

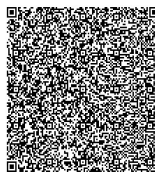


OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

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: 15/08/2025 1:07 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1014168

CÓDIGO CIUU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 15/08/2025**Fecha de Vencimiento** 15/09/2025

CUFE: d607c0adf41ec6cf240934e02c54c9038bac9fa64eacc64ceb981b9a313b5d4c9b2df86967bea0620bfc1cdc84ea335a

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	31/07/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/07/2025	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	31/07/2025	5,00	COP 5.170.822,00	COP 25.854.110,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/07/2025	1,00	COP 4.998.462,00	COP 4.998.462,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/07/2025	5,00	COP 7.255.999,00	COP 36.279.995,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	31/07/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	31/07/2025	1,00	COP 7.584.114,00	COP 7.584.114,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/07/2025	13,00	COP 69.445,00	COP 902.785,00

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

Importe en Letras

SON: Ciento Diecinueve Millones Ciento Setenta Y Nueve Mil Novecientos Treinta Pesos Con Treinta Y Ocho Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 100.151.202,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 19.028.728,38
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 119.179.930,38
Número de Cuenta	009700055917		

PREPARADA
Blanca Nidia CastilloPROYECTO
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-0425

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 Agosto de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Julio 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
Julio de 2025	88734924	\$2.934.220.100	04 Agosto 2025

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Agosto 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.			8	2025	7	2025	E	04 08 2025	88734924	Si	No																			
CENTRO DE TRABAJO		Todos			NÚMERO DE EMPLEADOS			15					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												L				5	5	5	5	EPS010	\$475,334	4.00%	\$19,100	230301	\$475,334	16.00%	\$76,100	\$0
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA		1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS010	\$2,376,667	4.00%	\$95,100	230301	\$2,376,667	16.00%	\$380,300	\$0
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11									X							1	1	1	1	EPS005	\$142,350	0.00%	\$0	230301	\$142,350	16.00%	\$22,800	\$0
4	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS005	\$4,128,150	4.00%	\$165,200	230301	\$4,128,150	16.00%	\$660,600	\$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 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
8	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
9	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA		1	0			Si	001	11											X					1	1	1	1	EPS037	\$95,067	4.00%	\$3,900	25-14	\$95,067	16.00%	\$15,300	\$0
10	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA		1	0			Si	001	11																29	29	29	29	EPS037	\$2,756,934	4.00%	\$110,300	25-14	\$2,756,934	16.00%	\$441,200	\$0
11	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA		1	0			Si	001	11									X							5	5	5	5	EPS041	\$711,750	0.00%	\$0	230201	\$711,750	16.00%	\$113,900	\$0
12	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA		1	0			Si	001	11																25	25	25	25	EPS041	\$3,558,750	4.00%	\$142,400	230201	\$3,558,750	16.00%	\$569,400	\$0
13	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
14	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
15	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	25-14	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0
16	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA		1	0			Si	001	11		X														26	26	26	26	EPS008	\$2,471,734	4.00%	\$98,900	230301	\$2,471,734	16.00%	\$395,500	\$0
17	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
18	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
19	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
																\$2,258,800				\$9,169,100		\$28,500																

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	\$475,334	0.00%	1	\$0	CCF21	\$475,333	4.00%	\$19,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$0	14-7	\$2,376,667	0.52%	1	\$12,500	CCF21	\$2,376,667	4.00%	\$95,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$142,350	0.00%	1	\$0	CCF21	\$142,350	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
4	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$4,128,150	0.52%	1	\$21,600	CCF21	\$4,128,150	4.00%	\$165,200	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 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
8	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
9	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	\$0	14-7	\$95,067	0.00%	1	\$0	CCF21	\$95,067	4.00%	\$3,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
10	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	\$0	14-7	\$2,756,934	0.52%	1	\$14,400	CCF21	\$2,756,933	4.00%	\$110,300	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$711,750	0.00%	1	\$0	CCF21	\$711,750	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$3,558,750	0.52%	1	\$18,600	CCF21	\$3,558,750	4.00%	\$142,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	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
14	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
15	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO	\$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 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA	\$0	14-7	\$2,471,734	0.52%	1	\$13,000	CCF21	\$2,471,733	4.00%	\$98,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	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
18	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
19	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					\$292,200				\$2,258,800		\$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

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

92AEF126156399E0

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 4 días del mes de Agosto 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

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.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/07/2025 AL 30/07/2025

INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de	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:	25/04/2025
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 Julio 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

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

CÓD ITEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO JULIO	FECHA FINAL JULIO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE NOVEDAD	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
IT-BPO-26-91	1030550601	MERCY VIVIAN RUIZ GIL	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30	2	28	\$ 241.867	\$ 6.772.266	NOVEDAD DE INCAPACIDAD 7 y 8 DE JULIO CUBIERTA CON BACKUP- DEYVISON YESID PAEZ LOPEZ
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999	
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-31	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30	1	29	\$ 172.361	\$ 4.998.462	NOVEDAD DE 1 DÍA DE VACACIONES 17 DE JULIO
IT-BPO-26-31	27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	AGENTE TECNICO	5/07/2025	5/07/2025	31/07/2025	26		26	\$ 172.361	\$ 4.481.379	
IT-BPO-26-31	1022939973	DEVYVISON YESID PAEZ LOPEZ	AGENTE -BACKUP	1/07/2025	1/07/2025	4/07/2025	4		4	\$ 172.361	\$ 689.443	ES UN AGENTE BACK UP - CUBRIO LA VACANTE DE TECNICO DEL 1 AL 4 DE JULIO
IT-BPO-26-91	1022939973	DEVYVISON YESID PAEZ LOPEZ	AGENTE -BACKUP	1/07/2025	7/07/2025	8/07/2025	2		2	\$ 241.867	\$ 483.733	ES UN AGENTE BACK UP Y CUBRIO LA NOVEDAD DE ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ 7 y 8
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 270.491	\$ 8.114.737	
IT-BPO-37-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 305.367	\$ 9.161.000	
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	
IT-BPO-26-91	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE - BACKUP	16/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	5		5	\$ 241.867	\$ 1.209.333	ES UN AGENTE BACK UP Y CUBRIO LA NOVEDAD DE NATALIA GUERRERO PEREZ - 5 DIAS
IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/06/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 252.804	\$ 7.584.114	
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30	5	25	\$ 241.867	\$ 6.046.666	NOVEDAD DE 5 DIAS CUBIERTA CON BACKUP - LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATA PRADA	AGENTE TECNICO	24/05/2025	1/07/2025	31/07/2025	30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822	

Fuente de información factura servicios BPO Julio_2025

Para el caso del retiro ocasionado en el mes de junio, que originó la vacante de Agente Técnico, este fue cubierto con un agente de reserva (Backup) del 1 de al 04 de Julio 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

Para el mes de Julio del año 2025, se mantienen 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 Acuerdos de Nivel de Servicio seleccionados por la 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 gestión de julio 2025.

- **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 Julio, 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 del 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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA"**

Durante el mes de julio, 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.

- **Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s"**

Para el mes de julio, 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:

- NS=Nivel de Satisfacción
- T2B=Top Two Box
- RMS = Número de respuestas de 'Muy Satisfecho'
- RS = Número de respuestas de 'Satisfecho'
- 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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	PROMEDIO SATISFACCIÓN	PARTICIPACIÓN
CHAT	100%	24%
TELEFONICO	100%	54%
PQRSF	73%	1%
VIRTUAL	96%	100%
PRESENCIAL	100%	100%

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

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

- **Chat (100% Top Two Box):** Es un canal con una excelente percepción de satisfacción entre los 107 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 282 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 tasa de participación (54%), lo que refuerza la percepción de alta calidad en este medio.
- **Virtual (96% Top Two Box):** A pesar de tener un número muy limitado de 9 personas encuestadas, esto representó el 100% de participación y reportan una satisfacción completa. Esto sugiere que para quienes lo usan, la experiencia es excepcional.
- **PQRSF (73% Top Two Box):** Los datos de la encuesta de satisfacción revelan un bajo desempeño para este canal, con la menor tasa de participación (1%) y tan solo 10 personas encuestadas. **Este resultado es un indicador clave de que se necesita una mejora significativa.** El Top Two Box de 73% muestra que una gran parte de los encuestados no calificó su experiencia en las categorías más altas, lo que sugiere validar la información. Al analizar la pregunta: “¿La respuesta dada a su petición, queja, reclamo y/o sugerencia fue clara?”. En este punto, cuatro de las 10 personas encuestadas calificaron la respuesta como “Malo”, indicando que no comprendieron la información proporcionada. Esta

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

falta de claridad en las respuestas podría indicar una oportunidad para mejorar la comunicación en la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQRS).

- **Presencial (100% Top Two Box):** De las 17 personas encuestadas y con una alta participación del 100% del total de encuestados para Presencial, este canal presenta un nivel de satisfacción alto.

A continuación, se evidencia la tabla 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	99%	100%	100%				100%
TELEFONICO	99%	100%	100%				100%
PQR	80%	80%	60%				73%
VIRTUAL	100%	100%	89%				96%
PRESENCIAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Información Calidad- BPO- Outsourcing

Conclusión:

Los datos de la encuesta reflejan una satisfacción sobresaliente en los canales de atención (Chat, Telefónico, Presencial y Virtual), que alcanzan la totalidad de su Top Two Box. Esto demuestra que los usuarios perciben estas plataformas como altamente efectivas y satisfactorias. Su éxito sugiere que la experiencia del ciudadano a través de estos medios es fluida, clara y, en general, muy positiva. Diferencia de los canales mencionados, el canal de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) muestra claras áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción. A esto se suma una baja tasa de participación en la encuesta, lo que podría ser un indicador de un medio no adecuado de medición.

- **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.

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

El mes de julio es el segundo mes del periodo de estabilización y se realizó la contratación de la vacante del agente técnico, dando cumplimiento a los tiempos de aprovisionamiento.

FECHA DE RECEPCIÓN HV	FECHA DE INGRESO	TOTAL, DE DÍAS
26/06/2025	5/07/2025	6

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

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 este periodo no se presentaron renunciias del personal vinculado a la operación.

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

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	MES DE INGRESO	PERFIL
27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	05/07/25	JULIO	AGENTE TÉCNICO

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

- **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.

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

Mes	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Promedio Hablando (TMO)
Julio	750	31	5:30

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

- **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.

Mes	Chats Atendidos	Chats Abandonados
Julio	647	12

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

- **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.

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

Mes	Atenciones Virtuales
Julio	9

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

- **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 Julio, se realizó la atención presencial, de acuerdo con la siguiente tabla:

Mes	ATENCIÓN PRESENCIAL
Julio	21

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

- **Gestión PQRSF:** A continuación, se relacionan los datos de la gestión de PQRSF durante el periodo del 1 al 30 de julio del 2025

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Julio	771

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	428
PENDIENTE	343
Total general	771

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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Precisión error crítico de usuario: “ecu”**

Durante el mes de julio, 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 las retroalimentaciones preventivas, seguimiento diario y soporte en piso, que contribuyeron a evitar la reincidencia en la gestión de cada canal.

- **Precisión error crítico de negocio: “ecn”**

El análisis del mes de julio reveló oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico para el negocio. Se ha determinado que estas fallas están ligadas a los procesos de tipificación, comprometiendo la correcta categorización de los casos y la fiabilidad de las estadísticas de gestión.



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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Evaluación de conocimiento Agentes “eca”**

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

- Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días**

Del total de los PQRSF recibidos durante el mes de julio, a continuación, se detalla la oportunidad en la respuesta.

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
1	1	0%
2	14	3%
3	18	4%
4	11	3%
5	16	4%
6	17	4%
7	21	5%
8	12	3%
9	8	2%
10	26	6%
11	17	4%
12	41	10%
13	120	28%
14	105	25%
15	0	0%
17	1	0%
Total, general	428	100%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 28% de los casos, se responden en el día 13 de la gestión, y el 25% en el día 14, para este periodo de tiempo, se realizaron 12 ampliaciones de términos para dar respuesta a los ciudadanos posterior a los 15 días de ley.

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

En la siguiente tabla se relacionan del total de PQRSF tramitadas y finalizadas lo correspondiente a cada caja de compensación familiar, sobre la cual el ciudadano, interpuso su petición.

CAJA DE COMPENSACIÓN	PQRSF RECIBIDAS JULIO 2025	%
N/A	78	18,2%
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	67	15,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	49	11,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	47	11,0%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	33	7,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	17	4,0%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	15	3,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	11	2,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	11	2,6%
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	10	2,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	8	1,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	8	1,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	7	1,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	6	1,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	6	1,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	6	1,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	4	0,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	4	0,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	4	0,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	4	0,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	4	0,9%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	3	0,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	3	0,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	3	0,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	3	0,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	3	0,7%

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

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	3	0,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	1	0,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	1	0,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	1	0,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	1	0,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	1	0,2%
Total general	428	82%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

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.

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Traslado externo	45
Respuesta Directa	19
Petición incompleta	12
Traslado Interno	1
Traslado a la CCF	1
Total general	78

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

- 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 julio, se tomó como referencia la matriz de calidad sugerida por outsourcing y aprobada 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:

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. Monitoreos y seguimientos – Paretos de oportunidades de mejora
- b. Análisis por competencias y retroalimentación
- c. Alertas Operativas
- d. Pretornos
- e. Acciones y Planes de mejora para el mes de agosto

Monitoreos:

El objetivo en el mes de julio fue identificar fortalezas y áreas de mejora en cada agente, así como tendencias generales del equipo. Esto facilita la toma de decisiones sobre capacitación, coaching y desarrollo profesional.

- **Medición integral:** Evaluar múltiples dimensiones del servicio como conocimiento del producto de la SSF, habilidades de comunicación, resolución de problemas, cumplimiento de procedimientos y satisfacción del usuario final.
- **Retroalimentación constructiva:** Proporcionar información específica y accionable a los embajadores de marca sobre su desempeño, facilitando planes de mejora personalizados y seguimiento del progreso.
- **Optimización de recursos:** Permitir identificar oportunidades de mejora para brindar capacitaciones específicas, refuerzos y reconocer el talento para incentivos y la motivación del equipo en general.

La combinación de monitoreo sistemático con una matriz de calidad bien estructurada crea un ciclo de mejora continua que beneficia tanto a la organización como a los usuarios y embajadores de marca.

Ranking general de asesores:

Los resultados del mes de julio reflejan un desempeño satisfactorio a nivel general; no obstante, se identificaron situaciones críticas que impidieron alcanzar los estándares de excelencia establecidos.

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

EmbajadorDeMarca	CANTIDAD DE MONITOREOS	CALIDAD EMITIDA	% CTO	% NEG	% PEC	% PENC	% UF
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	23	99,13 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	95,65 %	100,00 %
MARCELA GONZALEZ	23	99,57 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	95,65 %	100,00 %
NATALIA GUERRERO	19	88,68 %	100,00 %	89,47 %	89,47 %	94,74 %	100,00 %
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	18	99,17 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	94,44 %	100,00 %
CESAR DANILO TORRALBA URREA	17	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ERIKA TALERO	17	99,12 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	94,12 %	100,00 %
MERCY VIVIAN RUIZ GIL	17	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
YURI ZAMAR SEPULVEDA YARURO	17	99,12 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	94,12 %	100,00 %
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	17	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
JOSE JAIRO MATTA PRADA	3	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	3	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Total	174	98,33 %	100,00 %	98,85 %	98,85 %	96,55 %	100,00 %

Fuente: Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing

Análisis Ranking: Las brechas en calidad se concentran en dos áreas específicas que requieren intervención inmediata:

- **Canal PQRS:** Se detectaron oportunidades de mejora significativas en los procesos de tipificación y redacción de respuestas. Estas deficiencias impactan directamente en la precisión de la categorización de casos y en la claridad de las comunicaciones hacia los usuarios.
- **Canal Telefónico:** Se evidenciaron fallas recurrentes en la atención directa al usuario final, afectando la experiencia de servicio y los indicadores de Error No Crítico.

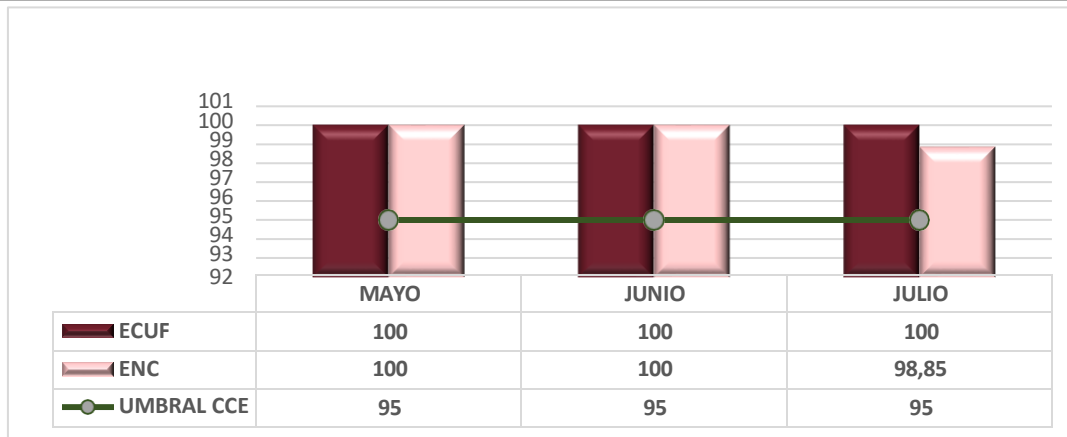
En los canales de Chat, Presencial y Virtual no se evidenciaron situaciones de impacto relevantes en esta ocasión.

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



Fuente: Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing

- **Análisis Históricos:** El umbral mínimo establecido por Colombia Compra Eficiente (CCE) es del **95%**.

Durante los tres meses monitoreados (mayo, junio y julio), el umbral se cumplió consistentemente, ya que tanto el desempeño de ECUF (Usuario Final) como el de ENC (Negocio) se mantuvieron por encima del 95%.

El desempeño del negocio también fue perfecto en mayo y junio, alcanzando el 100%. Sin embargo, en julio se observa una disminución, aunque sigue estando por encima del umbral del 95%.

Esto sugiere que hubo algún tipo de incumplimiento o error en los procesos internos que, si bien no afectaron al usuario final, impactaron la eficiencia del negocio.

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 aplicado y el plan de mejora continua:

10.4 PQRSF

Ítem	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Tipificas correctamente la PQRS	2	33%	33%	CRITICO
Cumples normas ortográficas y de redacción	2	33%	67%	MEDIO

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

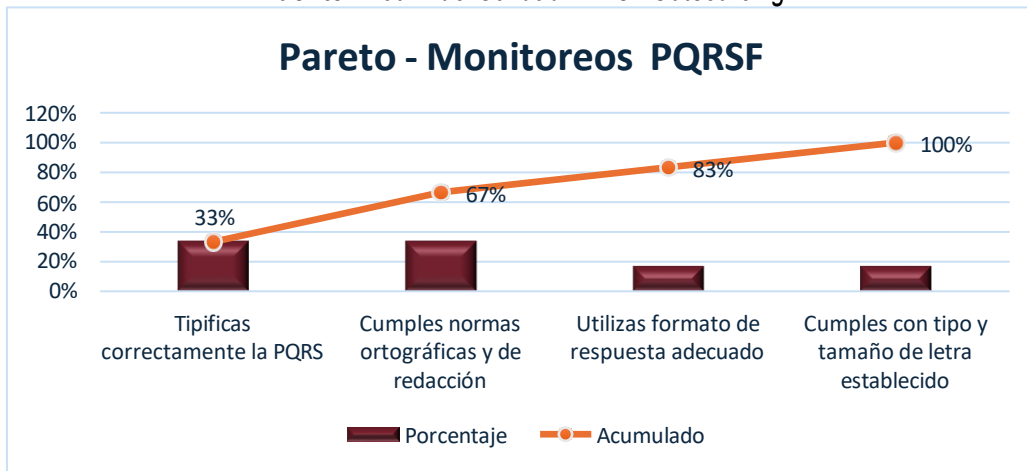
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Utilizas formato de respuesta adecuado	1	17%	83%	MEDIO
Cumples con tipo y tamaño de letra establecido	1	17%	100%	MENOR
Total	6	100%		

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing



ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Tipificas correctamente la PQRS	* No se actualiza el campo Estado de Gestión en la tipificación * No se actualiza los campos de tipología, subtipología y fecha de envío	Procesos incompletos, posible falta de información para seguimiento.	Auditoria aleatoria y constante en las bases de tipificación.	NATALIA GUERRERO
Cumple normas ortográficas y de redacción	* Se evidencia fallas en la digitación y las palabras no tienen un orden lógico * Errores en redacción formal	Dificultad en la comprensión del mensaje por parte del peticionario. Afectación a la imagen profesional.	Revisión de textos con herramientas de ortografía. Manejo de recursos IA.	NATALIA GUERRERO ERIKAL TALERO
Utilizas formato de respuesta adecuado	* No se utiliza el formato de Respuestas Directas en la versión correcta, según Isolution	Incumplimiento en el manejo y uso de los formatos.	Con la plataforma Esigna se mitiga esta oportunidad de mejora.	ZAMAR SEPULVEDA
Cumple con tipo y tamaño de letra establecido	* El tamaño de la letra no es uniforme en todo el oficio	Documentos con apariencia poco profesional. Problemas de legibilidad.	Revisión de la uniformidad del texto.	HUGO AMAYA

SuperSubsidio

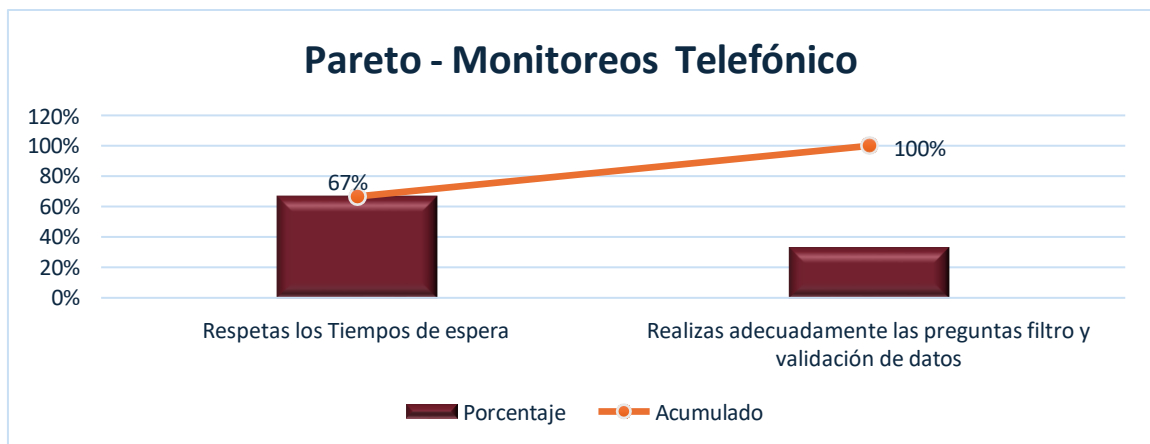
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

10.5 Canal Telefónico

Ítem	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Respetas los Tiempos de espera	2	67%	67%	CRITICO
Realizas adecuadamente las preguntas filtro y validación de datos	1	33%	100%	MENOR
Total	3	100%		



Fuente: *Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing*

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA
Respetas los tiempos de espera	* No agradece los tiempos de espera * Se excede más de 2 minutos de tiempo de espera	Falta de cortesía y experiencia negativa para el usuario.	Reforzar el protocolo de agradecimiento y acompañamiento constante en soporte en piso.
Realizas adecuadamente las preguntas filtro y validación de datos	* No se generan preguntas filtro al inicio de la llamada, para entender el motivo principal de la interacción del ciudadano.	Pérdida de eficiencia. Posible direccionamiento incorrecto o tiempo adicional para analizar la consulta.	Reforzar el proceso de escucha activa.

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

GESTOR	CEDULA	PECUF	PECN	PECN
CESARDANILO TORRALBAURREA	1022422640	100	100	100
JOSEJAIROMATTAPRADA	11315571	100	100	100
MONICACAPE	27400999	100	100	100
MERCYVIVIANRUIZGIL	1030550601	100	100	100
ZULEINAMARIAOLIVELLAGOMEZ	1121333092	100	100	100
LILIANAACOSTAALMEIDA	52372465	100	100	95,65
MARCELAGONZALEZ	1010243077	100	100	95,65
YURYZAMARSEPULVEDAYARURO	1090428817	100	100	94,72
HUGOFERNANDOAMAYAMURCIA	79509918	100	100	94,44
ERIKAALAJANDRATALEROJIMENEZ	1014244580	100	100	94,12
NATALIAGUERRERO PEREZ	1067953689	100	89,47	94,74

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing

- **Desempeño Perfecto (100%):** Los primeros 5 gestores (Cesar, José Jairo, Mónica, Mercy, Zuleina) obtuvieron un 100%, lo que sugiere que cumplen a cabalidad con los procesos y normativas de negocio.
- **Desempeño Aceptable (95.65%):** Liliana Acosta y Marcela González muestran una ligera disminución, con una calificación de 95.65%. Aunque sigue siendo un buen resultado, indica que pueden existir áreas de oportunidad menores en sus procesos de negocio.
- **Desempeño con Oportunidad de Mejora (<95%):** Los últimos 4 gestores (Yury Zamar, Hugo Fernando, Erika Alejandra, Natalia Guerrero) obtuvieron calificaciones por debajo del 95%, lo que indica que tienen un margen de mejora considerable en la adherencia a las normas y procesos de negocio. Es particularmente notable el caso de Natalia Guerrero, cuyo desempeño en un PECN es de 89.47%.

10.6 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 julio 4 pretornos donde por medio de infografías se socializó el protocolo del canal telefónico, se brindaron recomendaciones para los procesos de diligenciamiento en las bases de tipificación y se brindaron los principales tips en la atención presencial.
- 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

- Se realiza acompañamiento y soporte en los canales de atención telefónica, chat y virtual.

10.7 Alertas Operativas

ALERTA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	ACCIÓN REQUERIDA
Manual de identidad visual no publicado	CCF Comfama solicita manual que no está disponible públicamente	Medio - Afecta procesos con CCF	Actualizar y publicar manual en web
Falta de comunicación interna	No responden llamadas en áreas clave (Medidas Especiales, Jurídica, Financiera, etc.)	Alto - Retrasos operativos	Actualizar directorio y mejorar respuesta
Canales de radicación PQRS poco claros	Agentes y ciudadanos confundidos sobre proceso de radicación	Alto - Incumplimiento Ley 1755/2015	Clarificar canales y ajustar guiones
Respuestas de Comfaboy extensas	Oficios poco concisos y difíciles de interpretar	Medio - Ineficiencia en comunicación	Revisar formato de respuestas
No respuesta a certificados de Representante Legal	Solicitudes de certificados de CCF sin respuesta	Alto - Afecta procesos	Mejorar tiempos de respuesta
Plataforma Esigna desactualizada	Datos desactualizados de las CCF	Medio - Direccionamiento inadecuado	Actualizar formatos

Fuente: *Formato alertas Operativas- Outsourcing*

10.8 Recomendaciones generales y plan de trabajo:

- Se dará continuidad a la elaboración de preturnos semanales y la organización del material de apoyo para los gestores del BPO, garantizando la actualización constante de procedimientos y herramientas de trabajo.
- Se programó mesa de trabajo con la CCF COMFABOY para abordar las alertas identificadas en julio de 2025, enfocándonos en la estandarización del formato de respuestas enviadas en los requerimientos institucionales.
- Se implementará seguimiento y acompañamiento personalizado a los gestores de PQRSF para optimizar el manejo de la plataforma Esigna, incluyendo medición de tiempos y movimientos para identificar oportunidades de mejora.
- Se ejecutará taller de redacción dirigido a los gestores para unificar criterios en la proyección de oficios. Adicionalmente, se promoverá el uso sistemático de herramientas de revisión ortográfica y gramatical.
- Se brindará soporte continuo a los agentes de los canales telefónico, chat y virtual, tanto a través de Microsoft Teams como presencialmente en el call center, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y evitar excesos en tiempos de espera.

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

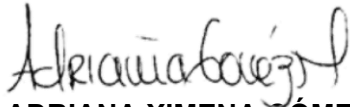
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Se fortalecerá el sistema de supervisión mediante gestión de soporte en piso y retroalimentación personalizada, asegurando el acompañamiento directo a los gestores en sus actividades diarias.
- Se realizarán auditorías aleatorias periódicas de la base de tipificación para garantizar la precisión de las estadísticas y corregir posibles inconsistencias en la clasificación de casos.

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

Durante el mes de julio, se tomó como base, las matrices sugeridas por Outsourcing y aprobadas por el cliente Superintendencia de Subsidio Familiar, para la realización de monitoreos.

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

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: 31-Julio-2025

Periodo del 1 de Julio al 30 de Julio

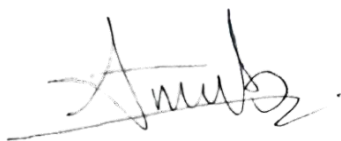
1. Licenciamiento cuenta SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)

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
MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	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	:	mvruizg@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



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 PROFESIONAL	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	INCAPACIDAD	7/07/2025	8/07/2025	DEYVISON YESID PAEZ LOPEZ	1022939973	7/07/2025	8/07/2025	2
AGENTE PROFESIONAL	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	LICENCIA NO REMUNERADA	17/07/2025	21/07/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	17/07/2025	21/07/2025	5
AGENTE TÉCNICO	RENUNCIA	RENUNCIA	RENUNCIA	1/07/2025	4/07/2025	DEYVISON YESID PAEZ LOPEZ	1022939973	1/07/2025	4/07/2025	4