

 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS				CÓDIGOFO-GFP-018 VERSIÓN4 CREACIÓN18/02/2025		
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	2	ORDEN DE COMPRA	1/06/2025	30/06/2025	
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		97.037.113,00	\$ 18.437.051,47	115.474.164,47
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						115.474.164,47
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 Gomez Murillo					
# de Identificación :	1.056.994.304					
Cargo(s) :	Jefe					
Dependencia(s) :	Oficina de Protección al Usuario					
			Adriana Ximena Gomez Murillo Firmado digitalmente por Adriana Ximena Gomez Murillo Fecha: 2025.07.09 08:33:54 -05'00'			
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 Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 -
 vigencia 24 meses - Rango: OSFE-1014001 a OSFE-1018000
 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 1,1% Autorretención sobre Ingresos

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: 10/07/2025 3:29 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1014024

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 10/07/2025**Fecha de Vencimiento** 10/08/2025

CUFE: 661ad9e20c80ff2ebae50f37e4288a269cae4b516240358a31e3a7c574efbb561d647593002e2e5a92e80aac68e20df6

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	30/06/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	30/06/2025	1,00	COP 8.114.737,00	COP 8.114.737,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/06/2025	6,00	COP 5.170.822,00	COP 31.024.932,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/06/2025	5,00	COP 7.255.999,00	COP 36.279.995,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/06/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	30/06/2025	1,00	COP 505.608,00	COP 505.608,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	30/06/2025	1,00	COP 3.792.057,00	COP 3.792.057,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	30/06/2025	13,00	COP 69.445,00	COP 902.785,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	30/06/2025	9,00	COP -	COP -

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

Importe en Letras

SON: Ciento Quince Millones Cuatrocientos Setenta Y Cuatro Mil Ciento Sesenta Y Cuatro Pesos Con Cuarenta Y Siete

Pagar a Centavos

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 97.037.113,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 18.437.051,47
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 115.474.164,47
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA	PROYECTO		
Blanca Nidia Castillo	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



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

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

RF-00122-GA-0396

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 31 de Julio de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 30 de Junio 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 extracontable es responsabilidad de la administración de la compañía.

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Junio de 2025	87819041	\$2.904.116.600	02 Julio 2025

La presente certificación se expide a los 02 días del mes de Julio 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

DATOS DEL APORTANTE																	DATOS DE LA PLANILLA												
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL					DIRECCIÓN			TELÉFONO		FAX		PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR							
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF																					
						MES	AÑO	MES	AÑO																				
S	A	PRINCIPAL		001	BOGOTÁ D. C.		BOGOTÁ, D.C.					7	2025	6	2025		E	02 07 2025	87819041	Si	No								

CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS				16								NIT EMPRESA CONVENIO				Todos																		
No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES		TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad
1	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	230301	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0
2	CC 1012409984	ACERO MESA HERMANN DAVID		1	0			Si	001	11		X														12	12	12	12	EPS008	\$1,140,800	4.00%	\$45,700	25-14	\$1,140,800	16.00%	\$182,600	\$0
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11									X							3	3	3	3	EPS005	\$427,050	0.00%	\$0	230301	\$427,050	16.00%	\$68,400	\$0
4	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS005	\$2,277,600	4.00%	\$91,200	230301	\$2,277,600	16.00%	\$364,500	\$0
5	CC 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	\$5,694,000	4.00%	\$227,800	25-14	\$5,694,000	16.00%	\$911,100	\$28,500
6	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230301	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
7	CC 1018472543	DIAZ BUENDIA JUAN DAVID		1	0			Si	001	11		X														2	2	2	2	EPS008	\$284,700	4.00%	\$11,400	230301	\$284,700	16.00%	\$45,600	\$0
8	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	25-14	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0
9	CC 1030550601	RUIZ GIL MERCY VIVIAN		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230301	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
10	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	25-14	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0
11	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230201	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
12	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230301	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
13	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230201	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
14	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO		1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS005	\$3,517,467	4.00%	\$140,700	25-14	\$3,517,467	16.00%	\$562,800	\$0
15	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	25-14	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0
16	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	\$4,982,250	4.00%	\$199,300	25-14	\$4,982,250	16.00%	\$797,200	\$0
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	25-14	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0
																	\$2,197,900						\$8,857,600															

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 SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF	
1	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
2	CC 1012409984	ACERO MESA HERMANN DAVID	\$0	14-7	\$1,140,800	0.52%	1	\$6,000	CCF21	\$1,251,711	4.00%	\$50,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$427,050	0.00%	1	\$0	CCF21	\$427,050	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
4	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$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 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA	\$28,500	14-7	\$5,694,000	0.52%	1	\$29,800	CCF21	\$5,694,000	4.00%	\$227,800	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
6	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
7	CC 1018472543	DIAZ BUENDIA JUAN DAVID	\$0	14-7	\$284,700	0.52%	1	\$1,500	CCF21	\$385,531	4.00%	\$15,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
8	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
9	CC 1030550601	RUIZ GIL MERCY VIVIAN	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
10	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
11	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
12	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
13	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
14	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO	\$0	14-7	\$3,517,467	0.52%	1	\$18,400	CCF21	\$3,517,467	4.00%	\$140,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
15	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
16	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	\$0	14-7	\$4,982,250	0.52%	1	\$26,100	CCF21	\$4,982,250	4.00%	\$199,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0	
			\$28,500					\$287,100						\$2,206,400		\$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

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

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

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.



INFORME DE ACTIVIDADES No. 2

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/06/2025 AL 30/06/2025

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 a la gestión realizada en el mes de Junio del 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

1. A continuación, se relaciona, el número de días laborados del recurso humano de la operación durante del mes de Junio de 2025.

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO JUNIO	FECHA FINAL JUNIO	FECHA DE RETIRO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL MES	OBSERVACIONES
IT-BPO-26-91	1030550601	MERCY VIVIAN RUIZ GIL	AGENTE PROFESIONAL	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-31	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-31	1012409984	HERMANN DAVID ACERO MESA	AGENTE TECNICO	15/5/25	1/6/25	12/6/25	12/6/25	12	12	\$ 172.361	\$ 2.068.329	RENUNCIA
IT-BPO-26-31	1022939973	DEVISON YESID PAEZ LOPEZ	AGENTE TECNICO-BACKUP	13/6/25	13/6/25	30/6/25		18	18	\$ 172.361	\$ 3.102.493	ES UN AGENTE BACK UP Y CUBRIO LA RENUNCIA DE HERMANN DAVID ACERO MESA
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 270.491	\$ 8.114.737	
IT-BPO-37-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 305.367	\$ 9.161.000	
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-31-11	1018472543	JUAN DAVID DIAZ BUENDIA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/5/25	1/6/25	2/6/25	2/6/25	2	2	\$ 252.804	\$ 505.608	RENUNCIA
IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/6/25	16/6/25	30/6/25		15	15	\$ 252.804	\$ 3.792.057	INGRESA A CUBRIR LA RENUNCIA DE JUAN DAVID DIAZ BUENDIA
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATTIA PRADA	AGENTE TECNICO	24/5/25	1/6/25	30/6/25		30	30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	

Para el caso del retiro, este mismo fue cubierto con un agente de reserva (Backup) del 13 al 30 de Junio de 2025

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

2. Para el mes de Junio del año 2025, se inician los ajustes operacionales requeridos para el mantenimiento en la gestión oportuna de la respuesta y la atención en los canales de atención a la ciudadanía.

A continuación, se relacionan los Acuerdo de Nivel de Servicio seleccionados por le Entidad, de acuerdo con los establecido en el Anexo técnico, bajo la siguiente decisión: **La Entidad debe seleccionar los indicadores que va a medir durante la ejecución de la Orden de Compra. Algunos indicadores excluyen la aplicación de otros indicadores.**

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra	
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
2	Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"
3	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"
4	Rotación de Recurso Humano: "rotación"
5	TMO (Tiempo Medio de Operación).
6	Precisión error crítico de usuario: "ecu"
7	Precisión error crítico de negocio: "ecn"
8	Evaluación de conocimiento Agentes: "eca."
9	Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días
10	Cumplimiento de procedimiento de auditoría para el mejoramiento en los canales de atención V1 (Se adjunta)
11	Aplicación de matrices de seguimiento canal teléfono, presencial, chat, correo Una Vez al mes (Se adjunta)

Fuente: Definidos en la orden de compra de CCE

A continuación, se detalla la información de gestión en donde se relaciona la información para cada indicador, de acuerdo con el periodo de junio 2025.

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

Este indicador no es evaluado para el mes de Junio, teniendo presente que el aprovisionamiento de servicios y personas finalizó en el mes de mayo 2025, lo cual se detalló en el informe de actividades No 1 presentado para periodo mencionado.

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

2. Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"

Durante el mes de junio 2025, la Superintendencia de Subsidio Familiar no registró quejas a través de sus canales de atención.

Este resultado nos motiva a seguir fortaleciendo nuestros procesos y canales de atención, reafirmando nuestro compromiso de prevenir quejas y asegurar la satisfacción de los ciudadanos.

3. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"

Para el mes de junio, el nivel de satisfacción de los usuarios fue medido utilizando la metodología Top Two Box (T2B). Este indicador se calcula tomando el total de encuestas contestadas a la pregunta de satisfacción general sobre el servicio, y considerando específicamente el porcentaje de respuestas que se ubican en los dos puntajes más altos de la escala (por ejemplo, "Satisfecho" y "Muy Satisfecho" o "Excelente" y "Bueno"). Este análisis nos permite obtener una visión clara de la satisfacción con nuestros canales de atención y nos sirve como una herramienta fundamental para detectar áreas de mejora y fortalecer la calidad de nuestro servicio.

FORMULA:

$$NS (T2B) = \frac{(RMS+RS)}{NTotal} \times 100$$

Donde:

1. NS=Nivel de Satisfacción
2. T2B=Top Two Box
3. RMS = Número de respuestas de 'Muy Satisfecho'
4. RS = Número de respuestas de 'Satisfecho'
5. NTotal = Número total de encuestas con respuestas válidas para la pregunta de satisfacción general

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	PROMEDIO SATISFACCIÓN	PARTICIPACIÓN
CHAT	99%	15%
TELEFONICO	100%	29%
PQR	67%	2%
VIRTUAL	100%	100%
PRESENCIAL	81%	75%

Fuente: Formulario de encuestas de Satisfacción- Superintendencia de Subsidio Familiar

Se puede evidenciar en la medición de la encuesta de satisfacción que:

- **Chat (99% Top Two Box):** Es un canal con una excelente percepción de satisfacción entre los 65 encuestados, casi todos los que respondieron la encuesta lo calificaron de manera muy positiva. La participación es moderada, lo que sugiere que los usuarios que eligen este canal tienden a estar satisfechos.
- **Telefónico (100% Top Two Box):** De los 119 encuestados, este canal logra una satisfacción perfecta, lo que indica que todas las personas que respondieron tuvieron una experiencia muy positiva. Es el canal con la mayor cantidad de respuestas a la encuesta y una buena tasa de participación (29%), lo que refuerza la percepción de alta calidad en este medio.
- **Virtual (100% Top Two Box):** A pesar de tener un número muy limitado de 6 personas encuestadas, estas 6 personas representan el 100% de participación y reportan una satisfacción completa. Esto sugiere que para quienes lo usan, la experiencia es excepcional.
- **PQR (67% Top Two Box):** Con solo 11 personas encuestadas y una muy baja participación del 2%, este canal muestra el menor nivel de satisfacción. El 67% en el Top Two Box indica que una parte significativa de los encuestados no calificó su experiencia en las categorías más altas, lo que podría señalar áreas críticas de mejora en la gestión de peticiones, quejas y reclamos. Se sugiere en especial por este canal,

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

que la encuesta para una mayor participación pueda ser enviada por mensaje de texto y vía whatsapp, ya que actualmente se envía con la respuesta final por 4/72.

- **Presencial (81% Top Two Box):** De las 9 personas encuestadas y con una alta participación del 75% del total de encuestados para Presencial, este canal presenta un nivel de satisfacción moderado. El 81% en el Top Two Box significa que, si bien la mayoría está satisfecha, hay un 19% de encuestados que no lo están al máximo nivel, lo que indica oportunidades para optimizar la experiencia presencial.

En la siguiente tabla, se evidencia la información por canal, donde se discrimina cada pregunta con su respectivo porcentaje de nivel de satisfacción:

3.1 Información por Canal

CANAL	TOP TWO BOX P1	TOP TWO BOX P2	TOP TWO BOX P3	TOP TWO BOX P4	TOP TWO BOX P5	TOP TWO BOX P6	PROMEDIO
CHAT	100%	98%	100%				99%
TELEFONICO	100%	99%	100%				100%
PQR	73%	73%	55%				67%
VIRTUAL	100%	100%	100%				100%
PRESENCIAL	100%	56%	100%	78%	78%	78%	81%

Fuente: Información Calidad- BPO- Outsourcing

4. Rotación de Recurso Humano: "rotación"

El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano; se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización.

Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, Formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.

- Medición mensual: Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso Humano contratados, esta definición es la establecida en CCE, para la SSF si bien se presenta la información de rotación, este indicador no es penalizable dado personal contratado de la operación es de 15.

rotación

= *Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia*

Número total de recurso humano que comienzan el mes
* 100%

Durante el periodo de Junio se presentaron 2 renunciaciones voluntarias como se relaciona a continuación:

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	FECHA DE RETIRO	MES DE RETIRO	MOTIVO RETIRO	PERFIL
1012409984	HERMANN DAVID ACERO MESA	13/6/25	JUNIO	VOLUNTARIO	AGENTE TÉCNICO
1018472543	JUAN DAVID DIAZ BUENDIA	2/6/25	JUNIO	VOLUNTARIO	AGENTE PROFESIONAL

Se realizó, la contratación del remplazo del agente Profesional con los siguientes datos de ingreso.

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	MES DE INGRESO	PERFIL
1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	12/6/25	JUNIO	AGENTE PROFESIONAL- REDES SOCIALES

5. TMO (Tiempo Medio de Operación).

Mide el tiempo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad.

El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.

Medible sin lugar a descuento, se presentan los datos de transacciones realizadas para cada uno de los servicios.

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

5.1. **Canal Telefónico:** Se relacionan los datos, de acuerdo con el reporte de la herramienta 3CX, Administrada por la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Meses	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Promedio Hablando (TMO)
Junio	578	219	4:05

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

5.2. **Canal Chat:** Se relacionan los datos, de acuerdo con el reporte de la herramienta 3CX, Administrada por la Superintendencia de Subsidio Familiar, para el servicio de Chat, la herramienta no muestra un tiempo medio de las conversaciones.

Meses	Chats Atendidos	Chats Abandonados
Junio	532	8

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

5.3. **Atenciones Virtuales:** Se relacionan los datos, de acuerdo con el reporte realizado por los agentes en la herramienta TEAMS asociado al correo de la Oficina de Protección al usuario, Administrado por la Superintendencia de Subsidio Familiar, para este servicio, la herramienta no muestra un tiempo medio de las conversaciones o atenciones virtuales.

Meses Trimestre	Atenciones Virtuales
Junio	8

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

4. **Atención Presencial:** La Oficina de Protección al Usuario ofrece atención presencial en un horario continuo de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m, durante el mes de Junio, se realizó la atención presencial, de acuerdo con la siguiente tabla:

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

Mes	ATENCIÓN PRESENCIAL
Junio	12

Fuente: Información Listas Asistencia Oficina OPU– Superintendencia del Subsidio Familiar

5.4. Gestión PQRSF: A continuación, se relacionan los datos de la gestión de PQR, durante el periodo del 1 al 30 de junio del 2025

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Junio	690

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Del total de las PQRSF recibidas durante este periodo, a continuación, se detalla el estado de la gestión realizada.

ESTADO	Cuenta de Estado
FINALIZADO	301
PENDIENTE	389
Total general	690

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

6. Precisión error crítico de usuario: “ecu”

Durante el mes de junio, no se identificaron oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico al usuario final. Esto significa que no se registraron incidentes graves o fallas significativas que afectaran directamente la interacción o el servicio al ciudadano. Este resultado es atribuible a la implementación de monitoreos pedagógicos y retroalimentaciones preventivas, que contribuyeron a evitar la reincidencia en la gestión de cada canal (Ver figura 1).

7. Precisión error crítico de negocio: “ecn”

Durante el mes de junio, no se identificaron oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico al negocio. Esto significa que no se registraron vulnerabilidades o fallos que pusieran en riesgo la continuidad o la integridad de las

operaciones clave del negocio. Este logro se atribuye a la implementación de monitoreos pedagógicos y retroalimentaciones preventivas, que fueron esenciales para evitar la ocurrencia de fallas en esta métrica (Ver figura 1).



Figura 1. Calidad Emitida 1. "ecu" - "ecn"

Fuente: Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing

Evaluación de conocimiento Agentes "eca"

Durante del mes de junio no se presentó evaluación de conocimientos por parte de nuestro cliente Superintendencia de Subsidio Familiar.

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

Del total de los PRQSF recibidos durante el mes de junio, a continuación, se detalla la oportunidad en la respuesta:

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

Días de Gestión	Días de oportunidad de respuesta	%
1	4	1%
2	5	2%
3	12	4%
4	15	5%
5	9	3%
6	18	6%
7	7	2%
9	6	2%
10	3	1%
11	5	2%
12	7	2%
13	10	3%
14	48	16%
15	152	50%
Total, general	301	100%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 50% de los casos, se responden en el día 15 de la gestión, para este periodo de tiempo, no fue necesario realizar o solicitar ampliación de términos para dar respuesta a los ciudadanos. En la siguiente tabla se relacionan del total de PQRSF recibidas lo correspondiente a cada caja de compensación familiar, sobre la cual el ciudadano, interpuso su petición.

Etiquetas de fila	Petición	Queja	Reclamo	Total general
N/A	73	4		77
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	41	5		46
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	36	5		41
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	29	5		34
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	15	1	1	17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	14	3		17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	5	1		6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	6			6

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

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	6			6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	2	3		5
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	4			4
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	3			3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	3			3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	3			3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	3			3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	2	1		3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	1	1		2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR		1		1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA			1	1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	1			1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	1			1
Total, general	269	30	2	301
Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU				

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

A continuación, se detalla los casos en los que no se reporta caja de compensación, es debido a que la petición no implicaba una gestión o requerimiento de respuesta por parte de la caja:

Etiquetas de fila	Tipo de tramite
Traslado externo	37
Respuesta Directa	27
Petición incompleta	11
Traslado a la CCF	1
Traslado Interno	1
Total, general	77

***Fuente:** Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

9. Cumplimiento de procedimiento de auditoría para el mejoramiento en los canales de atención V1

Para la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de calidad correspondientes al mes de junio, se tomó como referencia la matriz de calidad establecida y entregada a outsourcing por parte del cliente. Dicha matriz fue el insumo principal y base fundamental, para evaluar el desempeño y asegurar la conformidad con los estándares de calidad esperados.

Se llevaron a cabo las siguientes actividades desde el área de calidad, las cuales se detallan a continuación:

- 9.1. Monitoreos Pedagógicos – Paretos de oportunidades de mejora
- 9.2. Análisis por competencias y retroalimentación
- 9.3. Alertas Operativas
- 9.4. Pretornos
- 9.5. Acciones

10.1. Monitoreos Pedagógicos:

El objetivo de estos monitoreos es garantizar la mejora continua del desempeño de los agentes y la calidad del servicio ofrecido al cliente. Esto se logra mediante:

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

- **Identificación de brechas de conocimiento y habilidades:** Se detectan las áreas en las que los agentes necesitan capacitación o refuerzo, tanto en el manejo de la información como en las habilidades blandas (comunicación, empatía, resolución de conflictos).
- **Estandarización de procesos:** Asegura que los agentes sigan los protocolos y directrices establecidos en la matriz de calidad para cada tipo de interacción (telefónico, presencial, virtual, chats y PQRs), garantizando una experiencia coherente para el cliente.
- **Fomento de buenas prácticas:** Permite identificar y replicar las estrategias exitosas de los agentes, elevando el nivel general del equipo.
- **Retroalimentación constructiva:** Ofrece a los agentes información específica sobre su desempeño, ayudándolos a entender sus puntos fuertes y áreas de mejora.
- **Cumplimiento de objetivos de calidad:** Contribuye directamente al logro de los indicadores de calidad establecidos, como tiempos de respuesta, resolución en primera interacción, satisfacción del cliente, entre otros.
- **Desarrollo profesional:** Apoya el crecimiento y desarrollo de los agentes, lo que a su vez impacta positivamente en su motivación y retención.

10.2. Ranking general de asesores:

Los resultados del mes de junio reflejan la culminación exitosa del periodo de implementación y aplicación de la matriz establecida por la Superintendencia de Subsidio Familiar, como método pedagógico. Evidenciando un desempeño óptimo en todas las dimensiones evaluadas. Las métricas de Usuario Final y Negocio mantuvieron consistentemente su tendencia al 100%, resultado que se fundamenta en el riguroso sistema de seguimiento y retroalimentación en tiempo real implementado por los equipos de calidad y supervisión

EmbajadorDeMarca	CANTIDAD DE MONITOREOS	CALIDAD EMITIDA	% CTO	% NEG	% PEC	% PENC	% UF
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	17	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
MARCELA GONZALEZ	13	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
CESAR DANILO TORRALBA URREA	12	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
NATALIA GUERRERO	11	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
YURI ZAMAR SEPULVEDA YARURO	11	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	11	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ERIKA TALERÓ	10	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	10	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
JOSE JAIRO MATTÁ PRADA	10	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
MERCY VIVIAN RUIZ GIL	10	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Total	115	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Fuente: Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing

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

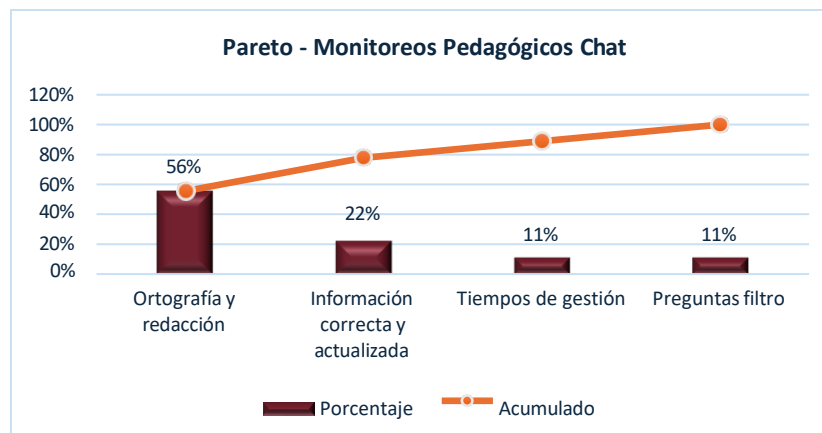
FO-COP-004 V2

10.3. Pareto de oportunidades de mejora:

En el siguiente Pareto se evidencia las oportunidades de mejora por canal, el detalle de cada afectación en el monitoreo pedagógico aplicado y el plan de mejora aplicar:

10.4. Canal Chat

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Ortografía y redacción	5	56%	56%	CRITICO
Información correcta y actualizada	2	22%	78%	CRITICO
Tiempos de gestión	1	11%	89%	CRITICO
Preguntas filtro	1	11%	100%	MENOR
Total	9	100%		



ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA
Tiempos de gestión	* No retoma la llamada en el tiempo establecido	* Incumplimiento al no retomar al ciudadano a los dos minutos de tiempo de espera y esto se debe a la demora en el desplazamiento por parte del gestor, para realizar una consulta. Esto afecta la experiencia del ciudadano y puede sentir abandono en la interacción	Se habilito el chat de teams para las consultas y recomendaciones y evitar desplazamientos desde el puesto de trabajo a otras áreas.

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

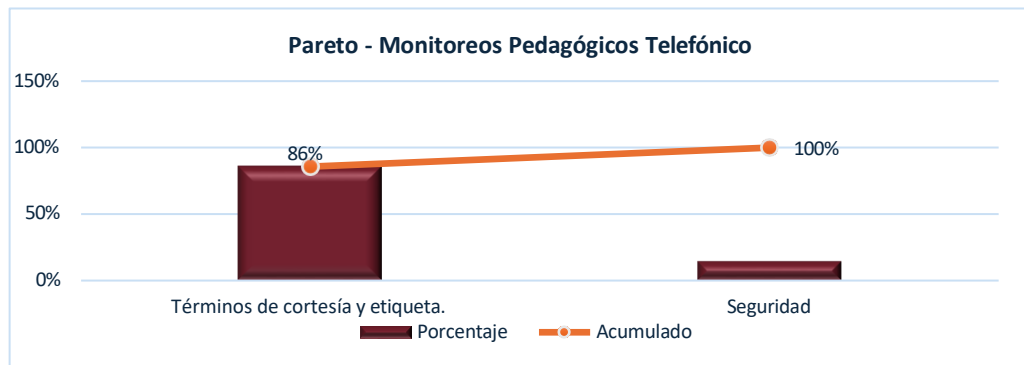
FO-COP-004 V2

Ortografía y redacción	* Falta acentuación y mayúsculas * Fallas en digitación y orden lógico	* Se evidencia algunas palabras sin tildes en la conversación * Algunos nombres geográficos se encuentran sin mayúscula inicial * Palabras mal escritas o incompletas en el chat * Oraciones sin coherencia que genera confusión al ciudadano. Esto afecta la imagen institucional	Se brinda plataformas de corrección de ortografía y se recomienda herramientas de la IA para temas de redacción. (Language tool, Gemini, copilot, quillbot, entre otras)
Proactividad	* No valida requisitos de subsidios en general * No orienta a validar a la CCF para temas de "Plan Retorno"	* No pregunta con cuál CCF desea el beneficio de plan retorno * No informa sobre la ley del Plan Retorno Esto genera falta de asesoría completa al ciudadano	Se realiza retroalimentación y se inicia con el documento de preguntas frecuentes para poder unificar procesos y que los gestores tengan acceso a ello, por medio de una biblioteca virtual.

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing

10.5. Canal Telefónico

Ítem	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Términos de cortesía y etiqueta.	6	86%	86%	CRITICO
Seguridad	1	14%	100%	MENOR
Total	7	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

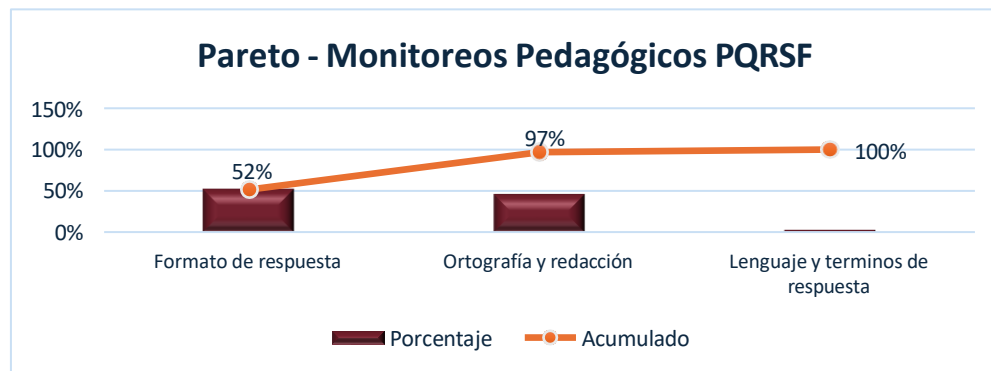
FO-COP-004 V2

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA
Términos de cortesía	* Tuteo al usuario * Falta de personalización	* Usa "tú" en lugar de "usted" * Falta de protocolo formal * Se dirige al ciudadano como "Doña" Esto afecta la Imagen institucional	Se realiza retroalimentación puntual y se recuerda la importancia de la aplicación de protocolos y matrices de calidad.
Seguridad	* Falta de seguridad y titubeos	* No proyecta confianza ya que presenta titubeos en la conversación Esto genera que el ciudadano perciba falta de conocimiento	Se realizaran sesiones de repaso y profundización sobre los temas más recurrentes y complejos en los pretornos, para practicar respuestas rápidas y seguras, técnicas de vocalización y expresión verbal para mejorar la fluidez. Se brindará seguimiento continuo a los gestores foco de esta oportunidad de mejora.

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing

10.6 Canal - PQRS

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Formato de respuesta	17	52%	52%	CRITICO
Ortografía y redacción	15	45%	97%	CRITICO
Lenguaje y términos de respuesta	1	3%	100%	MENOR
Total	33	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

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA
Formato de respuesta	* Uso incorrecto de negrilla * Errores en encabezado y estructura * Errores en contenido de plantilla	* Aplica negrilla innecesariamente * No asocia correo en encabezado * No usa formato establecido * Interlineado inadecuado * Tamaño de letra incorrecto * Títulos desalineados * Falta normatividad en respuestas negativas	Se brinda plataformas de corrección de ortografía y se recomienda herramientas de IA para temas de redacción. (Language tool, Gemini, copilot, quillbot, entre otras). Además se realizará una revisión previa para verificar forma y fondo del oficio.
Ortografía y redacción	* Fallas en digitación y coherencia * Errores en redacción formal	* Palabras mal escritas * Oraciones sin orden lógico * Redacción incorrecta en requerimientos * Redundancia excesiva de palabras	Se brinda seguimiento continuo y revisión de oficios, con la asesora de herramientas ya brindadas por el área de calidad y se recomiendan otras plataformas de IA para una mejor redacción.
Lenguaje y términos	* Falta claridad normativa	* Normatividad poco puntual * Lenguaje técnico sin explicación	Se implementará una matriz normativa consolidada que contenga la legislación más relevante y aplicable en los procesos de gestión documental, organizada en un cuadro de referencia estructurado por categorías temáticas y tipos de solicitud. Esta herramienta permitirá a los gestores identificar de manera ágil y precisa la normatividad específica que debe ser citada en cada radicado, garantizando el cumplimiento de los estándares legales establecidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar, reduciendo significativamente los errores de citación y asegurando la homogeneidad en la aplicación normativa para elevar la calidad de las respuestas institucionales emitidas.

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing

10.7 Actividades Realizadas

- ☐ Se han realizado retroalimentaciones en línea que surgen de los monitoreos, seguimiento y gestión de soporte diario
- ☐ Se realizaron durante el mes de junio 4 pretornos donde por medio de infografías se socializaron los mejores tips y recomendaciones del proceso, para una proyección adecuada en la respuesta. En el canal telefónico se brindaron las mejores prácticas para una mejor calidad de servicio y se dieron recomendaciones para el manejo de chat y procesos en general, además de brindar la ruta de cómo hacer un excelente cierre de chat sin que afecte en las estadísticas el proceso de abandono.
- ☐ Se generan alertas operativas para socializar información
- ☐ Se realiza medición de tiempos y movimientos para validar el tiempo de gestión según solicitud

10.8 Recomendaciones generales y plan de trabajo:

- ☐ Se dará continuidad con la elaboración de los pretornos semanales y la organización de material de apoyo para los gestores del BPO.
- ☐ Se realizará mesa de trabajo, según las alertas evidenciadas en Junio para la estandarización de procesos.
- ☐ Se generará revisión y actualización de plantillas PQR para el cargue en Esigna.

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

- ☐ Se dará continuidad con la implementación de herramientas de corrección ortográfica.
- ☐ Se realizará seguimiento con el sistema de supervisión, gestión de soporte en piso y retroalimentación personalizada.
- ☐ Se dará inicio a la valoración con la matriz de calidad aprobada por el cliente en mesa de trabajo.
- ☐ Se realizará la primera calibración para unificación de criterios y mejora continua.
- ☐ Para una medición efectiva del nivel de satisfacción del usuario, se recomienda incluir en las encuestas una pregunta específica y globalmente orientada a la satisfacción con el servicio. Esta pregunta servirá como base para calcular el indicador Top Two Box (T2B) de satisfacción, ofreciendo una métrica clave y consolidada que refleja la percepción general de nuestros usuarios. Para ello se realizará una mesa de trabajo para unificar este proceso.

10.9 Aplicación de matrices de seguimiento canal teléfono, presencial, chat, correo Una Vez al mes

Durante el mes de junio, se tomó como base, las matrices entregadas por el cliente para los monitoreos. Es de aclarar que ya se está revisando la propuesta por parte del BPO, para su aprobación y aplicación en el mes de Julio, de acuerdo con los observaciones, que permitan realizar una evaluación completa de la gestión en los canales de atención.

Aprobó:

Adriana
Ximena
Gomez Murillo

Firmado digitalmente
por Adriana Ximena
Gomez Murillo

Fecha: 2025.07.09
08:17:21 -05'00'

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



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: 07-Junio-2025

Periodo del 1 de Junio al 30 de Junio

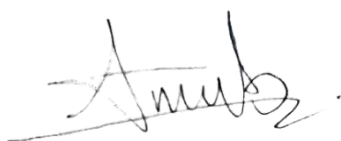
1. Licenciamiento cuenta SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)

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
Jessica Paola Parra Garcia	AGENTE PROFESIONAL- REDES SOCIALES	Office 365 E3
Jose Jairo Matta Prada	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
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	Se
☐ 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	:	ecromero@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)	
☐ Jessica Paola Parra Garcia	:	jpparrag@outsourcing.com.co	Microsoft 365 Empresa Premium	AGENTE PROFESIONAL-REDES SOCIALES	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)	
☐ 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 Yanuro	:	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



PERFIL A CUBRIR						INFORMACIÓN BACKUP				
ROL OPERADOR	NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS
AGENTE TÉCNICO	1012409984	HERMANN DAVID ACERO MESA	RENUNCIA	12/06/2025		DEYVISON YESID PAEZ LOPEZ	1022939973	13/06/2025	30/06/2025	18