

No. 3-2026-000634

Bogotá, D.C., 29/enero/2026

Para: **Claudia Liliana Contreras Gutiérrez**  
Secretaria General

De: **Adriana Ximena Gómez Murillo**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Asunto: Solicitud PROCESO CONTRACTUAL ID 155 - BPO.

Cordial saludo,

De manera atenta, me permito solicitar trámite al proceso: (ID: OPU-155) OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. PI: OPU\_FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVES DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL.

Agradezco de antemano su atención y quedo atenta a cualquier información adicional que se requiera para avanzar con este proceso.

Anexo:

1. simulador\_am\_servicios\_bpo\_iii\_v4-21-01-2026
2. Estudio de Mercado
3. Análisis del sector
4. Estudio de Mercado
5. Respuestas
6. Cari

7. CDP

8. Estudios Previos

Atentamente;

Firmado  
GOMEZ MURILLO digitalmente por  
ADRIANA XIMENA GOMEZ MURILLO  
ADRIANA XIMENA

**Adriana Ximena Gómez Murillo**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Martin Andrés Bernier Peláez – contratista (CPS-021-2026) 



---

**RV: RADICACION PROCESO ID 155 BPO - OPU**

---

**Desde** Sandra Fabiola Castro Rincón <scastror@ssf.gov.co>

**Fecha** Jue 29/01/2026 20:07

**Para** Nasly Daniela Yepez Figueroa <nasly.yepezf@ssf.gov.co>

 11 archivos adjuntos (7 MB)

1100.29-29.1.10001065 ID 155 BPO.pdf; Anexo 1 Estudio del sector.pdf; Anexo 2. Estudio de Mercado ID 155.pdf; CDP 10826 OPU- ID 155.pdf; MEMORANDO ID 155 - BPO - proceso.pdf; RESPUESTA OBSERVACIONES A RFI A RST.pdf; RESPUESTA OBSERVACIONES A RFI- Happy.pdf; RESPUESTA OBSERVACIONES A RFI1.pdf; RESPUESTA OBSERVACIONES A RFI2.pdf; simulador\_am\_servicios\_bpo\_iii\_v4-21-01-2026.xlsm; ESTUDIOS PREVIOS BPO III 2026 (1).docx;

Estimada Dra Daniela, de manera atenta remito correo que antecede para el apoyo en el tramite del asunto.

**Sandra Fabiola Castro Rincón**

Coordinadora Grupo de Gestión Contractual

Teléfono: 57 (601) 348 78 00 Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

**www.ssf.gov.co**



---

**De:** Secretaria General SuperSubsidio <secretariageneral@ssf.gov.co>

**Enviado:** jueves, 29 de enero de 2026 19:44

**Para:** Contratación 2026 <contratacion2026@ssf.gov.co>

**Cc:** Sandra Fabiola Castro Rincón <scastror@ssf.gov.co>

**Asunto:** RV: RADICACION PROCESO ID 155 BPO - OPU

Cordial saludo.

De manera atenta, y por instrucción de la Ordenadora Del Gasto doctora Claudia Liliana Contreras Gutiérrez, se remite solicitud para lo de su competencia.

Agradezco su atención.

---

**De:** Adriana Ximena Gomez Murillo <xgomezm@ssf.gov.co>

**Enviado:** jueves, 29 de enero de 2026 18:17

**Para:** Solicitud Procesos Contractuales <radicacion\_procesos@ssf.gov.co>

**Asunto:** RADICACION PROCESO ID 155 BPO - OPU

Cordial Saludo,

Por medio del presente me permito presentar alcance con la radicación adjuntando nuevamente los documentos del proceso ID 155 BPO - OPU, adicional con las respuestas firmadas, para trámite correspondiente,

Anexos;

1. Respuestas RFI
2. Estudio de mercado
3. Análisis de sector
4. CDP
5. CARI
6. Memorando de solicitud
7. Simulador
8. Estudios Previos (word) de acuerdo a lo indicado

Atenta a cualquier observación, y agradecemos la gestión.

Cordialmente,

**Adriana Ximena Gómez Murillo**

Jefe de Oficina de Protección al Usuario  
xgomezm@ssf.gov.co  
Cra. 69 # 25B - 44 Piso 3



**AVISO LEGAL:** Este correo electrónico contiene información confidencial de la ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, en caso de hacerlo, podría tener consecuencias legales como las contenidas en la **Ley 1273/2009** y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución o copia está estrictamente prohibida. Si recibió esta transmisión por error, notifique inmediatamente al remitente y elimínela de su sistema. Gracias. <https://www.ssf.gov.co>

**LEGAL NOTICE:** This e-mail transmission contains confidential information of the ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. If you are not the intended recipient, we inform you that you will not be able to use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in **Law 1273/2009** and all that apply. If you have received this e-mail transmission in error, please delete it. If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists or retained only by the intended recipient. If the reader of this transmission is not the intended recipient, you are hereby notified that any distribution or copying hereof is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, please immediately notify the sender and delete it from your system. Thank you. <https://www.ssf.gov.co>

**AVISO LEGAL:** Este correo electrónico contiene información confidencial de la ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, en caso de hacerlo, podría tener consecuencias legales como las contenidas en la **Ley 1273/2009** y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución o copia está estrictamente prohibida. Si recibió esta transmisión por error, notifique inmediatamente al remitente y elimínela de su sistema. Gracias. <https://www.ssf.gov.co>

**LEGAL NOTICE:** This e-mail transmission contains confidential information of the ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. If you are not the intended recipient, we inform you that you will not be able to use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in **Law 1273/2009** and all that apply. If you have received this e-mail transmission in error, please delete it.

If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists or retained only by the intended recipient. If the reader of this transmission is not the intended recipient, you are hereby notified that any distribution or copying hereof is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, please immediately notify the sender and delete it from your system. Thank you. <https://www.ssf.gov.co>

**AVISO LEGAL:** Este correo electrónico contiene información confidencial de la ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. Si Usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, en caso de hacerlo, podría tener consecuencias legales como las contenidas en la **Ley 1273/2009** y todas las que le apliquen. Si ha recibido este correo por error, por favor bórralo. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución o copia está estrictamente prohibida. Si recibió esta transmisión por error, notifique inmediatamente al remitente y elimínela de su sistema. Gracias. <https://www.ssf.gov.co>

**LEGAL NOTICE:** This e-mail transmission contains confidential information of the ***SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR***. If you are not the intended recipient, we inform you that you will not be able to use, hold, print, copy, distribute or make public its content, on the contrary it could have legal repercussions as contained in **Law 1273/2009** and all that apply. If you have received this e-mail transmission in error, please delete it. If you are the intended recipient, we ask you not to make public the content, the data or contact information of the sender and in general the information of this document or attached file, unless a written authorization exists or retained only by the intended recipient. If the reader of this transmission is not the intended recipient, you are hereby notified that any distribution or copying hereof is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, please immediately notify the sender and delete it from your system. Thank you. <https://www.ssf.gov.co>