mejora Continua. Actualmente nuestro Sistema Integrado de Gestión se encuentra compuesto por 8 Macroprocesos y 20 procesos como se refleja en nuestro mapa de procesos.



Fuente: ISOLucion - Oficina Asesora de Planeación - Superintendencia del Subsidio Familiar

En el mapa de procesos de la SSF se representa gráficamente los macroprocesos y procesos de la entidad articulados en forma jerárquica por grandes procesos en su orden Estratégicos, Misionales, de Apoyo, y de Control y Evaluación, que tienen como fin último alcanzar el cumplimiento de las funciones, Objetivos y Misión Institucional.

El Mapa de Procesos propuesto para la SSF, orienta una propuesta de organización con un enfoque de Gestión por procesos, transversales generadores de valor en el quehacer diario de la entidad.

La **Gestión de Procesos**, Brinda el marco de referencia para dirigir la entidad en sus actuaciones establecidas y definidas de acuerdo con sus atribuciones. Los procesos de la SSF se componen de los procesos estratégicos que son los que dan el derrotero a la entidad y prevén los mecanismos para mantenerla en el estado deseado; los procesos misionales constituyen la segunda categoría, y gracias a ello se cumplen sus líneas de acción hacia el cliente o usuario externo; finalmente se encuentran los procesos de apoyo, que constituyen el verdadero soporte para que la entidad pueda cumplir su objeto o razón de ser.

La Gestión por Procesos busca cumplir con la misión de la SSF, para alcanzar los objetivos estratégicos a través de la implementación y control de actividades estandarizadas. Adicionalmente, busca implementar acciones de mejora continua para aumentar la eficiencia y la efectividad en las actividades llevadas a cabo, lo que implica la adopción de una visión sistémica de la organización, ya que bajo este modelo los procesos misionales, de apoyo, estratégicos, de seguimiento y control son vitales para garantizar el correcto desempeño de la entidad.

- **Modelo Estándar de Control Interno –MECI**

La entidad ha llevado a cabo a septiembre de 2015 las siguientes actividades:

- Nueva socialización de acto administrativo que fomenta los valores y principios de la SSF (Resolución N 879 de 2014) y notificación del acto administrativo del Plan de Bienestar e Incentivos
- Aprobación del acto administrativo que actualiza los formatos de evaluación de gestión de la SSF, para planta provisional

- Se aprobó el acto administrativo que actualiza la política de buen Gobierno de la SSF
- Se incluyó dentro del informe de indicadores que se hace trimestralmente el cuadro de control elaborado en Excel.
- Se realizó junto a las áreas verificación de que los documentos que están cargados a la herramienta ISOLUCION estén actualizados
- Se actualizó los logos en los formatos de ISOLUCION.
- Cargue de evidencia de los productos en la estructura MECI en ISOLUCION.
- Aplicación de nuevas tablas de retención Documental y actualización en el Sistema de Gestión documental de GTSS.
- Se remitió por correo electrónico los componentes requeridos de acuerdo con el manual técnico del Decreto 943 de 2014 MECI.
- Actualización y divulgación de la política de comunicaciones
- Actualización de todos los canales con el ciudadano de acuerdo a la ley de transparencia 1712 de 2014

• **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La gestión del área se estuvo dirigida este año a la etapa de ejecución del concurso de méritos para la provisión de cargos de carrera Administrativa, donde se hace entrega en agosto del presente año la oferta pública a la Comisión Nacional del Servicio Civil y se publica en la página de la CNSC este mismo mes. Se realizó la socialización de la apertura del proceso a través de medios masivos de información, con la publicación de la inscripción y compra de PIN y demás especificaciones correspondientes. La comisión ya se encuentra en la etapa de Seguimiento donde se adelanta la selección de la Institución Educativa que apoye el proceso y nos lleve a cumplir con los términos pactados para el cumplimiento del cronograma en la realización del concurso de méritos.

Por otro lado se ha adelantado el proyecto de reestructuración de la planta global de la Superintendencia, el cual producto de un trabajo conjunto con todas las dependencias se establecieron en cada área nuevos cargos y funciones de acuerdo con las necesidades del servicio. Esta propuesta se encuentra en una etapa de construcción la cual esperamos termine satisfactoriamente.

- **Planta de personal Actual:** La gestión del talento humano en la Superintendencia, ha estado enmarcada en la legislación vigente, aplicando los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y velando siempre por el bienestar, la consolidación y construcción de un clima y cultura organizacional adecuados para el buen ejercicio de las funciones, buscando cumplir en forma eficiente las funciones señaladas en las normas vigentes.

En ese sentido, se distribuyó de manera eficiente el presupuesto asignado, generando el mayor valor agregado posible en cada una de las actividades o temas, que tienen incidencia directa en la planta de personal. La planta de personal de conformidad con los Decretos 2596 de 2012 y 2000 de 2013, está conformada por 149 empleos, distribuidos así:

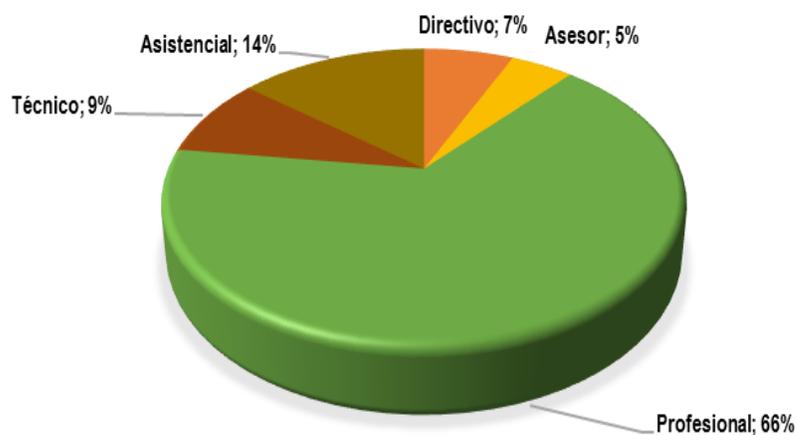
Composición de la planta de cargos por niveles

Cargos por Nivel	No. de Empleos		Libre Nombramiento y Remoción		Carrera Administrativa	
	Total	%	Total	%	Total	%
Directivo	10	7%	10	7%	0	0%
Asesor	7	5%	7	5%	0	0%
Profesional*	98	66%	3	2%	95	64%
Técnico	13	9%	0	0%	13	9%
Asistencial	21	14%	4	3%	17	11%
Total	149	100%	24	16%	125	84%

* Despacho Superintendente (1), Profesional con funciones de pagador (1), Profesional con funciones de Almacenista (1)

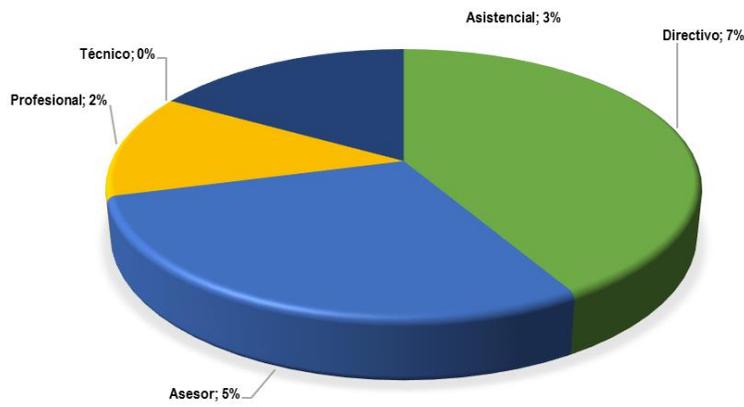
Fuente: Secretaría General – Grupo de Gestión del Talento Humano - Superintendencia del Subsidio Familiar

Distribución de la Planta de empleos por Niveles



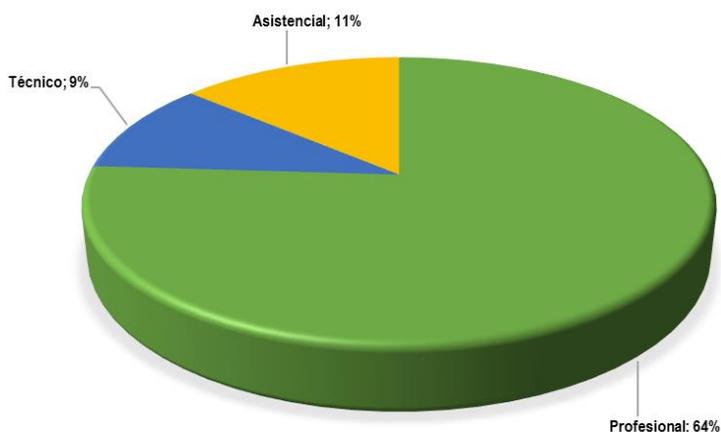
Fuente: Secretaría General – Grupo de Gestión del Talento Humano

Porcentaje de empleos de Libre Nombramiento y Remoción frente a la planta



Fuente: Secretaría General – Grupo de Gestión del Talento Humano- Superintendencia del Subsidio Familiar

Porcentaje cargos de carrera frente al total de cargos de planta



Fuente: Secretaría General – Grupo de Gestión del Talento Humano - Superintendencia del Subsidio Familiar

La planta de personal aprobada es de 149 cargos de los cuales están ocupas 148 y se encuentra una (1) vacante.

Además para continuar con el fortalecimiento de la planta de personal, se formularon los planes de capacitación institucional, teniendo en cuenta el marco legal vigente, las necesidades por parte de los funcionarios de la Superintendencia y los retos que impone la implementación de la reforma de estructura y planta de personal.

Actualmente y derivado de la Sentencia C-471 de 23 de julio de 2013 de la Corte Constitucional, la Superintendencia se encuentra solicitando autorizaciones a la Comisión Nacional del Servicio Civil, para los nombramientos provisionales y de encargos de los funcionarios de Carrera Administrativa, que permitan cubrir la nueva planta y la normalizar el funcionamiento de la entidad.

- **Programa de Bienestar:** Se fortalecieron las actividades que apunten a la construcción y desarrollo de un buen clima y cultura organizacional, para lo cual se han desarrollado actividades lúdicas y deportivas que motiven e incentiven la pertenencia y compromiso institucional que involucran a todo el personal de la entidad, haciendo especial énfasis en el trabajo en equipo, el liderazgo y comunicación asertiva, para lo cual se realizaron jornadas de talleres y actividades orientadas a intervenir y fortalecer el clima organizacional.

Se ha impulsado a través de talleres y actividades el programa post-pensionados y pre-pensionados el cual ha buscado crear las condiciones de favorabilidad para aquellos funcionarios de carrera que están pensionados y los próximos a pensionarse.

En términos generales se ha continuado la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades de los Planes: Anual de Vacantes, Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos y los Programas de Inducción y Reinducción y de Salud Ocupacional. Dentro de este último programa se gestionó la conformación de la brigada con el fin de preparar al personal para situaciones adversas y de alto riesgo.

En cumplimiento a la Ley 1221 de 2008, la Superintendencia del Subsidio Familiar había iniciado el desarrollo de una estrategia para la implementación de una prueba piloto de teletrabajo en la entidad, la cual culminó de manera exitosa, permitiéndonos en este momento contar con 5 funcionarios en la modalidad de teletrabajo y esperamos poder incrementar este número y así beneficiar un mayor número de funcionarios a quienes esta modalidad les genere mayor bienestar.

- **Programa de Capacitación:** se realizó la implementación del plan de desarrollo humano y de capacitación para el personal vinculado a la Superintendencia de subsidio basado en el Plan Institucional de Capacitación desarrollando cursos con la Universidad Militar y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD y capacitaciones de temas misionales de acuerdo a las necesidades de las áreas, entre otros.
- **Programa Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se da alcance al Acuerdo 1072 de 2015 donde se reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, generando la documentación pertinente y socializándola a los funcionarios, además se brinda capacitación a la Brigada de emergencia y al COPASST, se realizan campañas de pausas activas, entre otras actividades.

La Administración, en el marco del Decreto 160 del 5 de febrero de 2014, suscribió en abril de 2014 un Acuerdo Colectivo con el Sindicato de Trabajadores de la Superintendencia del Subsidio Familiar-SINTRASUBFA, a este acuerdo se ha dado cumplimiento en transcurso del año 2015. Por su parte realizaron la reelección de la Junta Directiva.

3. PACTO: POR LA PROTECCIÓN DE LA VEJEZ

Cobertura Programa Adulto mayor 2015

COBERTURA PROGRAMA ADULTO MAYOR 2015								
Mes	ene-15	Febrero 2015	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15
Adulto Mayor	# de personas							
Adulto Mayor	38.718	14.742	14.523	13.182	15.726	18.172	18.064	15.232

Fuente: Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos