

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 1 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

De conformidad con lo establecido en el numeral 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 87 de la Ley 1474 de 2011, previo a la firma del contrato en el caso en que la modalidad de selección sea contratación directa, deberán elaborarse los estudios, diseños y proyectos requeridos.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 (modificado por el artículo 1 del Decreto 399 de 2021), establece que los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar el contrato y deben contener los elementos que se indican en el presente documento, además de los indicados para cada modalidad de selección, y los previstos en el Manual de Contratación de la Entidad.

1. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, encargada de ejercer funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF), organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar. Su labor garantiza el cumplimiento de este servicio, así como la supervisión de aquellas entidades que administren o constituyan organizaciones sometidas a su vigilancia.

El propósito de la SSF es preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar, asegurando que los servicios sociales lleguen a los trabajadores afiliados y sus familias. Todo ello se realiza bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad, conforme a lo establecido en el Decreto 2595 de 2012.

Dentro del marco de competencia antes definido y conforme a la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corresponde a la Oficina de Protección al Usuario, el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 9 del Decreto 2595 de 2012, entre otras, las siguientes:

"ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO. Son funciones de la Oficina de Protección al Usuario las siguientes:

1. Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 2 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que estas constituyan, administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.

2. Proponer al Superintendente las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la atención integral al usuario de los servicios sociales, que permita brindar una adecuada información y la oportuna protección de sus derechos.
3. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su traslado a las instancias competentes y su evaluación.
4. Realizar las actividades de seguimiento y control para que las denuncias, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios de las entidades vigiladas sean tramitadas y se incorporen a la supervisión que realiza la entidad.
5. Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.
6. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar que las entidades que administran el Subsidio Familiar suministren a los usuarios la información necesaria para lograr transparencia en las operaciones que realicen y le permita al usuario evaluar los servicios.
7. Las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza y funciones de la Oficina”.

En el año 2020, el Gobierno Nacional expidió la Ley 2052, “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial, así como a los particulares que cumplen funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, y se dictan otras disposiciones”.

En desarrollo de esta norma, el Departamento Administrativo de la Función Pública publicó en diciembre de 2020 el documento "Lineamientos Política de Servicio al Ciudadano", en el cual se establecen directrices para la implementación de la política pública de servicio al ciudadano. Este documento resalta la importancia del cumplimiento de dicha política por parte de las entidades públicas, con el propósito

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 3 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

de garantizar los derechos de la ciudadanía y fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos, de manera efectiva, oportuna y de calidad. En este contexto, las dependencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) deben articularse para generar valor público a través del diseño e implementación de soluciones que respondan a las necesidades y expectativas de sus grupos de valor e interés.

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia del Subsidio Familiar es una entidad pública de bajo reconocimiento por parte de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y la ciudadanía en general. No obstante, en el marco de la visión estratégica de la Oficina de Protección al Usuario, se busca generar escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de valor, lo que permitirá cumplir con las políticas de relación Estado-ciudadanía. A través de estos espacios, se podrán identificar las necesidades y expectativas de los afiliados a las Cajas de Compensación y de la ciudadanía en general, garantizando así sus derechos.

En cumplimiento de su deber legal y conforme al Decreto 1082 de 2015 –Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación–, en su artículo 2.2.1.2.1.2.9, se establece que Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y que las entidades estatales, en la etapa de planeación de los procesos de contratación, están obligadas a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente que satisfaga la necesidad identificada. En este sentido, la Oficina de Protección al Usuario realizó la consulta respectiva en la página oficial de Colombia Compra Eficiente: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>, donde se constató la adjudicación del Acuerdo Marco BPO III en febrero de 2025.

No obstante, en virtud del principio de anualidad y en atención a los principios constitucionales relacionados con la interacción con el ciudadano, la Superintendencia del Subsidio Familiar adelantará el proceso contractual mediante Acuerdo Marco de Precios.

La orden de compra que se pretende celebrar contribuirá a optimizar el desarrollo de actividades y procesos necesarios para el cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 9, numerales 2, 3, 5, 6 y 7 del Decreto 2595 de 2012.

Además, para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades propias de la entidad, la Constitución permite que los particulares ejerzan funciones públicas de forma temporal o permanente, según lo dispuesto en los artículos 123 (inciso

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 4 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

tercero) y 210 (inciso segundo) de la Constitución Política de Colombia. En un sentido amplio, la función pública comprende el conjunto de actividades que el Estado realiza a través de los órganos de las ramas del poder público, los órganos autónomos e independientes (artículo 113) y demás entidades o agencias públicas, con el fin de alcanzar sus objetivos.

Bajo esta concepción, se ha viabilizado la colaboración de los particulares en la ejecución de ciertas funciones o actividades públicas sin desnaturalizar su carácter ni el del sujeto que las desempeña. En este sentido, de acuerdo con la Ley 80 de 1993 –Estatuto de Contratación Administrativa–, los contratistas pueden ser personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, encargadas de ejecutar actividades o realizar una prestación determinada según el objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. Esta modalidad resulta necesaria dado que, con el personal de planta, no es posible cubrir la totalidad de las acciones requeridas para el cumplimiento de políticas, planes, proyectos y metas institucionales de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

PROYECTO DE INVERSIÓN

Proyecto de inversión	Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar a nivel nacional
Objetivo general del Proyecto	Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar.
Objetivo específico del Proyecto	Fortalecer los mecanismos de relacionamiento con los trabajadores, ciudadanía en general y las cajas de compensación familiar en cuanto a los canales de atención en el territorio nacional.
Actividad	Fortalecer los canales de atención y el relacionamiento con el ciudadano a través de la presencia institucional en el territorio nacional.

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en el marco de su misión institucional, está comprometida con el cumplimiento de la política nacional de atención al ciudadano, así como con las normativas y directrices que regulan su funcionamiento.

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 5 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

En particular, tiene el deber de fortalecer los mecanismos de relacionamiento con los trabajadores, la ciudadanía en general y las cajas de compensación familiar, priorizando la accesibilidad y calidad de los canales de atención en el territorio nacional.

Aunque la Superintendencia del Subsidio Familiar fue reestructurada en el año 2012 a través del Decreto 2595, no se dimensionó la necesidad del área y sigue enfrentada a la dificultad de no contar con una capacidad instalada suficiente para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, para ofrecer atención descentralizada, con calidad, oportunidad y eficiencia.

Es así como la población potencial usuaria del Call Center puede ser la siguiente, según la información suministrada por el Sistema Gerencial de Información del Subsidio Familiar SIGER, con corte a octubre de 2025 así:



Como se evidencia en el Dashboard Gerencial SSF nuestros grupos de interés son: Las 42 Cajas de Compensación Familiar, las 847.065 empresas afiliadas al sistema del subsidio familiar, los 10.975.965 afiliados y trabajadores formales del país y los 10.034.743 personas a cargo de dichos trabajadores, además otros grupos de interés dentro de los cuales encontramos: sindicatos, organizaciones políticas, veedurías, las mismas Cajas de Compensación Familiar, entre otros, es así como esta contratación permitirá el adecuado relacionamiento de la Superintendencia del

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 6 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Subsidio Familiar con la ciudadanía a través de los canales de atención, cumpliendo con lo establecido en el acuerdo marco de precios de servicios.

Es importante resaltar la situación de la operación durante la vigencia 2025, frente al uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF, en la actualidad y posiblemente hasta junio de 2026 se contará con un gestor documental llamado GTSS para gestionar las PQRSF, a partir de abril se espera contar con la entrada en producción de un CRM en ambiente Microsoft.

El seguimiento y la tipificación de los radicados se realiza a través de la plataforma Esigna, la cual, si bien constituye el sistema oficial, presenta limitaciones en cuanto a sus capacidades de integración y la actualización de tipologías. Estas restricciones impiden que la entidad disponga de información completamente ajustada para identificar con claridad los temas solicitados por la ciudadanía, así como los datos demográficos asociados. Esta doble estrategia responde a la necesidad de garantizar la trazabilidad y clasificación adecuada de las solicitudes, mientras se avanza hacia una solución más robusta y alineada con los requerimientos institucionales.

El control y seguimiento de los tiempos de gestión y de la oportunidad de respuesta se realizan mediante archivos de control manuales y, de manera complementaria, con reportes de la plataforma Esigna. Cabe señalar que, si bien en la actualidad no se cuenta con un sistema CRM, este entrará en funcionamiento aproximadamente en el mes de abril, considerando los desarrollos adelantados por la entidad en el marco de la estrategia de omnicanalidad. La implementación del CRM permitirá centralizar la información de los clientes, optimizar la trazabilidad de las gestiones, mejorar la eficiencia en los procesos y garantizar respuestas más oportunas y personalizadas. Además, facilitará la integración de los diferentes canales de atención, brindando una visión unificada del usuario y fortaleciendo la relación con él. Por estas razones, la entidad trabaja en su puesta en marcha, consciente de que el CRM será una herramienta clave para incrementar la calidad del servicio y apoyar la toma de decisiones estratégicas.

La entidad continuará fortaleciendo sus procesos mediante acciones de mejora continua, orientadas al seguimiento de indicadores y al cumplimiento oportuno de los tiempos internos de gestión. Dichas acciones se desarrollan en concordancia con los principios de transparencia y eficiencia que rigen la función pública.

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 7 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

En este sentido, y teniendo en cuenta el histórico de indicadores, se mantendrá el compromiso con la mejora continua; sin embargo, no habrá lugar a descuentos por incumplimiento en los ANS.

Es necesario resaltar que por el gobierno del expediente electrónico y para dar cumplimiento a directrices del Archivo General de la Nación, el proceso de PQRSF no podría en principio estar en una plataforma paralela a la adoptada por toda la gestión documental de la entidad, es decir si bien sabemos que por el acuerdo marco podría adquirirse el servicio de una plataforma de gestión de PQRSF, no es posible usar otra herramienta que no se encuentre en el ecosistema tecnológico de la entidad y que no guarde relación con los planes de contingencia adoptados por la entidad para facilitar el gobierno de la información.

1.1. SOBRE LA CONVENIENCIA DE LA CONTRATACIÓN RESPECTO DEL DECRETO 199 DE 2024

La presente contratación se realiza en observancia de los objetivos descritos en el Decreto 199 de 2024, sobre austeridad del gasto, en tal virtud se hizo pormenorización de solicitud de ítems y recurso humano para la prestación del servicio de aseo y cafetería en atención a lo requerido por la entidad para el debido funcionamiento, considerando únicamente lo necesario.

1.2. ACUERDO MARCO DE PRECIOS VIGENTE PARA ATENDER LA PRESENTE NECESIDAD

La necesidad antes descrita se puede suplir mediante el acuerdo marco de precios **CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III** con una fecha máxima para colocar órdenes de compra hasta el 11 de febrero de 2027, ejecutables hasta el 11 de febrero de 2028.

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 8 de 30
		Código: FO-CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2




Acuerdo Marco de Servicios BPO III
 CCENEG-079-01-2024
 De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027

2. OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS:

OBJETO: (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.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS, BIENES, OBRAS O SERVICIOS:

Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

La atención a canales de la Superintendencia del Subsidio Familiar se realiza por funcionarios de planta con apoyo de los agentes enganchados por el BPO, por ello todos son agentes en la entidad compradora:

NOMBRE DE SERVICIO	CANTIDAD	PUESTO DE TRABAJO
Supervisor Servicios BPO	(1) Uno	
Líder de calidad	(1) Uno	
Agente técnico Chat y teléfono	(3) Tres	

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 9 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Agente técnico 472 (Correo)	(1) Uno	SUMINISTRA LA ENTIDAD COMPRADORA
Agente Profesional Redes sociales	(1) Uno	
Agente profesional PQRSF Ciencias sociales, humanas y afines (4 Abogados y 2 Trabajadores Sociales)	(6) Seis	
Agente profesional especializado Ingeniero industrial con experiencia específica en el Sistema del Subsidio Familiar de 36 meses, con habilidades en transferencia de conocimiento.	(1) Uno	

Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior:

NOMBRE DE SERVICIO	CANTIDAD	Sugerencia de retención
Supervisor Servicios BPO	(1) Uno	Si
Líder de calidad	(1) Uno	Si
Agente técnico Chat y teléfono	(3) Tres	Se sugieren 2
Agente técnico 472 (Correo)	(1) Uno	Si
Agente Profesional Redes sociales	(1) Uno	Si
Agente profesional PQRSF Ciencias sociales, humanas y afines (Abogados Trabajadores Sociales)	(6) Seis	Se sugieren 5
Agente profesional especializado Ingeniero industrial con experiencia específica en el Sistema del Subsidio Familiar de 36 meses, con habilidades en transferencia de conocimiento.	(1) Uno	Si

NOTA 1: Si el proveedor adjudicatario decide acatar la sugerencia de retención (agente para gestión de redes, agente técnico chat y teléfono, agente técnico PQRSF, agente profesional PQRSF abogado, agente profesional PQRSF ciencia social y agente profesional PQRSF ingeniero industrial) expuesta en el cuadro anterior, no habrá necesidad de realizar entrevista previa y evaluación de conocimientos en el sistema 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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 10 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

NOTA 2: Si el proveedor adjudicatario decide no acatar la sugerencia de retención o para los perfiles para los cuales la Entidad no tiene sugerencia de retención, el procedimiento deberá ser el siguiente:

Primero: El proveedor adjudicatario deberá enviar a la Entidad mínimo seis (6) y máximo diez (10) hojas de vida por cada perfil, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a la suscripción del acta de inicio.

Segundo: La Entidad compradora programará de manera virtual las entrevistas grupales con los candidatos que se preseleccionen del grupo de hojas de vida enviadas por el proveedor adjudicatario. En un máximo de (2) dos días hábiles se entregará reporte de quién se considera la persona idónea y con las características requeridas para la operación con la debida justificación.

No se acepta que el proveedor adjudicatario realice entrevistas y certifique que se hace la entrevista acorde a los parámetros definidos.

Aclaración y ampliación funciones de algunos roles de la campaña

Funciones del Supervisor

Se precisa que el Supervisor no tendrá a su cargo actividades de inducción ni entrenamiento del personal. Sus responsabilidades estarán enfocadas en:

- Elaboración de informes requeridos por la Entidad.
- Seguimiento y reporte del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Apoyo en la consolidación de informes que involucren información derivada de la gestión de los canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Funciones del Profesional Especializado

Se aclara que el Profesional Especializado tendrá funciones relacionadas con la gestión y transferencia del conocimiento, particularmente en lo referente a los procesos, procedimientos, lineamientos, línea jurídica y protocolos aplicables a los canales de atención administrados por la Entidad.

4. Funciones de la Agente Profesional de Redes

Respecto a las responsabilidades del perfil de Agente Profesional de Redes, se establece que:

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 11 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

- Podrá ser requerida su participación en espacios de co-creación de campañas con el equipo de comunicaciones.
- Su conocimiento técnico podrá aportar en la creación de contenido y en la elaboración del plan de comunicaciones, bajo lineamientos institucionales.
- Su imagen podría ser utilizada en contenidos explicativos o divulgativos cuando sea pertinente.
- Estas actividades no implican funciones de diseño gráfico, ni requieren herramientas o licencias especializadas.
- Tampoco generan responsabilidades en la gestión de temas reputacionales, los cuales permanecen exclusivamente bajo la competencia de la Entidad.

Equipos de cómputo y diademas

La Superintendencia de Subsidio Familiar, actualmente opera sus canales telefónicos mediante líneas propias, incluyendo la línea gratuita 018000 910 110 y la PBX (601) 348 7877, cuyo servicio de telecomunicaciones se encuentra contratado con el proveedor Telefónica.

Esta condición implica que el consumo y mantenimiento de dichas líneas es asumido directamente por la entidad, por lo que el proveedor no debe incurrir en costos de voz ni en contratación de troncales SIP. Sin embargo, el proveedor debe asegurar que todos los equipos usados en la operación garanticen plena compatibilidad con las plataformas tecnológicas institucionales.

Los equipos de cómputo necesarios para la operación deben ser suministrados por el proveedor y cumplir con características mínimas que aseguren el correcto rendimiento de aplicaciones como E-Signa, SIGER, BPM E-Flow, 3CX y los sistemas internos.

Se solicita al proveedor que los equipos suministrados a los agentes cuenten con estas características mínimas:

- Procesador i5
- SSD 1TB
- SSD 500GB
- Monitor IPS de 24"

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 12 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

- W10pro 64 bits
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas
- Licenciamiento de office

Se solicita para el agente de redes sociales (X, tiktok y Facebook):

- Procesador i7
- 16 en RAM
- SSD 1TB
- Monitor IPS de 24"
- W10pro
- Auriculares de soporte estándar
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas
- Licenciamiento de office

Diademas ergonómicas con:

- Audio banda ancha estéreo
- Micrófono con reducción de ruido
- Control de volumen y silencio en el cable
- Almohadillas para uso prolongado

Se realizarán las pruebas de sonido garantizando el correcto funcionamiento en 3CX.

Nota: No se requiere la impresora descrita en el AMP.

El proveedor deberá garantizar la prestación de soporte técnico preventivo y correctivo, como mínimo cada tres meses, y atender de manera prioritaria cualquier falla que afecte el óptimo funcionamiento de la operación.

Estos equipos deberán ser revisados antes de su puesta en funcionamiento, esa revisión y aprobación se hará por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de corroborar que cuenten con los requisitos mínimos mencionados y adicionalmente que estén configurados con las restricciones debidas, tales como el acceso únicamente a los programas y plataformas descritas para la ejecución de las actividades, excluyendo aplicaciones no autorizadas como

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 13 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

plataformas Streaming, WhatsApp u otras que no estén contempladas en los lineamientos establecidos.

Debido a las políticas de seguridad de la información y de la infraestructura de la entidad, no se conectará ningún equipo de cómputo a la red de la entidad, sin que cuente con la revisión y aval de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de adelantar este aspecto en los términos máximos de aprovisionamiento de la campaña se establecen los siguientes términos:

- El proveedor adjudicatario deberá presentar los equipos a ser certificados al tercer día hábil de la firma del acta de inicio.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se tomará tres (3) días hábiles para realizar las revisiones y certificaciones de cumplimiento.
- Si algún equipo no cumple las características se tendrá un máximo de dos (2) días para subsanar.

La Superintendencia del subsidio familiar para el funcionamiento de los canales de atención, no requiere que el proveedor suministre plataformas tecnológicas como IVR, centro de contacto, omnicanalidad o troncales, ya que estas son de administración directa de la entidad.

El acceso a la información contenida en la plataforma SIGER es administrado directamente por la entidad. En consecuencia, cualquier requerimiento necesario para asegurar el óptimo funcionamiento de la operación deberá ser gestionado por la líder de calidad del BPO, en coordinación con un funcionario de planta. Todas las acciones se llevarán a cabo bajo el principio de uso responsable de los datos de los afiliados.

Asimismo, el personal vinculado deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad expedido por la Superintendencia de Subsidio Familiar, con el fin de garantizar el tratamiento adecuado y responsable de la información institucional. Dicho documento deberá reposar en la carpeta correspondiente a cada persona que forme parte de la orden de compra.

Reportería

SuperSubsidio

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

13

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 14 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

La entidad utiliza diversas herramientas institucionales para la generación de reportes, de acuerdo con la naturaleza del dato y del canal de atención. Actualmente, los reportes se obtienen a partir de:

- 3CX, para la extracción de métricas de los canales de voz.
- E-SIGNA, para la consulta de registros y trazabilidad documental generada en la operación.
- Formularios (Forms) institucionales, como fuente complementaria de información operativa y estadística.
- Información cualitativa y cuantitativa recopilada por el supervisor, el líder de calidad y los agentes durante la operación diaria.

Apoyo del científico de datos de la entidad, quien trabaja en la optimización, simplificación y estandarización de la reportería del área.

En la fase actual de implementación tecnológica, estas herramientas funcionan como fuentes de datos independientes. La entidad se encuentra en proceso de evolución del CRM institucional, el cual, por su nivel de avance, aún no centraliza la reportería ni dispone de mecanismo unificado de exportación vía API para dashboards o sistemas externos.

Para los informes mensuales y los que requiera la supervisión, el supervisor de la campaña tendrá acceso a los reportes provenientes de estas herramientas, con el fin de realizar los análisis, verificaciones y gestiones pertinentes, así como para consolidar la información requerida para los reportes institucionales y de seguimiento contractual.

Acuerdos Niveles de Servicio ANS

A continuación, se detallan los ANS seleccionados dentro de la orden de compra.

- Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO
- Nivel de servicio para atención por voz
- Tiempo de atención canales para chat
- Eficacia
- Rotación de recurso humano

SuperSubsidio

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

14

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 15 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

- Evaluación de conocimiento Agentes
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

Una vez se inicie operación en conjunto se acordará y dará claridad a cada aspecto, siempre y cuando guarde completa relación con lo estipulado en el AMP y sus anexos.

Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. Tener en cuenta que, si existe inasistencia de un agente por calamidad, incapacidad permiso y no llega el Back up se descontará el valor del día.

Tiempo de atención canales. Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

TMO (Tiempo Medio de Operación). Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

Eficacia. Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

Ocupación de Agentes en los canales de atención: Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad.

El error crítico significa materialización de PQRSF que transita a tutela que falla a favor de ciudadano, Identificación del Líder da calidad o supervisor del contrato de una información completamente errónea o que no cumpla con los atributos específicos de la normativa vigente.

"Todos los ANS que se apliquen deben responder a un dimensionamiento de recursos adecuados para su cumplimiento; Este dimensionamiento debe ser revisado en conjunto entre las partes durante el periodo de estabilización del

SuperSubsidio

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

15

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 16 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

servicio.” Pág 201 ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024

Una vez se inicie operación se puede en conjunto acordar y dar claridad a cada aspecto, siempre y cuando guarde completa relación con lo estipulado en el AMP, RFI, respuestas a observaciones emitidas a proponentes interesados y sus anexos

Para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio durante el periodo de alistamiento y adaptación del personal nuevo, la entidad ha establecido un esquema de control y acompañamiento reforzado:

- Acompañamiento permanente del supervisor del contrato y del líder de calidad: Ellos estarán directamente involucrados en el seguimiento de los agentes nuevos, reforzando buenas prácticas, resolviendo dudas en tiempo real y garantizando la correcta aplicación de los criterios normativos y procedimentales.
- Revisión obligatoria de todos los casos gestionados por agentes nuevos: Cada agente contará con un revisor especializado que validará los expedientes antes de su cierre. Este mecanismo reduce de manera significativa el riesgo de errores críticos asociados a atributos de calidad, asegurando decisiones coherentes y técnicamente fundamentadas.
- Apoyo de la planta de personal de la Superintendencia durante la etapa de estabilización: El personal de planta absorberá parte del volumen operativo mientras los agentes nuevos completan su curva de aprendizaje, lo que evita impacto negativo en los tiempos, en la calidad y en la continuidad del servicio.

De esta manera, la operación inicia con estabilidad, continuidad y sin trasladar al proveedor el riesgo asociado al proceso natural de adaptación del nuevo personal. Es importante advertir que este esquema de mitigación y aseguramiento del cumplimiento de los ANS depende directamente de la aceptación del equipo con

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 17 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

experiencia previa, es decir, de la retención del personal que ha participado en campañas de vigencias anteriores de la Supersubsidio.

La no aceptación de este personal experimentado afectaría de manera significativa la capacidad de transferencia de conocimiento, el soporte operativo en la curva de aprendizaje inicial y, en consecuencia, el cubrimiento de riesgos de gestión previstos para garantizar el cumplimiento de los ANS desde el inicio de la operación.

Proceso de inducción para personal nuevo de la operación

Con base en la experiencia operativa, la capacitación de personal nuevo se desarrolla mediante un esquema mixto de formación teórica, entrenamiento virtual y aprendizaje acompañado ("aprender haciendo"). El proceso puede resumirse a:

Fase 1. Inducción inicial – Día 1 (aprox. 2 horas de capacitación interna + actividades de instalación)

Durante el primer día se realizan las siguientes actividades:

- Instalación de equipos y preparación de los puestos de trabajo.
- Sesión de bienvenida por parte del proveedor o empleador (generalidades de la organización, procedimientos administrativos, fechas de pago, manejo de novedades, entre otros). Sugerimos sea en nuestras instalaciones pero pueden realizarlo en las del proveedor.
- Bienvenida institucional a cargo de la Superintendencia del Subsidio Familiar, liderada por la Jefatura de la Oficina de Protección al Usuario.
- Recorrido por las instalaciones y presentación general del funcionamiento de la entidad.
- Capacitación introductoria (aprox. 2 horas) impartida por un funcionario de planta sobre generalidades del sistema del subsidio familiar.
- Matrícula en los 8 cursos virtuales obligatorios y habilitación de usuarios para iniciar el entrenamiento virtual.

Fase 2. Entrenamiento práctico inicial – Semanas 1 y 2 (acompañamiento permanente)

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 18 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Cada agente nuevo recibe la asignación de un tutor (profesional especializado de la campaña).

Durante las primeras 2 a 3 semanas, se asigna un número reducido de expedientes (2 o 3 inicialmente), lo que permite al agente familiarizarse con la plataforma, los procedimientos y la herramienta tecnológica. (aprender haciendo)

En paralelo, el agente avanza en los cursos virtuales asignados.

Fase 3. Capacitación temática especializada – Semana 2

En la segunda semana, un funcionario de planta dicta una capacitación presencial en las instalaciones de la Superintendencia, en la cual pueden participar también contratistas y personal de otras dependencias de la Superintendencia.

Esta sesión aborda temas especializados como:

- Parafiscalidad
- Objetivos del sistema del subsidio familiar
- Alcances de las funciones de inspección, vigilancia y control
- Aspectos normativos esenciales para el desempeño de la operación

Fase 4. Consolidación y aprendizaje acompañado – A partir de la semana 4

El agente recibe reparto normal de expedientes, pero continúa con acompañamiento directo de un funcionario de planta o un agente con experiencia consolidada.

Se refuerzan competencias mediante:

- Estudios de caso
- Socialización de interpretaciones normativas
- Espacios de análisis jurídico y cooperación para la adecuada resolución de situaciones complejas

Esta fase permite validar criterios, fortalecer la argumentación normativa y garantizar decisiones coherentes y de calidad, alineadas con la línea jurídica 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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 19 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Duración total estimada del proceso de formación: Aunque el agente puede asumir carga operativa desde la cuarta semana, el proceso completo de familiarización y consolidación de competencias se estima en: 4 a 6 semanas, dependiendo del perfil de ingreso y de la complejidad de los expedientes asignados.

Nota aclaratoria sobre el proceso de entrenamiento

Es importante señalar que el proceso de entrenamiento específico descrito anteriormente **no exime al proveedor de la obligación de cumplir con las horas mensuales de capacitación** en generalidades del servicio, tal como se establece en el Acuerdo de Nivel de Servicio (AMP). Dichas horas deberán ser garantizadas y ejecutadas por el proveedor de manera independiente y complementaria al entrenamiento técnico-operativo brindado por la Superintendencia.

Asimismo, se destaca que el **profesional especializado** vinculado a la orden de compra cuenta con un alto nivel de recomendación debido a su experticia, trayectoria dentro de la entidad y amplia capacidad para transferir conocimiento. Si bien no posee certificación formal como instructor, es la persona idónea para apoyar las labores de entrenamiento y acompañamiento operativo, aportando continuidad, profundidad técnica y comprensión normativa integral del sistema del subsidio familiar.

El formato RFI y las respuestas emitidas por la entidad hacen parte integral del presente Estudio Previo.

4. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Las establecidas la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III **“Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios en la operación secundaria.”**

5. OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

La Superintendencia del Subsidio Familiar en su generalidad se obliga en los términos de la cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III y en especial:

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 20 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

1. Suministrar la información y documentos necesarios que requiera EL CONTRATISTA para el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
2. Realizar los pagos correspondientes previa certificación de cumplimiento suscrita por el supervisor del contrato en las condiciones pactadas.
3. Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contratista.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la orden de compra será inicialmente de **DIEZ (10) MESES Y QUINCE (15) DÍAS Y/O HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2026, CONDICIÓN QUE PRIMERO SE CUMPLA**, que se contarán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento (emisión de la orden de compra) y ejecución (expedición del registro presupuestal, aprobación de la garantía única y acta de inicio).

7. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL

El domicilio contractual de la orden de compra resultante será en la ciudad de Bogotá, D.C., el lugar de ejecución de la orden de compra resultante será en las instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar ubicadas en la carrera 69 No.25B-44 o el lugar en la ciudad de Bogotá donde la entidad funcione.

8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

La Ley 1150 de 2007 en el Artículo 2º, establece que las modalidades de selección mediante las cuales las entidades estatales deben realizar sus procesos de contratación, determinando que, por regla general la escogencia del contratista se efectuará a través de la licitación pública, y excepcionalmente por selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa.

El numeral 2º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 consagra la selección abreviada como una de las modalidades de selección de contratistas del Estado. El legislador dispuso que la selección abreviada es un proceso que garantizara la eficiencia de la gestión contractual, en aquellos eventos en los que, por las características del objeto

SuperSubsidio

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

20

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 21 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, se pueda adelantar procesos simplificados y eficientes.

Que, por las características del objeto a contratar, la primera causal de selección abreviada es la contenida en el literal a) de la norma citada, que dispone lo siguiente:

"Serán causales de selección abreviada las siguientes:

a). La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

*Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de **compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios** o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos. (Negritas fuera de texto).*

El legislador determinó que la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, tiene la función de diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2o de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto.

El Gobierno Nacional caracterizó el acuerdo marco de precios como el contrato celebrado entre uno o más proveedores y Colombia Compra Eficiente, para proveer a las Entidades Estatales de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes, en la forma, plazo y condiciones pactadas, de conformidad con las definiciones del artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015.

Estos contratos son una herramienta que permite optimizar el valor de las compras de bienes o servicios por parte de las entidades estatales, a través de la agregación de la demanda que incrementa el poder de negociación del Estado, quien asumió su posición de gran comprador en el mercado.

SuperSubsidio

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

21

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 22 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

La definición de Bienes o servicios de características técnicas y uniformes y de común utilización son definidas por el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015 como: *"Bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que en consecuencia pueden ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición y a los que se refiere el literal a) del numeral 2 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007"*

9. CONVOCATORIA LIMITADA A MIPYMES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, modificada por el Decreto 1860 de 2021 y los artículos 2.2.1.2.4.2.2 y 2.2.1.2.4.2.3 del Decreto 1082 de 2015, este proceso no es susceptible de limitar a MiPymes.

9.1. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

La Entidad elegirá la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización.

10. VALOR FINAL DE LA ORDEN DE COMPRA

La Orden de Compra que se llegare a colocar se estima hasta por un valor de **MIL TRESCIENTOS VEINTISEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL UN PESOS M/CTE. (\$ 1.845.570.240,65)**, incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total de la orden de compra, correspondiente al rubro de inversión.

10.1. ANÁLISIS DEL SECTOR:

El análisis del sector realizado corresponde al anexo denominado "Análisis del sector" el cual hace parte integral del presente proceso.

11. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.

Para cubrir los costos que implica la presente contratación, la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

Número y Fecha de Registro	Valor
-----------------------------------	--------------

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

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 23 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

CDP 10826 del 14 de enero de 2026.	\$ 1.852.888.100,00
------------------------------------	---------------------

12. GARANTÍAS

12.1. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO A FAVOR DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS

De conformidad con el numeral 17.2 del acuerdo marco "Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

**Los anteriores amparos deben ser constituidos a partir del acta de inicio.*

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada,

SuperSubsidio

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

23

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 24 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

13. FORMA DE PAGO

La Orden de compra será pagada de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 12 – Facturación y pago del Acuerdo Marco de Precios, así:

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

(i) Informe de la prestación de los servicios BPO.

(ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad

SuperSubsidio

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

24

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 25 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

(vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

SuperSubsidio

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

25

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 26 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los OCHO (8) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de presentación de la factura.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los Treinta (30) días calendario siguientes. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al pago efectivo.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de las pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

SuperSubsidio

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

26

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 27 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

13.1. REQUISITOS PARA EL PAGO

13.1.1. DOCUMENTOS O TRÁMITES REQUERIDOS POR PARTE DEL CONTRATISTA

- Informe de la supervisión del contrato, aprobando el pago solicitado e informe sobre el estado de ejecución de contrato, según formatos preestablecidos.
- Factura o documento equivalente, según corresponda. La factura deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario, y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren;
- Informe mensual de actividades correspondiente al período que está cobrando, para ser avalado por el supervisor del contrato con los respectivos soportes.
- Allegar la certificación del pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales, del mes inmediatamente anterior o actual al que se va a pagar, realizados por parte EL CONTRATISTA, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.
- **Persona jurídica:** certificación expedida por el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, o por el representante legal, en caso de no estar obligado a tener.
- Formatos y soportes definidos en el procedimiento "CAUSACIÓN DE OBLIGACIONES PARA PAGOS A TERCEROS" e Instructivo de pagos reglamentado por el Grupo de Gestión Financiera de la Superintendencia.

13.1.2. DOCUMENTOS O TRÁMITES REQUERIDOS POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

- Expedir la certificación de cumplimiento, previa revisión de los documentos indicados en el punto anterior y entregar al contratista.
- Remitir al Grupo de Gestión Contractual, para que obren en la carpeta del contrato, fotocopia de la certificación de cumplimiento, junto con la fotocopia del formato de ingreso de los bienes al almacén (cuando se trate de bienes),

SuperSubsidio

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

27

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 28 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

y los documentos suministrados por el contratista, relacionados en el literal a), según aplique para cada pago.

- Elaborar y tramitar el acta de liquidación del contrato, y adjuntar el certificado de pagos y saldos expedida por el Coordinador del Grupo de Gestión Financiera.

13.1.3. REQUISITOS PARA LA RADICACIÓN DEL COBRO ANTE EL GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

- Factura electrónica (representación gráfica y XML) tramitada ante la DIAN, si aplica, según instructivo de pagos del grupo de gestión financiera.
- Fotocopia de la correspondiente Certificado de Cumplimiento para Trámite de Pagos expedida por el supervisor del contrato, junto con el formato de ingreso de los bienes al almacén, cuando se trate de bienes.

Nota: La factura deberá cumplir los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

El término para el pago solo podrá contarse desde el momento en que los documentos que soportan dicho pago estén completos y correctamente elaborados. Las demoras que se presenten en los pagos, por causas imputables al contratista, serán responsabilidad del contratista.

13.1.4. PROGRAMACIÓN DEL PAGO EN EL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA PAC

El Grupo de Gestión Financiera solicitará el PAC de acuerdo con lo programado por cada dependencia, de acuerdo con el calendario fijado para cada vigencia, por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

PAGO: El pago se realizará una vez aprobado el PAC por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Nota: El contratista debe subir a la plataforma correspondiente los documentos para su respectivo cobro de conformidad con el artículo 4º la Ley 2010 de 2019 que adiciona el parágrafo 3 y 5 al artículo 437 del Estatuto Tributario, en el que

SuperSubsidio

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

28

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 29 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

establece: "PARÁGRAFO 3. (...) Para la celebración de contratos de venta de bienes y/o de prestación de servicios gravados por cuantía individual y superior a 3.500 UVT, estas personas deberán inscribirse previamente como responsables del impuesto sobre las ventas (IVA), formalidad que deberá exigirse por el contratista para la procedencia de costos y deducciones. Lo anterior también será aplicable cuando un mismo contratista celebre varios contratos que superen la suma de 3.500 UVT. (...)". PARÁGRAFO 5. Los límites de que trata el parágrafo 3 de este artículo serán 4.000 UVT para aquellos prestadores de servicios personas naturales que derivan sus ingresos de contratos con el Estado.

Por lo anterior, los contratistas que para el presente año superen el monto establecido o quienes ya estuvieran como responsables del impuesto sobre las ventas (IVA), deberán presentar factura de venta, con los requisitos del artículo 617 del Estatuto Tributario, incluyendo el impuesto al valor agregado (IVA) para cada pago.

14. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión de la orden de compra estará a cargo del **JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO CÓDIGO 0137, GRADO 19** o quien designe el (a) ordenador (a) del gasto, quien ejercerá la vigilancia sobre la ejecución de este, y responderá por los hechos u omisiones que le fueren imputables en los términos establecidos en el artículo 53 de la Ley 80 de 1993 y el Manual de Contratación de la Entidad. Tendrá como apoyo técnico a la supervisión a un profesional especializado grado 21 de la Oficina de Protección al Usuario.

15. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

16. PLAN ANUAL DE ACCIÓN Y PLAN DE ADQUISICIONES

Se certifica que la presente contratación que se pretende adelantar se encuentra incluida en el plan de adquisiciones para la vigencia 2026 códigos UNSPSC:

SuperSubsidio

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

29

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Estudios previos Acuerdo Marco de Precios		Página 30 de 30
		Código: FO- CAD-015
Dependencia	Oficina de Protección al Usuario	Versión: 2

CODIGO	FAMILIA	CLASE	NOMBRE
80111600	80: Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	11: Servicios de recursos humanos	16: Servicios de personal temporal

17. FIRMA DE RESPONSABLES

Bogotá D.C., enero de 2026

ASPECTOS TÉCNICOS

Adriana Ximena Gómez Murillo
Jefe de la Oficina de Atención al
Usuario

ASPECTOS JURÍDICOS


Daniela Yezpe Figueroa
Abogada Contratista
Grupo de Gestión Contractual

Proyectó: María Fernanda Marín Vásquez – Profesional Especializado 