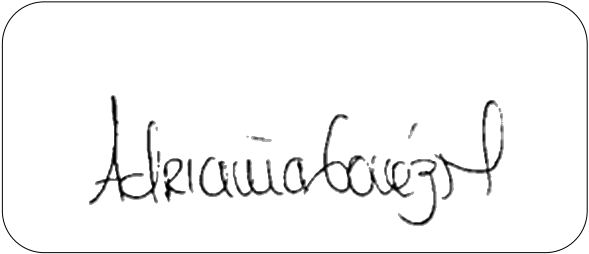
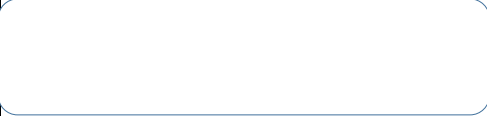
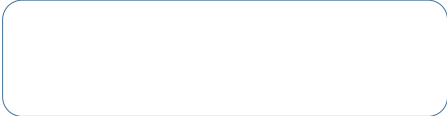
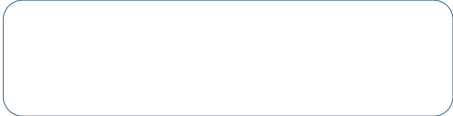


	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS				CÓDIGO	FO-GFP-018
					VERSIÓN	4
					CREACIÓN	18/02/2025
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA						
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO						
CONTRATO o CONVENIO No:	VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)		
145305 25/04/2025	2025	1	ORDEN DE COMPRA	15/05/2025	30/05/2025	
OBJETO:						
OPU-ID:119-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.						
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR						
NIT / CC No:	NOMBRE DEL CONTRATISTA o PROVEEDOR		TELÉFONO DE CONTACTO	CORRE ELECTRÓNICO DE CONTACTO		
800.211.401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC		601-6000222	bcastillo@outsourcing.com.co		
3. INFORMACION SOBRE EL PAGO A TRAMITAR CON LA PRESENTE CERTIFICACIÓN						
N° COMPROMISO PRESUPUESTAL	RUBRO	persona jurídica?	N° FACTURA ELECTRONICA (Si aplica)	VALOR ANTES DEL IVA	VALOR DEL IVA (Si aplica)	TOTAL
32225	C-3699-1300-11-53105B-3699060-02	SI		52.108.274,00	9.900.572,06	62.008.846,06
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						62.008.846,06
Por medio del presente documento, en mi calidad de supervisor/ Interventor del contrato, convenio o servicio anteriormente descrito CERTIFICO que el contratista/proveedor ha cumplido a satisfacción con las obligaciones pactadas en el Contrato/convenio, y cumple con todos los requisitos legales necesarios para AUTORIZAR el correspondiente pago, y que revisados los documentos que soportan dicho pago, los mismos se encuentran elaborados y expedidos de conformidad con lo estipulado en el respectivo contrato y las normas vigentes, los mismos se encuentran debidamente cargados en el sistema SECOP II (para los pagos que apliquen). La supervisión y/o interventoría CERTIFICA que verificó el cumplimiento del contratista/proveedor de sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales conforme a los documentos (planillas o certificaciones) allegados por el contratista/proveedor, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002: "(...) verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a los aportes mencionados durante toda su vigencia, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas. (...) Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal o Representante Legal(...)". Nota: Esta verificación se hará cada vez que exista pago a favor del contratista/proveedor. CERTIFICO que para los pagos que apliquen, fue debidamente verificada la Factura Electrónica, Nota Débito, Nota Crédito, quedado recibida a través del aplicativo SIIF Nación, para ello tener en cuenta lo establecido en las "Guías de Facturación Electrónica del SIIF Nación Validador de Factura Electrónica - VFE".						
EN CONSTANCIA DE LO ANTERIOR FIRMA:						
DATOS DEL SUPERVISOR(ES) / INTERVENTOR(ES)						
Nombre(s) :	Adriana Ximena Gómez Murillo					
# de Identificación :	1.056.994.304					
Cargo(s) :	Jefe de Oficina de Protección al Usuario					
Dependencia(s) :	Oficina de Protección al Usuario					
						
				ESPACIO PARA FIRMA DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR		
Nota: Si el contrato tiene más de un supervisor, este formato debe contener la totalidad de las firmas de los supervisores						
						
SUPERVISOR # 2		SUPERVISOR # 3		SUPERVISOR # 4		
OBSERVACIONES:						
Nota: Incluir información relevante para este pago que no haya sido mencionada en los campos anteriores.						



OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
 GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
 Resolución DIAN Factura Electronica No. 18764075218732 - 17/07/2024 -
 vigencia 18 meses - Rango:OSFE-1012776 a OSFE-1014000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN
 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del
 05/05/2020 Tarifa 0,80% Autorretención sobre Ingresos



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1013916

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión

11/06/2025

Fecha de Vencimiento

11/07/2025

PBX + (57) 1 6000222
Cliente SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
N.I.T 860503600-9
Contacto Adriana Ximena Gómez Murillo
Dirección CARRERA 69 No. 25B-44
Tel. 3154798121
Ciudad Bogotá
Fecha y Hora de generación: 11/06/2025 4:29 p.m.
 CUFE: de7b351f6f4d305c20af050768d98d33e707f6e26d3a0a75cfaeaac79fe306c8a694fe587e6374d95e970a5f7b2a5ce

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	31/05/2025	1,00	COP 4.885.867,00	COP 4.885.867,00
38-7 - Lider de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/05/2025	1,00	COP 4.327.860,00	COP 4.327.860,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/05/2025	4,00	COP 2.757.772,00	COP 11.031.088,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/05/2025	1,00	COP 2.585.411,00	COP 2.585.411,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/05/2025	1,00	COP 1.206.525,00	COP 1.206.525,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/05/2025	4,00	COP 3.869.866,00	COP 15.479.464,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/05/2025	1,00	COP 3.628.000,00	COP 3.628.000,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	31/05/2025	1,00	COP 3.869.866,00	COP 3.869.866,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	31/05/2025	1,00	COP 3.792.057,00	COP 3.792.057,00
42-1 - Estudio de Seguridad recurso humano - Verificación de información	31/05/2025	15,00	COP 35.316,00	COP 529.740,00
46-1 - Carné Institucional	31/05/2025	15,00	COP 21.246,00	COP 318.690,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/05/2025	9,00	COP 37.037,00	COP 333.333,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/05/2025	3,00	COP 34.723,00	COP 104.169,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/05/2025	1,00	COP 16.204,00	COP 16.204,00

#\$36-01-07;145305;ygomezmm@ssf.gov.co#\$

Importe en Letras

SON: Sesenta Y Dos Millones Ocho Mil Ochocientos Cuarenta Y Seis Pesos Con Seis Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 52.108.274,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 9.900.572,06
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 62.008.846,06
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA Blanca Nidia Castillo		PROYECTO 6215 SUPERFAMILIAR	

LA PRESENTE FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO, SEGÚN EL ARTICULO 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. EL INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE ESTA FACTURA ORIGINA INTERESES DEL 3% POR MES O FRACCIÓN, MÁS EL 1% POR CONCEPTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.

Avenida carrera 7 No. 127-48 Oficina 1010 - Bogotá - Colombia

www.outsourcing.com.co

Impreso por SAP Business One - CONSENSUS S.A.S 800089002-1 Proveedor Tecnológico - FACTURE S.A.S 900399741-7

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

2048206629861045

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 79447593 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 34793-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 30 días del mes de Abril de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC
NIT. 800.211.401-8

RF-00122-GA-0373

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo entre el 1 y 30 de Junio de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Mayo de 2025 a las demás entidades del Sistema de seguridad social (Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Aportes a Caja de Compensación Familiar y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA) de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002

La Información financiera, contable, laboral, tributaria, y extra contable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Mayo de 2025	87053846	\$2.889.568.400	05 Junio 2025

La presente certificación se expide a los 06 días del mes de Junio de 2025, con destino a
SUPER INTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SENa	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$0	14-7	\$1,426,000	0.52%	1	\$7,500	CCF21	\$1,426,000	4.00%	\$57,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1012409984	ACERO MESA HERMANN DAVID	\$0	14-7	\$1,521,067	0.52%	1	\$8,000	CCF21	\$1,521,067	4.00%	\$60,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA	\$0	14-7	\$3,036,800	0.52%	1	\$15,900	CCF21	\$3,036,800	4.00%	\$121,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA	\$0	14-7	\$2,277,600	0.52%	1	\$11,900	CCF21	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1018472543	DIAZ BUENDIA JUAN DAVID	\$0	14-7	\$2,135,250	0.52%	1	\$11,200	CCF21	\$2,135,250	4.00%	\$85,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO	\$0	14-7	\$1,521,067	0.52%	1	\$8,000	CCF21	\$1,521,067	4.00%	\$60,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	CC 1030550601	RUIZ GIL MERCY VIVIAN	\$0	14-7	\$2,277,600	0.52%	1	\$11,900	CCF21	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	\$0	14-7	\$1,521,067	0.52%	1	\$8,000	CCF21	\$1,521,067	4.00%	\$60,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$2,135,250	0.52%	1	\$11,200	CCF21	\$2,135,250	4.00%	\$85,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR	\$0	14-7	\$2,277,600	0.52%	1	\$11,900	CCF21	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA	\$0	14-7	\$2,277,600	0.52%	1	\$11,900	CCF21	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA	\$0	14-7	\$1,521,067	0.52%	1	\$8,000	CCF21	\$1,521,067	4.00%	\$60,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	\$0	14-7	\$2,657,200	0.52%	1	\$13,900	CCF21	\$2,657,200	4.00%	\$106,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	\$0	14-7	\$2,277,600	0.52%	1	\$11,900	CCF21	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
			\$0					\$151,200				\$1,155,500		\$0		\$0

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.447.593**

NARIÑO ROCHA
APELLIDOS

HENRY HELBERT
NOMBRES

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **14-FEB-1968**
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.80

ESTATURA

A+

G.S. RH

M

SEXO

18-JUL-1986 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-1500101-47154921-M-0079447593-20080529

0086908149N 02 226711446

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

34793-T

HENRY HELBERT
NARIÑO ROCHA

C.C. 79.447.593

RESOLUCION INSCRIPCION 021-T
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FECHA 28-I-93



Presidente

00042839

C CARVALLO S.A.

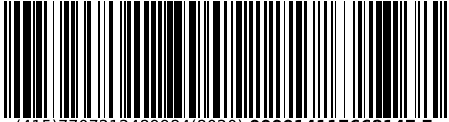
02/92-20005

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.

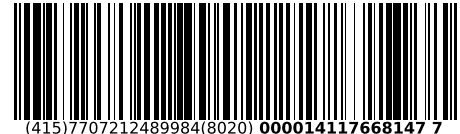
DIAN		Formulario del Registro Único Tributario				001	
2. Concepto 02 Actualización				4. Número de formulario 141176681477			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8002114018				6. DV 8		12. Dirección seccional Operativa de Grandes Contribuyentes	
						14. Buzón electrónico 31	
IDENTIFICACIÓN							
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica			25. Tipo de documento 1		26. Número de Identificación		
Lugar de expedición		28. País		29. Departamento		30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC							
36. Nombre comercial				37. Sigla OUTSOURCING S.A.S. BIC			
UBICACIÓN							
38. País COLOMBIA		39. Departamento Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.		001	
41. Dirección principal AK 7 127 48 OF 1010							
42. Correo electrónico notificacionesjudiciales@outsourcing.com.co							
43. Código postal		44. Teléfono 1		6016000222		45. Teléfono 2 3115052838	
CLASIFICACIÓN							
Actividad económica				Ocupación			
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		52. Número establecimientos	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1 2	51. Código	
8220	19931020	6190	19931020	6209			
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código 35789101314424852559							
03- Impuesto al patrimonio 14- Informante de exogena							
05- Imppto. renta y compl. régimen ordinario 42- Obligado a llevar contabilidad							
07- Retención en la fuente a título de renta 48- Impuesto sobre las ventas - IVA							
08- Retención timbre nacional 52- Facturador electrónico							
09- Retención en la fuente en el impuesto 55- Informante de Beneficiarios Finales							
10- Obligado aduanero 59- Autorretención especial renta							
13- Gran contribuyente							
Usuarios aduaneros				Exportadores			
54. Código 2223				55. Forma 3			
11 12 13 14 15 16 17 18 19 20				56. Tipo 2			
				Servicio 1 2 3			
				57. Modo 2			
				58. CPC 84			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación							
Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos SI NO X				60. No. de Folios: 0			
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.			
Firma del solicitante:				Firma autorizada:			
				984. Nombre DURAN LIZARAZO RICARDO			
				985. Cargo Representante legal Certificado			

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 2 de 9 Hoja 2		
			4. Número de formulario 141176681477		
 (415)7707212489984(8020) 000014117668147 7					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 2 1 1 4 0 1		6. DV 8	12. Dirección seccional Operativa de Grandes Contribuyentes		14. Buzón electrónico 3 1
Características y formas de las organizaciones					
62. Naturaleza 2		63. Formas asociativas 3		64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio 1	
Constitución, Registro y Última Reforma			Composición del Capital		
Documento	1. Constitución	2. Reforma			
71. Clase	0 5	0 5	82. Nacional 1 0 0 %		
72. Número	3 4 2 8	2 1 3 2	83. Nacional público 0 . 0 %		
73. Fecha	1 9 9 3 1 0 2 0	2 0 1 2 0 7 1 3	84. Nacional privado 1 0 0 . 0 %		
74. Número de notaría	1 0	5	85. Extranjero 0 %		
75. Entidad de registro	0 3	0 3	86. Extranjero público 0 . 0 %		
76. Fecha de registro	1 9 9 3 1 0 2 8	2 0 1 2 0 9 1 8	87. Extranjero privado 0 . 0 %		
77. No. Matrícula mercantil	0 0 5 7 1 5 6 3	0 0 5 7 1 5 6 3			
78. Departamento	1 1	1 1			
79. Ciudad/Municipio	4	4			
Vigencia					
80. Desde	1 9 9 3 1 0 2 0	2 0 1 2 0 7 1 3			
81. Hasta	2 1 0 1 0 9 0 6	2 1 0 1 0 9 0 6			
Entidad de vigilancia y control					
88. Entidad de vigilancia y control Superintendencia de Sociedades 5					
Estado y Beneficio					
Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV	
1	8 0	2 0 1 6 0 1 0 1		-	
2	7 4	2 0 1 8 0 8 2 9	9 0 0 3 9 9 7 4 1	- 7	
3				-	
4				-	
5				-	
Vinculación económica					
93. Vinculación económica 2	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial			95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante 9 0 0 9 0 1 9 9 3	96. DV. 1
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante RDLAS SAS					
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior		171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP		
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP					

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

8 0 0 2 1 1 4 0 1

6. DV

8

12. Dirección seccional

Operativa de Grandes Contribuyentes

14. Buzón electrónico

3 1

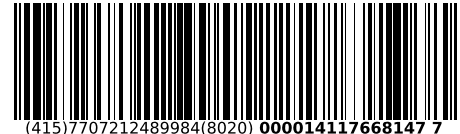
Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 1 9 9 3 1 0 2 0
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 1 9 4 8 9 8 5 6
102. DV		103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido DURAN	105. Segundo apellido LIZARAZO	106. Primer nombre RICARDO
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 5 0 4 2 4
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 7 9 6 9 4 4 7 7
102. DV		103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido SANTAFE	105. Segundo apellido CORREA	106. Primer nombre JOHN
107. Otros nombres FERNANDO		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 2 0 4 0 7
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan	1 3	101. Número de identificación 7 9 5 0 3 2 0 1
102. DV		103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido PARRA	105. Segundo apellido RODRIGUEZ	106. Primer nombre GUSTAVO
107. Otros nombres		
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación		99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV
		103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
		107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal
98. Representación		99. Fecha inicio ejercicio representación
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV
		103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
		107. Otros nombres
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 1 4 0 1 8

Operativa de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 1 6 0 9 7 8 0	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido ARANGO	116. Segundo apellido ARREDONDO	117. Primer nombre SERGIO	118. Otros nombres HERNANDO	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6 1 0 3 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 3 0 3 2 9	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 7 1 6 5 6 3 8	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido MARIÑO	116. Segundo apellido GARCIA	117. Primer nombre CARLOS	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 6 0 6 2 0	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 9 4 8 9 8 5 6	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido DURAN	116. Segundo apellido LIZARAZO	117. Primer nombre RICARDO	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6 1 0 3 0	123. Fecha de retiro	

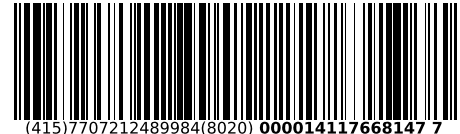
111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 3 9 6 9 4 4 4 5	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido SCARPETTA	116. Segundo apellido CARRERA	117. Primer nombre ADRIANA	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6 1 0 3 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 1 1 1 2 6	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 8 6 9 2 9 5 3	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido SENIOR	116. Segundo apellido MOSQUERA	117. Primer nombre JACOBO	118. Otros nombres ABRAHAM	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 7 0 2 1 6	123. Fecha de retiro 2 0 2 5 0 3 2 7	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 1 4 0 1 8

Operativa de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 1 5 7 5 7 1 0	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido ORREGO	116. Segundo apellido PALACIO	117. Primer nombre GONZALO	118. Otros nombres ADOLFO	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6, 1 0 3 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 2, 0 3, 1 8	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 9 4 1 7 4 1 1	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido DUARTE	116. Segundo apellido DUARTE	117. Primer nombre MAURICIO	118. Otros nombres ALFONSO	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 0, 1 2, 1 0	123. Fecha de retiro 2 0 1 8, 0 4, 1 0	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 9 6 9 4 4 7 7	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido SANTAFE	116. Segundo apellido CORREA	117. Primer nombre JOHN	118. Otros nombres FERNANDO	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6, 1 0 3 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 1, 0 3, 2 6	

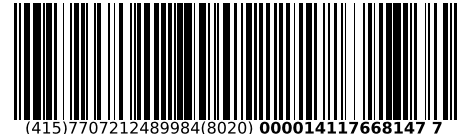
111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 9 1 5 0 3 3 8	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido CORREALES	116. Segundo apellido RIVAS	117. Primer nombre GUSTAVO	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 6, 1 0 3 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 1, 0 3, 2 6	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 5 1 6 1 8 2 3 0	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido DURAN	116. Segundo apellido LIZARAZO	117. Primer nombre CLAUDIA	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 0 7, 0 2, 1 6	123. Fecha de retiro 2 0 1 8, 0 4, 1 0	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 1 4 0 1 8

Operativa de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 0 1 0 1 6 8 8 7 4	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido MC ALLISTER	116. Segundo apellido REYES	117. Primer nombre MIGUEL	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 8 0 4 1 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 1 0 3 2 6	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 9 2 8 2 2 5 6	113. DV 2	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido GARCIA	116. Segundo apellido PELAEZ	117. Primer nombre LUIS	118. Otros nombres MIGUEL	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 1 6 0 6 2 0	123. Fecha de retiro 2 0 2 5 0 3 2 7	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 9 3 6 5 4 1 2	113. DV 3	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido JARAMILLO	116. Segundo apellido ESCOBAR	117. Primer nombre JULIAN	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 1 0 3 2 6	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 4 3 6 2 6 5 3 8	113. DV 4	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido APARICIO	116. Segundo apellido YAÑEZ	117. Primer nombre CLAUDIA	118. Otros nombres LILIANA	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 1 0 3 2 6	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 5 1 8 9 6 4 8 1	113. DV 5	114. Nacionalidad COLOMBIA	1 6 9
115. Primer apellido VANEGAS	116. Segundo apellido RUIZ	117. Primer nombre LUZ	118. Otros nombres ANGELA	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 1 0 3 2 6	123. Fecha de retiro 2 0 2 1 1 1 2 6	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 1 4 0 1 8

Operativa de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 3 9 7 7 5 0 4 5	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido CAMACHO	116. Segundo apellido MACKENZIE	117. Primer nombre LAURA	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 1 1 1 2 6	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 5 1 0 6 3 7 6	113. DV 2	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido VALENCIA	116. Segundo apellido SANIN	117. Primer nombre ALEJANDRO	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 2 0 3 1 8	123. Fecha de retiro 2 0 2 3 0 3 2 9	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 0 2 8 8 7 8 2	113. DV 3	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido ZULUAGA	116. Segundo apellido PERNA	117. Primer nombre JUAN	118. Otros nombres EDUARDO	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 3 0 3 3 0	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 0 2 0 8 1 4 2 5 3	113. DV 4	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido DURAN	116. Segundo apellido SCARPETTA	117. Primer nombre CAMILO	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 3 0 3 3 0	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 1 1 9 3 1 1 9 9 6 5	113. DV 5	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido DURAN	116. Segundo apellido SCARPETTA	117. Primer nombre RODRIGO	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 3 0 3 3 0	123. Fecha de retiro	

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141176681477



(415)7707212489984(8020) 000014117668147 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

8 0 0 2 1 1 4 0 1 8

Operativa de Grandes Contribuyentes

3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

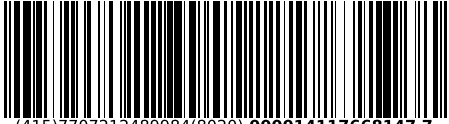
111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 3 2 2 7 6 9 3	113. DV 1	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido MONTENEGRO	116. Segundo apellido ESCOBAR	117. Primer nombre FABIO	118. Otros nombres ENRIQUE	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 5 0 3 2 7	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento Cédula de Ciudadana	112. Número de identificación 7 9 1 4 3 2 0 8	113. DV 2	114. Nacionalidad COLOMBIA	169
115. Primer apellido ESCOVAR	116. Segundo apellido CARDOZO	117. Primer nombre JOSE	118. Otros nombres MARIA	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso 2 0 2 5 0 3 2 7	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	
115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	
119. Razón social				
120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro	

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Revisor Fiscal y Contador				001	
Espacio reservado para la DIAN				Página 9 de 9 Hoja 5			
				4. Número de formulario 141176681477			
 (415)7707212489984(8020) 000014117668147 7							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
8 0 0 2 1 1 4 0 1		8		Operativa de Grandes Contribuyentes		3 1	
Revisor Fiscal y Contador							
Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento		125. Número de identificación		126. DV 127. Número de tarjeta profesional		
	Cédula de Ciudadanía 1 3		7 9 4 4 7 5 9 3		3 4 7 9 3 T		
	128. Primer apellido		129. Segundo apellido		130. Primer nombre		131. Otros nombres
	NARIÑO		ROCHA		HENRY		HELBERT
Revisor fiscal suplente	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)		133. DV		134. Sociedad o firma designada		
	8 3 0 0 9 9 8 7 7		9		NARIÑO Y ASOCIADOS AUDITORES CONSULTORES S.A.		
	135. Fecha de nombramiento		2 0 1 0 1 1 0 5				
Contador	136. Tipo de documento		137. Número de identificación		138. DV 139. Número de tarjeta profesional		
	140. Primer apellido		141. Segundo apellido		142. Primer nombre		143. Otros nombres
	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)		145. DV		146. Sociedad o firma designada		
	147. Fecha de nombramiento						
Contador	148. Tipo de documento		149. Número de identificación		150. DV 151. Número de tarjeta profesional		
	Cédula de Ciudadanía 1 3		1 0 7 2 9 6 0 5 8 9		1 5 3 0 9 5 T		
	152. Primer apellido		153. Segundo apellido		154. Primer nombre		155. Otros nombres
	RODRIGUEZ		BONILLA		YENNIFFER		PAOLA
Contador	156. Número de Identificación Tributaria (NIT)		157. DV		158. Sociedad o firma designada		
	159. Fecha de nombramiento		2 0 2 1 0 5 3 1				



DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RIT
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRIBUYENTE

Fecha:24/01/2025

CONTRIBUYENTE

N.I.T. 800211401

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC

INFORMACIÓN BÁSICA

Dirección: KR 7 127 48 OF 1010 Teléfonos: 6000222
Dirección electrónica: acontable@outsourcing.com. Ciudad: BOGOTÁ DC Municipio: BOGOTÁ, D.C.
Fecha de Inscripción: 28/02/2018 Soporte Inscripción: -

PERFIL TRIBUTARIO

Naturaleza Jurídica: PERSONA JURIDICA Régimen tributario: COMUN Fecha desde: 20/10/1993
Matrícula Mercantil:00571563 Fecha inicio de Actividades: NO Fecha de cese de Actividades: NO No. Establecimientos: 0
Actividad 1: 6190 - Otras actividades de telecomunicaciones
Actividad 2: 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos
Actividad 3: 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)
Actividad 4:
Actividad 5:

ESTABLECIMIENTOS ACTIVOS

REPRESENTANTES ACTIVOS

Fecha Inicio	Tipo	Documento	NOMBRE	Tipo Representación
30/04/2018	C.C.	19489856	RICARDO DURAN LIZARAZO	REPRESENTANTE LEGAL
19/09/2019	C.C.	79447593	HENRY HELBERT NARIÑO ROCHA	REVISOR FISCAL PRINCIPAL
15/11/2019	C.C.	79694477	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA	REPRESENTANTE LEGAL

Señor Contribuyente: Esta es la información suministrada por usted y registrada en la
Secretaría de Hacienda Distrital.

Kr 30 25 90 Dirección Distrital de Impuestos Bogota D.C. Colombia

Fuente: RIT-SHD



INFORME DE ACTIVIDADES No. 1
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 02/05/2025 AL 31/05/2025

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	145305 de 2025
Objeto:	Adquirir Servicios De Centro De Contacto Bpo [Business Process Outsourcing] Para Fortalecer El Relacionamento Con La Ciudadanía A Través De Los Canales De Atención Dispuestos Por La Superintendencia Del Subsidio Familiar. (Id: Opu-119).
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra 145305
Fecha de Emisión Orden de compra:	25/04/25
Fecha del Acta de Inicio	02/05/2025
Fecha Terminación Orden de Compra:	15/12/2025
Nombre del contratista:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
CC / Nit:	800211401
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Cargo del Supervisor:	Jefe Oficina Protección al Usuario - OPU

OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido, se presenta el informe correspondiente.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Teniendo presente las condiciones generales de prestación del servicio establecido **ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 de Colombia compra Eficiente**, para el inicio de la operación bajo lo previsto en la página 7 del anexo: *“Las partes deben suscribir el acta de inicio a más tardar el día hábil siguiente al perfeccionamiento de la Orden de Compra. Deben suscribir un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio de la Orden de Compra.*

En reunión realizada por el contratista - OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SASy la supervisión del Contrato en, jefe la de la Oficina de Protección al Usuario (E) se revisó la conformación de un calendario para la ejecución contractual en lo particular para el alistamiento de la operación.

Actividad	Responsable	Fecha
Emisión orden de compra	Superintendencia del Subsidio Familiar	25/04/2025
Reunión Inicio – Kick Off	Contratista - Superintendencia del Subsidio Familiar	30/04/2025
Firma Acta de Inicio	Contratista - Superintendencia del Subsidio Familiar	02/05/2025
Inicio proceso de selección, perfilamiento y pruebas y estudios de seguridad del personal, retención y staff	Contratista	05/05/2025 a 12/05/2025
Entrevista y prueba, supervisor y líder de calidad, y envío de hojas de vida – retención.	Superintendencia del Subsidio Familiar	05/05/2025 a 09/05/2025
Entrega de equipos de computo	Contratista	02/05/2025
Revisión de equipos de computo en componentes de hardware y software	Superintendencia del Subsidio Familiar	02/05/2025 a 07/05/2025
Remisión de observaciones equipos de computo	Superintendencia del Subsidio Familiar	08/05/2025
Subsanar las observaciones presentadas en equipos de computo	Contratista	09/05/2025 a 13/05/2025
Contratación de personal e inicio de operación	Contratista	15/05/2025
Asignación Licenciamiento Ofimático	Contratista	15/05/2025
Distintivo Institucional (carnet)	Contratista	15/05/2025

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Es necesario precisar los tiempos de aprovisionamiento definidos en el literal d. página 13 del anexo técnico, donde se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco.

Tiempo de aprovisionamiento recurso humano definido en el anexo técnico, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio, que para efectos de esta orden de compra fue el 2 de Mayo del 2025, el tiempo de implementación está definido de acuerdo con la cantidad de agentes de la Orden de Compra y el perfil requerido.

Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos, de la siguiente forma:

Tipo de Agente	De 1 a 50 Agentes		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Agente general	10 días hábiles	12 días hábiles	15 días hábiles
Agente técnico	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles
Agente profesional	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles
Agente especializado	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles

Los tiempos de contratación del personal fueron inferiores a lo definido en las etapas lo que permitió iniciar la operación el 15 de mayo del 2025 con el personal contratado, que se detallará más adelante en este informe.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

A continuación, se detallan los servicios adicionales incluidos en el marco de la orden de compra. Los ítems como el estudio de seguridad y el carné institucional se aprovisionan y facturan una única vez, al momento del ingreso del personal. Por su parte, la licencia de Office se aprovisiona durante el periodo de ejecución establecido en la orden de compra.

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo
1	IT-BPO-42-1	Estudio de Seguridad recurso humano	Verificación de información	NA	NA	15	Verificación de información	1
2	IT-BPO-46-1	Carné Institucional	NA	NA	NA	15	Carné	1
3	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	13	Licencia Mes	7,5

Se relaciona la ruta en donde se pueden verificar los soportes.

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	LINK
1	IT-BPO-42-1	Estudio de Seguridad recurso humano	Verificación de información	https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/opu_ssf_gov_co/EV2Xl1Jsc-VCoqklGddcVh8B25-azVJx4xm_GmreUx78g?e=1oBcnK
2	IT-BPO-46-1	Carné Institucional	NA	https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:i:/g/personal/opu_ssf_gov_co/Ebig-IDdtM9Jk2TJ97a0H_gBZ17OzuWE_JGyH7l_ns2irw?e=Ml6IZl
3	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/opu_ssf_gov_co/EfxjA92pNHpGm-wSGO_3BzKAB9LdkECSN5gRyifFMqOlyZQ?e=htU4P8

A continuación, se detallarán las actividades realizadas en cumplimiento a la orden de compra 145305.

1. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona

Outsourcing cuenta con un área de Talento Humano y Gestión Humana, acorde con el capital humano asignado en el marco de la orden de compra.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Esto se enmarca en el objetivo contractual de adquirir servicios de centro de contacto BPO (Business Process Outsourcing), con el propósito de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía a través de los canales de atención establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Los siguientes servicios fueron aprovisionados conforme a las especificaciones del Acuerdo Marco, en aspectos como nivel educativo, experiencia, remuneración, habilidades, competencias y funciones asignadas.

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	1	Mes	7,5	Mes
2	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	1	Mes	7,5	Mes
3	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	6	Mes	7,5	Mes
4	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	5	Mes	7,5	Mes
5	IT-BPO-26-121	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	1	Mes	7,5	Mes
6	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Oro	1	Mes	7,5	Mes

A continuación, se detallan las fechas de contratación del personal vinculado a la orden de compra.

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	MES DE INGRESO	SERVICIO	PERFIL
1030550601	MERCY VIVIAN RUIZ GIL	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL
1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL
1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL
1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL
79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL
52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	15/05/2025	MAYO	CHAT E INBOUND	AGENTE TECNICO
1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE TECNICO
1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE TECNICO
1012409984	HERMANN DAVID ACERO MESA	15/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE TECNICO
1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	16/05/2025	MAYO	PQR	AGENTE PROFESIONAL

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

1010243077	MARCELA GONZALEZ	16/05/2025	MAYO	CHAT E INBOUND	AGENTE TECNICO
11315571	JOSE JAIRO MATTA PRADA	24/05/2025	MAYO	CHAT E INBOUND	AGENTE TECNICO
52961729	EDNA CATALINA ROMERO	15/05/2025	MAYO	CALIDAD	LIDER DE CALIDAD
1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	15/05/2025	MAYO	SUPERVISOR	SUPERVISOR

A continuación, se relaciona, el número de días laborados para cada agente del mes de Mayo.

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO MAYO	FECHA FINAL MAYO	FECHA RETIRO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS NOVEDAD	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL
IT-BPO-26-91	1030550601	MERCY VIVIAN RUIZ GIL	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 241.867	\$ 3.869.866
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 241.867	\$ 3.869.866
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 241.867	\$ 3.869.866
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 241.867	\$ 3.869.866
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 241.867	\$ 3.869.866
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 172.361	\$ 2.757.772
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 172.361	\$ 2.757.772
IT-BPO-26-31	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 172.361	\$ 2.757.772
IT-BPO-26-31	1012409984	HERMANN DAVID ACERO MESA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 172.361	\$ 2.757.772
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 270.491	\$ 4.327.860
IT-BPO-13-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/05/2025	15/05/2025	31/05/2025		16		16	\$ 305.367	\$ 4.885.867
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/05/2025	16/05/2025	31/05/2025		15		15	\$ 172.361	\$ 2.585.411
IT-BPO-31-11	1018472543	JUAN DAVID DIAZ BUENDIA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/05/2025	16/05/2025	31/05/2025		15		15	\$ 252.804	\$ 3.792.057
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	16/05/2025	31/05/2025		15		15	\$ 241.867	\$ 3.628.000
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATTA PRADA	AGENTE TECNICO	24/05/2025	24/05/2025	31/05/2025		7		7	\$ 172.361	\$ 1.206.525

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- A continuación, se detallan los acuerdos de Nivel de servicio atribuibles al proceso de calidad.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra	
1	Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"
2	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"
3	Precisión error crítico de usuario: "ecu"
4	Precisión error crítico de negocio: "ecn"
4	Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."
5	Cumplimiento de procedimiento de auditoría para el mejoramiento en los canales de atención V1 (Se adjunta)
6	Aplicación de matrices de seguimiento canal teléfono, presencial, chat, correo Una Vez al mes (Se adjutna)

Durante los primeros 15 días del mes de mayo, y en concordancia con el periodo de estabilización establecido en el Acuerdo Marco, se llevaron a cabo actividades orientadas a la verificación del proceso, capacitación del personal y validación de matrices. Estas acciones tuvieron como objetivo comprender a fondo los procesos, así como parametrizar las métricas de los servicios. Desde el área de calidad, se adelantaron diversas actividades, las cuales se detallan a continuación:

2.1 Monitoreos Preventivos:

El objetivo de los monitoreos preventivos es identificar y abordar proactivamente las causas de posibles problemas o insatisfacciones de los usuarios antes de que escalen a quejas formales o no sé de una solución en primer contacto. Esto se realiza especialmente durante la fase de implementación del servicio, permitiendo así la identificación temprana de problemas, la mejora continua y el ajuste de procesos para optimizar la experiencia del usuario y aumentar la eficiencia operativa, antes de que se inicie formalmente las valoraciones de calificación en junio.

No se mostrarán datos cuantitativos de métricas, ya que, la matriz de calidad aportada por nuestro cliente Superintendencia de Subsidio Familiar, se iniciará a trabajar en el mes de junio.

2.1.1 Ranking general de asesores

En el siguiente Ranking de monitoreos preventivos, se muestra las habilidades, recomendaciones y oportunidades de mejora, detectadas en la valoración temprana, por ser un informe cualitativo, no se muestran las métricas.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

NOMBRE	CÉDULA	HABILIDADES DESTACADAS	RECOMENDACIONES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Zuleima María Olivella	1121333092	Excelente actitud, conocimiento normativo, control de radicados, redacción precisa	Revisar signos de puntuación antes de envío	Utilizar plataforma Quillbot y pruebas en línea
Juan David Díaz Buendía	1018472543	Manejo ordenado de tipificación, conocimiento normativo, cumplimiento seguimientos	Copiar y pegar requerimientos tal cual, incluir imágenes	Seguir recomendaciones sobre plataformas IA
Erika Alejandra Talero Jiménez	1014244590	Excelente actitud, proactividad, preocupación por usuarios	Revisar puntuación antes de envío, validar solicitudes próximas a vencer	Mejorar gestión de tiempos
Hugo Fernando Amaya Murcia	79509918	Excelente actitud, proactividad, claridad normativa, preguntas filtro efectivas	Revisar puntuación y acentuación antes de envío	Fortalecer revisión documental
Mercy Vivian Ruiz Gil	1030550901	Actitud proactiva, soluciones alternativas, claridad normativa, manejo protocolos	Revisar ortografía, redacción y signos de puntuación	Implementar filtro inicial sistemático
Natalia Guzmán Pérez	1067953689	Claridad normativa, conceptos claros por solicitud	Validar disponibilidad de cédula antes de envío, consultar supervisoras	Validar plantillas correctamente, no copiar elementos incorrectos
Yury Zamar Sepulveda	1090428817	Excelente actitud, manejo eficiente, aprendizaje continuo, sugerencias valiosas	Revisar puntuación y acentuación	Mantener estándar de calidad
Cesar Danilo Tonalba	1022422640	Claridad normativa, manejo eficiente de procesos	Revisar puntuación y acentuación antes de envío	Fortalecer revisión previa
Marcela González	1010243077	Buena actitud, proactividad, cuidado con información	Revisar ortografía y puntuación en interacciones chat	Mejorar digitalización de palabras
Liliana Acosta	52372495	Claridad procesos, direccionamientos precisos, actitud de servicio	Evitar dejar usuario en línea, verificar digitación en chat	Optimizar tiempos de respuesta

2.1.2 Pareto de oportunidades de mejora

En el siguiente Pareto, se evidencia deficiencias en la comunicación escrita, específicamente por la falta de manejo adecuado de signos de puntuación, errores de ortografía (acentuación y digitación), y problemas de redacción general. Esto se agrava por una insuficiente revisión previa por parte del embajador de marca y el uso inadecuado de formatos y estructura documental, lo que compromete la claridad y profesionalismo de los mensajes.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

TIPO DE ERROR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULADO	CLASIFICACIÓN
Falta manejo de signos de puntuación	12	40%	40%	CRÍTICO
Falta revisión por parte del embajador de marca antes del envío	10	33%	73%	CRÍTICO
Falta una mejor ortografía(Acentuación, digitación) y redacción	6	20%	93%	IMPORTANTE
Falta de uso de formatos y estructura de documentos	2	7%	100%	MEJOR
TOTAL	30	100%		



SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

2.1.3 Análisis por competencias

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	% ASESORES CON FORTALEZA	PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	ÁREAS DE MEJORA	IMPACTO EN RESULTADOS
EL SABER/CONOCER	Conocimientos técnicos y normativos	95%	Claridad en normatividad, análisis efectivo de procesos, conceptos claros por solicitud, búsqueda proactiva	Actualización normativa continua	Respuestas precisas y fundamentadas legalmente
EL SER	Actitudes, valores y comportamientos	90%	Excelente actitud para recibir sugerencias, proactividad, preocupación por usuario, receptividad al aprendizaje	Mantener consistencia en actitud de servicio	Alta satisfacción del ciudadano, ambiente laboral positivo
EL DEBER	Cumplimiento de responsabilidades	88%	Cumplimiento de protocolos, seguimientos oportunos, control de radicados	Gestión de tiempos para casos próximos a vencer	Cumplimiento de plazos y procedimientos establecidos
EL HACER	Habilidades prácticas y procedimentales	85%	Manejo de requerimientos con calidad, control de seguimientos, indagación ante dudas	Revisión pre-envío	Calidad en entregas, pero con oportunidades en forma



3. Otras actividades realizadas en el proceso de calidad.

- 3.1 Se han realizado retroalimentaciones con respecto a las oportunidades de mejora evidenciadas por el Doctor Cristian en revisión
- 3.2 Se han realizado dos preturnos donde por medio de infografías se socializaron los mejores tips y recomendaciones del proceso, para una proyección adecuada en la respuesta
- 3.3 Se generan alertas operativas para socializar información

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

3.4 Se realiza medición de tiempos y movimientos para validar el tiempo de gestión según solicitud

4. Alertas Operativas

Se relacionan las alertas que se generaron para validar, debido a dudas frente al proceso con el objetivo de brindar los lineamientos conceptuales a la operación.

FECHA	NOMBRE DE LA ALERTA	CAUSAS Y PREGUNTA	MEDIO DEL Hallazgo	PERSONA VALIDACIÓN	PROCESO FINAL APROBADO	FECHA DE DIVULGACIÓN
22/05/2025	VALIDACIÓN CORREO DEL CIUDADANO EN LA PETICIÓN	Si el correo que deja el peticionario no tiene relación con él, es decir, deja otro nombre diferente, ¿se debe utilizar algún tipo de guion por temas de leyhabeas data "protección de datos" ?	Pretumo	Cristian Joan Franco	Validación por medio de outbound en caso de dudas.	27/05/2025
22/05/2025	VALIDACIÓN ANEXOS	¿Si se evidencia que los anexos son errados por parte del peticionario, esta solicitud se debe devolver al ciudadano o se debe corroborar la información con VUR?	Pretumo	Cristian Joan Franco	Realización de outbound o enviar correo a solicitudes documentales. Pero inicialmente realizar el outbound	27/05/2025
23/05/2025	UNIFICACIÓN DEL PROCESO "DEVOLUCIÓN INCOMPLETA DE DATOS AL PETICIONARIO"	Se genera alerta operativa, puesto que se evidencia en gestión de soporte que algunos embajadores de marca, en especial los que llevan menos de 6 meses, presentan algunas falencias en el proceso "devolución por datos incompletos al peticionario". Es importante calibrar el proceso, ya que algunos agentes solo por no traer la cedula en la petición, generan devolución al usuario por datos incompletos, mientras que otros agentes solo devuelven si no traen el dato de la caja o hacen outbound para verificación directamente con el ciudadano. El lunes se realizará mesa de trabajo y se realizará calibración entre los agentes para poder unificar el proceso con las previas validaciones del cliente para poder divulgar la información y que se maneje una sola directriz.	Gestión de soporte	Cristian Joan Franco	Se debe seguir la normatividad Art 16, teniendo presente que si hay algún dato faltante que sea de prioridad para solicitud, se	27/05/2025
23/05/2025	SOCIALIZACIÓN DE FORMATOS DE RTA FINAL	Se genera alerta operativa, puesto que se evidencia que algunos asesores no tienen claridad en los formatos que se deben utilizar para las respuestas finales. Es importante seguir socializando los demás formatos	Gestión de soporte	Jessica Parra	Envíe correo con la actualización de formatos "Respuesta Final" (Correo enviado 25/05/2025 15:17)	23/05/2025
26/05/2024	CITACIÓN NORMATIVIDAD EN EL OFICIO	Se genera alerta operativa puesto que, en las recomendaciones de los filtros, se evidencia que no se esta citando la normatividad de manera correcta, ya que primero va el artículo y posterior la Ley, Resolución, Decreto etc. Se genera publicación en el grupo de trabajo de teams para que los chicos empiecen acatar esta recomendación,	Gestión de soporte	Martha Vasquez	Recomendaciones a los chicos en filtros de revisión	26/05/2025

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

5. Cumplimiento Acuerdo de niveles de servicios

Teniendo presente el inicio de la orden de compra 145305, se relacionan las acciones realizadas con relación a los siguientes ANS.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra	
1	Rotación de Recurso Humano: "rotación"
2	TMO (Tiempo Medio de Operación).
3	Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días

5.1 Durante el mes de mayo no se presentó rotación del personal contratado.

6. Toma de Tiempos para verificación de TMO en las respuestas a derechos de petición.

La toma de tiempos es utilizada para medir de manera objetiva el tiempo que un gestor o colaborador tarda en realizar una tarea específica dentro de un proceso. En este caso, se enfoca en determinar el Tiempo Medio de Operación (TMO) necesario para atender y dar respuesta a un derecho de petición, desde su recepción hasta su cierre o resolución, de acuerdo con las variables de cada caso.

El TMO es un indicador clave en la gestión de servicios y se utiliza para proyectar cargas operativas, dimensionar equipos de trabajo y garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En este ejercicio se está realizando un registro de tiempos para cada caso, se mide el tiempo que toma cada etapa del proceso con una gestión al lado, teniendo presente que no se cuenta con un Software de gestión de permita esta verificación.

Se suman los tiempos registrados y se calcula el promedio general, lo que da como resultado el TMO para cada proceso.

A continuación, se detalla el inicio de este ejercicio, medido en minutos.,

Solicitud		Tiempos de validación interpretación (Lectura y búsqueda de información) en el puesto	
Requerimiento inicial a caja	9:00	0:20	0:04
Requerimiento inicial a caja	10:30	0:15	0:00
Respuesta final positiva	10:40	0:10	0:00
Respuesta final positiva	12:06	0:03	0:00

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tiempo de proyección		Tiempo final
0:15	0:15	0:54
0:15	0:10	0:40
0:10	0:20	0:40
0:20	0:15	0:38

Durante el mes de junio, se seguirá llevando a cabo esta toma de tiempos, y de esta manera dimensionar adecuadamente los recursos humanos requeridos.

7. Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días

Para el periodo comprendido del 15 al 30 de mayo del 2025, se realizó la entrega del proceso de asignación por parte de la funcionario Jessica García, para que esta actividad sea tomada por uno de los miembros del equipo, partiendo de la premisa que la radicación de los derechos de petición llegan al correo de la entidad opu@ssf.gov.co, estos correos deben ser revisados de forma manual, y asignado el expediente (descarga de la petición y adjuntos) a uno de los gestores, con una meta diaria de asignación de 8 casos., al momento de recibir el proceso el día 19 de Mayo, se contaban con casos pendientes de asignación desde el 5 de Mayo 2025, correspondientes a 500 solicitudes en promedio.

Se establece plan de trabajo, con el objetivo de asignar de forma completa los casos del correo, y conocer de manera certera la cantidad de derechos petición pendientes por gestionar y los tiempos de radicación respectivos y de esta forma dar respuesta en los tiempos de ley.

A continuación, se describe el proceso de asignación de casos,

Se hace una clasificación en correo OPU

1. Se debe buscar, con el correo del ciudadano, si han llegado peticiones de ese mismo correo, y se debe validar si es la misma solicitud, y si es exactamente la misma se asigna al mismo gestor, con diferente radicado
2. Se ingresa en la base de gestión.
3. Si la fecha del CDI es distante a la fecha de ciudadano, se genera alerta, a CDI
4. El número del expediente se asigna de FORMA MANUAL, la persona que maneja la base de asignación.
5. Una vez diligenciada la base, se asigna al gestor.
6. En el drive se crea una carpeta de asignación por día en el sharepoint, se guarda como petición y # de radicado

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Conforme a la gestión realizada por el equipo, a continuación, se presenta el informe de cierre correspondiente al mes de mayo.

Se incluyen los casos que permanecen en estado pendiente con corte al 30 de mayo de 2025. Estos casos corresponden a radicaciones generadas entre los meses de abril y mayo de 2025.

GESTOR	Total general
ERIKA TALERO	53
ZAMAR SEPULVEDA	48
ZULEINA OLIVELLA	48
CESAR TORRALBA	46
HUGO AMAYA	44
NATALIA GUERRERO	33
MERCY RUIZ	32
CINDY CASTRO	22
JUAN DAVID DIAZ	20
MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA	9
Total general	355

Casos en ampliación de términos con corte al 30 de mayo de 2025. Estos corresponden a radicaciones realizadas entre los meses de abril y mayo del mismo año.

Cuenta de Días Hábiles Transcurridos	
Etiquetas de fila	Total general
HUGO AMAYA	1
JUAN SEBASTIAN FIGUEROA	1
ERIKA TALERO	1
CESAR TORRALBA	2
CINDY CASTRO	2
ZAMAR SEPULVEDA	16
ZULEINA OLIVELLA	18
Total general	41

De acuerdo con los casos asignados a la operación durante el mes de mayo, a continuación, se presenta el estado actual de los mismos, con corte al 30 de mayo.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Cuenta de ESTADO FINAL	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	AMPLIACIÓN	PENDIENTE	FINALIZADO	Total general
ZULEINA OLIVELLA	18	57	66	141
ZAMAR SEPULVEDA	11	57	63	131
CESAR TORRALBA	2	54	39	95
ERIKA TALERO	1	61	18	80
HUGO AMAYA	1	54	18	73
JUAN SEBASTIAN FIGUEROA	1		66	67
NATALIA GUERRERO		47	6	53
CINDY CASTRO	2	29	18	49
MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA		9	40	49
MERCY RUIZ		36	11	47
JUAN DAVID DIAZ		33	12	45
CAROLINA MARTINEZ			38	38
MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA			1	1
Total general	36	437	396	869

De acuerdo con las estrategias y compromisos establecidos, se prioriza la asignación oportuna y completa de los casos, con el objetivo de que los gestores cuenten con el tiempo necesario para realizar los requerimientos a las cajas de compensación y brindar una respuesta dentro del plazo inicial establecido para la solicitud del ciudadano.

Acción de Mejora – Control de Términos en la Gestión de PQR

En el marco de las mejoras operativas implementadas para optimizar el control de términos en la atención de PQR, se identificó una situación que generaba retrasos en el proceso: los gestores debían solicitar a otro compañero del proceso, con acceso al correo institucional de OPU, el envío de respuestas de los requerimientos a las cajas de compensación. Esta gestión generaba tiempos adicionales tanto en el envío de la solicitud como en la recepción de respuestas, afectando los tiempos de gestión.

A continuación, se detalla la gestión realizada de verificación y control del envío de respuestas de las cajas de compensación a los requerimientos.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

FECHA VERIFICACIÓN	NO	SI	Total general
5/05/2025		2	2
7/05/2025	6		6
20/05/2025		32	32
21/05/2025		32	32
22/05/2025		42	42
23/05/2025		24	24
24/05/2025		68	68
26/05/2025		23	23
27/05/2025		72	72
28/05/2025		30	30
29/05/2025		34	34
30/05/2025		47	47
31/05/2025		67	67
Total general	6	473	479

Esta medida busca reducir los tiempos de espera, optimizar la gestión de las solicitudes y garantizar una respuesta más oportuna al ciudadano, dentro de los plazos establecidos.

Con el objetivo de controlar y disminuir la acumulación de casos con gestión en el mismo día 15, se implementa una verificación diaria del avance en la gestión de los casos que se encuentran en los días 13 y 14. Esta acción permite anticipar y distribuir adecuadamente la carga operativa para garantizar la atención oportuna en el día 15.

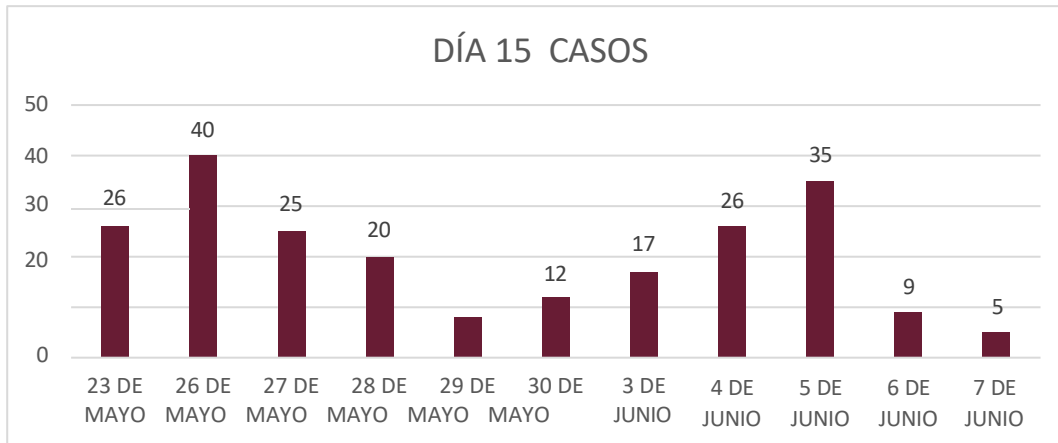
A continuación, se muestra la gráfica representativa de gestión de los casos.

SuperSubsidio

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

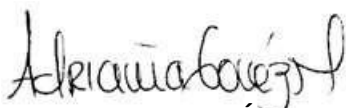
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Se Anexa al documento, archivo de control de términos de la operación.

Aprobó:



ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Supersubsidio
Supervisora Orden de Compra 145305



Firma del proveedor
Nidia Castillo Sánchez
Gerente de Proyecto
Outsourcing S.A.S BIC

Revisó: María Fernanda Marín Vásquez – Prof. Especializado



SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)– Licencias Office 365

Fecha de creación: 28-Mayo-2025

Periodo del 1 de Mayo al 28 de Mayo

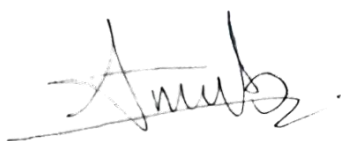
1. Licenciamiento cuenta SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)

Actualmente cuenta de SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF) cuenta con 9 licencias office 365 E3, y 6 licencias Estándar las cuales están a cargo de las siguientes personas, se relaciona imagen del tenant de office con las personas indicadas y la licencia a cargo.

Display name	Title	Licenses
Astrit Viviana Gonzalez	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Cesar Danilo Torralba Urrea	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Edna Catalina Romero	LIDER DE CALIDAD	Office 365 E3
Erika Alejandra Talero Jimenez	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Hermann David Acero Mesa	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Hugo Fernando Amaya Murcia	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Jose Jairo Matta Prada	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
Juan David Diaz Buendia	AGENTE	Office 365 E3
Laura Rozo Barbosa	SUPERVISOR	Office 365 E3
Liliana Acosta Almeida	AGENTE	Office 365 E3
Marcela Gonzalez	AGENTE	Office 365 E3
Mercy Vivian Ruiz Gil	AGENTE	Office 365 E3
Natalia Guerrero Perez	AGENTE	Office 365 E3
Yury Zamar Sepulveda Yaruro	AGENTE	Office 365 E3
Zuleina Maria Olivella Gomez	AGENTE	Office 365 E3

☐ Nombre para mostrar ↑	Nombre de usuario	Licencias	Título	Departamento
☐ Angelica Maria Madero Martinez	: ammaderom@outsourcing.com.co	Unlicensed	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Astrit Viviana Gonzalez	: avgonzalez@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Cesar Danilo Torralba Urrea	: cdtorralbau@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Edna Catalina Romero	: ecmomero@outsourcing.com.co	Office 365 E3	LIDER DE CALIDAD	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Erika Alejandra Talero Jimenez	: eataleroj@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Hermann David Acero Mesa	: hdacerom@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Hugo Fernando Amaya Murcia	: hfamayam@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Jose Jairo Matta Prada	: jjmattap@outsourcing.com.co	Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios , Office 365 E1	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Juan David Diaz Buendia	: jddiaz@outsourcing.com.co	Microsoft 365 Empresa Premium	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Laura Roza Barbosa	: lrozob@outsourcing.com.co	Office 365 E3	SUPERVISOR	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Liliana Acosta Almeida	: lacostaa@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Marcela Gonzalez	: mgonzalez@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Mercy Vivian Ruiz Gil	: mvrulzg@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Natalia Guerrero Perez	: nguerrerop@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Yury Zamar Sepulveda Yaruro	: yzsepulveday@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)
☐ Zuleina Maria Olivella Gomez	: zmolivellag@outsourcing.com.co	Office 365 E3	AGENTE	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)

Cordialmente,



William Mauricio Amado Rodriguez
Jefe de Infraestructura