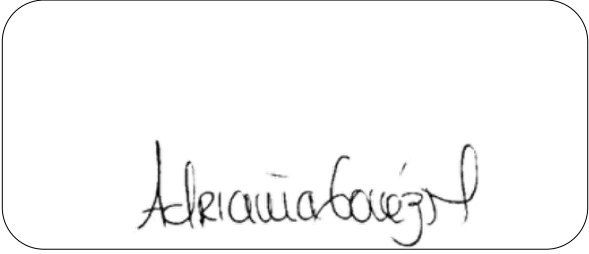


 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS				CÓDIGOFO-GFP-018 VERSIÓN4 CREACIÓN18/02/2025		
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA						
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO						
CONTRATO o CONVENIO No:	VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)		
145305 25/04/2025	2025	4	ORDEN DE COMPRA	1/08/2025	30/08/2025	
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	1014250	\$ 100.323.563,00	\$ 19.061.476,97	119.385.039,97
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						119.385.039,97
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 			
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: 11/09/2025 3:04 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1014250

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 11/09/2025**Fecha de Vencimiento** 11/10/2025

CUFE: 2627093f0c6221ffa9e2e8e87a63b38b8c6977dd6b5bd0f00cf3ed7f8940692f67481d2a7e54e5b74b3656cdfabaa33

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	31/08/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/08/2025	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	31/08/2025	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	31/08/2025	1,00	COP 2.757.772,00	COP 2.757.772,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/08/2025	1,00	COP 2.413.050,00	COP 2.413.050,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	31/08/2025	2,00	COP 7.255.999,00	COP 14.511.998,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	31/08/2025	1,00	COP 7.014.133,00	COP 7.014.133,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	31/08/2025	1,00	COP 6.772.266,00	COP 6.772.266,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	31/08/2025	2,00	COP 3.386.133,00	COP 6.772.266,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	31/08/2025	1,00	COP 1.209.333,00	COP 1.209.333,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	31/08/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	31/08/2025	1,00	COP 7.078.506,00	COP 7.078.506,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	31/08/2025	1,00	COP 505.608,00	COP 505.608,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/08/2025	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 Trescientos Ochenta Y Cinco Mil Treinta Y Nueve Pesos Con Noventa Y Siete Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 100.323.563,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	IVA	COP 19.061.476,97
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 119.385.039,97
Número de Cuenta	009700055917		
PREPARADA Blanca Nidia Castillo		PROYECTO 6215 SUPERFAMILIAR	

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

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

www.outsourcing.com.co

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



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

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

RF-00122-GA-0455

CERTIFICA QUE:

De acuerdo con registros contables y planillas de pago que he tenido a la vista, OUTSOURCING S.A.S BIC, ha realizado el pago de las liquidaciones correspondientes al periodo entre el 1 y 30 de Septiembre de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 31 de Agosto 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
Agosto de 2025	89466387	\$3.015.822.500	02 Septiembre 2025

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Septiembre 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.		9	2025	8	2025	E	02 09 2025	89466387	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	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	CÓDIGO CCF
1	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS010	\$2,852,000	4.00%	230301	\$2,852,000	16.00%	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	CCF21
2	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS005	\$189,809	4.00%	230301	\$189,809	16.00%	14-7	\$189,809	0.00%	1	CCF21
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA		1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS005	\$3,985,800	4.00%	230301	\$3,985,800	16.00%	14-7	\$3,985,800	0.52%	1	CCF21
4	CC 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	\$5,694,000	4.00%	25-14	\$5,694,000	16.00%	14-7	\$5,694,000	0.52%	1	CCF21
5	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA		1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS037	\$189,809	4.00%	230301	\$189,809	16.00%	14-7	\$189,809	0.00%	1	CCF21
6	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA		1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS037	\$3,985,800	4.00%	230301	\$3,985,800	16.00%	14-7	\$3,985,800	0.52%	1	CCF21
7	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	25-14	\$2,852,000	16.00%	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	CCF21
8	CC 1030550601	RUIZ GIL MERCY VIVIAN		1	0			Si	001	11		X														14	14	14	14	EPS008	\$1,992,900	4.00%	230301	\$1,992,900	16.00%	14-7	\$1,992,900	0.52%	1	CCF21
9	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA		1	0			Si	001	11							X									30	30	30	30	EPS037	\$3,608,533	4.00%	25-14	\$3,608,533	16.00%	14-7	\$3,608,533	0.52%	1	CCF21
10	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS041	\$4,270,500	4.00%	230201	\$4,270,500	16.00%	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	CCF21
11	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	230301	\$4,270,500	16.00%	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	CCF21
12	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	230201	\$4,270,500	16.00%	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	CCF21
13	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	\$2,852,000	4.00%	230301	\$2,852,000	16.00%	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	CCF21
14	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	25-14	\$2,852,000	16.00%	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	CCF21
15	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA		1	0			Si	001	11	X															16	16	16	16	EPS005	\$1,521,067	4.00%	25-14	\$1,521,067	16.00%	14-7	\$1,521,067	0.52%	1	CCF21
16	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	\$4,982,250	4.00%	25-14	\$4,982,250	16.00%	14-7	\$4,982,250	0.52%	1	CCF21
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO		1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	\$4,270,500	4.00%	25-14	\$4,270,500	16.00%	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	CCF21

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	IBC CCF	TARIFA CCF	TARIFA SENA	TARIFA ICBF
1	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$2,852,000	4.00%	0.00%	0.00%
2	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$189,809	0.00%	0.00%	0.00%
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$3,985,800	4.00%	0.00%	0.00%
4	CC 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA	\$5,694,000	4.00%	0.00%	0.00%
5	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA	\$189,809	0.00%	0.00%	0.00%
6	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA	\$3,985,800	4.00%	0.00%	0.00%
7	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO	\$2,852,000	4.00%	0.00%	0.00%
8	CC 1030550601	RUIZ GIL MERCY VIVIAN	\$2,526,712	4.00%	0.00%	0.00%
9	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	\$3,608,533	4.00%	0.00%	0.00%
10	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$4,270,500	4.00%	0.00%	0.00%
11	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR	\$4,270,500	4.00%	0.00%	0.00%
12	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA	\$4,270,500	4.00%	0.00%	0.00%
13	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA	\$2,852,000	4.00%	0.00%	0.00%
14	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA	\$2,852,000	4.00%	0.00%	0.00%
15	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	\$1,521,067	4.00%	0.00%	0.00%
16	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	\$4,982,250	4.00%	0.00%	0.00%
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	\$4,270,500	4.00%	0.00%	0.00%

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. 4
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/08/2025 AL 30/08/2025

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:	25/04/25
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 Agosto 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 Agosto.

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO AGOSTO	FECHA FINAL AGOSTO	FECHA DE RETIRO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE NOVEDAD	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL
IT-BPO-26-91	1030550601	MERCY VIVIAN RUIZ GIL	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/08/2025	14/08/2025	14/08/2025	14		14	\$ 241.867	\$ 3.386.133
IT-BPO-26-91	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	15/08/2025	31/08/2025		16	2	14	\$ 241.867	\$ 3.386.133
IT-BPO-26-91	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	26/08/2025	27/08/2025		2		2	\$ 241.867	\$ 483.733
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30	1	29	\$ 241.867	\$ 7.014.133
IT-BPO-26-91	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	8/08/2025	8/08/2025		1		1	\$ 241.867	\$ 241.867
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/08/2025	14/08/2025		14		14	\$ 172.361	\$ 2.413.050
IT-BPO-26-31	52393726	TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ	AGENTE TECNICO	15/08/2025	15/08/2025	31/08/2025		16		16	\$ 172.361	\$ 2.757.772
IT-BPO-26-31	27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	AGENTE TECNICO	5/07/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATTÁ PRADA	AGENTE TECNICO	24/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/06/2025	1/08/2025	31/08/2025		30	2	28	\$ 252.804	\$ 7.078.506
IT-BPO-31-11	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE - BACKUP	-	11/08/2025	12/08/2025		2		2	\$ 252.804	\$ 505.608
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30	2	28	\$ 241.867	\$ 6.772.266
IT-BPO-26-91	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	21/08/2025	22/08/2025		2		2	\$241.867	\$483.733
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/05/2025	1/08/2025	31/08/2025		30		30	\$270.491	\$8.114.737
IT-BPO-37-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/05/2025	1/0/2025	31/08/2025		30		30	\$305.367	\$9.161.000

**Fuente de información factura servicios BPO Agosto_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 agosto del 2025 se presentaron las siguientes novedades y cubrimientos de la siguiente forma de acuerdo con lo registrado en la factura.

PERFIL A CUBRIR						INFORMACIÓN BACKUP				
ROL OPERADOR	NUMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	DIAS
AGENTE PROFESIONAL	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	VACACIONES	8/08/2025	8/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	8/08/2025	8/08/2025	1
AGENTE PROFESIONAL	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	INCAPACIDAD	11/08/2025	12/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	11/08/2025	12/08/2025	2
AGENTE PROFESIONAL	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	INCAPACIDAD	21/08/2025	22/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	21/08/2025	22/08/2025	2
AGENTE PROFESIONAL	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	INCAPACIDAD	26/08/2025	27/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	26/08/2025	27/08/2025	2

Para el mes de agosto 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 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"

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

3	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 agosto 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 agosto, 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 del periodo mencionado.

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

Durante el mes de agosto, 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.

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 de los Servicios BPO: “s”**

Para el mes de agosto, 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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	PROMEDIO SATISFACCIÓN	PARTICIPACIÓN
CHAT	99%	24%
TELEFONICO	100%	60%
PQRSF	68%	4%
VIRTUAL	100%	100%
PRESENCIAL	100%	100%

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 93 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): Este es el canal con mayor participación (60%) y a la vez el de mayor satisfacción, alcanzando un 100% de promedio. Esto indica que es el canal más utilizado y el más eficaz para resolver las necesidades de los usuarios.
- Virtual (100% Top Two Box): Este canal muestra un 100% de satisfacción y 100% de participación, lo que es un resultado excelente. Sin embargo, la participación del 100% podría indicar que el universo de datos analizado para este canal es muy específico o limitado.
- PQR (68% Top Two Box): Con una participación del 4%, este canal presenta el nivel de satisfacción más bajo, con un promedio del 68%. Los datos por proceso de cada pregunta muestran una tendencia a la baja en la satisfacción, lo que sugiere que hay problemas en el proceso de resolución de peticiones, quejas y reclamos (PQR) que necesitan ser revisados.
- Presencial (100% Top Two Box): De las 12 personas encuestadas y con una alta participación del 100% del total de encuestados para Presencial, este canal presenta un nivel de satisfacción moderado.
- A continuación, se evidencia la tabla por canal, donde se discrimina cada pregunta con su respectivo porcentaje de nivel de satisfacción.

A continuación, se evidencia la tabla por canal, donde se discrimina cada pregunta con su respectivo porcentaje de nivel de satisfacción.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

3.1 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%	99%	100%				99%
TELEFONICO	100%	100%	100%				100%
PQR	75%	68%	61%				68%
VIRTUAL	100%	100%	100%				100%
PRESENCIAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Información Calidad- BPO- Outsourcing

Conclusión:

Los datos muestran que los canales Telefónico, Virtual, Presencial y Chat ofrecen un servicio de alta calidad, ya que todos superan el 99% de satisfacción. El mayor desafío se encuentra en el canal PQRSF, que, a pesar de tener una baja participación, es el único que presenta un nivel de satisfacción con oportunidad de mejora. La baja satisfacción en este canal podría estar impactando negativamente la percepción general de la entidad, por lo que es crucial identificar y corregir los problemas en ese proceso para mejorar la experiencia del usuario final.

Es importante una investigación más profunda para identificar las causas de este bajo desempeño y entender por qué los usuarios no están satisfechos o no se sienten motivados a responder. Analizar las razones detrás de la baja participación y la insatisfacción es crucial para implementar mejoras efectivas, de allí la sugerencia que la encuesta sea realizada por medio SMS, Whatsapp, correo, entre otros medios, para poder aumentar significativamente la tasa de respuesta y también enfatizar la importancia que se le da a la opinión del usuario. Al obtener más datos, se podrán correlacionar los resultados de la encuesta con el indicador de Solución en Primer Contacto, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora específicas y optimizar los procesos de este canal para ofrecer una experiencia más satisfactoria.

- **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

En el mes de agosto se presentó la renuncia de la agente profesional MERCY VIVIAN RUIZ GIL, identificada con el número 1030550601. Ante esta situación, se activó el proceso de selección interno con el fin de cubrir la vacante, promoviendo la participación del personal que cumpliera con el perfil y la experiencia requeridos, conforme a los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente (CCE).

Como resultado, se postularon varios agentes técnicos que cumplían con los criterios definidos para el cargo.

1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ
11315571	JOSE JAIRO MATTA PRADA

Posteriormente, y en atención a la recomendación emitida por el área de Gestión Humana de la compañía, se procedió con la siguiente decisión, la cual se detalla a continuación.

Luego de la validación de perfil de los dos aspirantes que tenemos para ascender al cargo de agente profesional, confirman lo siguiente:

- 1. Las dos personas obtuvieron un buen resultado en las pruebas psicotécnicas.*
- 2. ASTRIT VIVIANA GONZALEZ tiene mayor experiencia.*

A partir del 15 de agosto de 2025, se realizó el cambio de perfil del cargo de **Agente Técnico** a **Agente Profesional**, en atención a las necesidades estratégicas de la compañía.

Como consecuencia de esta modificación, se generó una vacante en el cargo de Agente Técnico. Para cubrirla, se llevó a cabo un proceso de selección y contratación conforme a los lineamientos establecidos, garantizando el cumplimiento de los tiempos de aprovisionamiento definidos.

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

52393726

TATIANA ANDDREA JIMENEZ DIAZ

FECHA DE RECEPCIÓN HV	FECHA DE INGRESO	TOTAL, DE DÍAS
06/08/2025	15/08/2025	6

**Se contempla para medir la rotación 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.*

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%*

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
52393726	TATIANA ANDDREA JIMENEZ DIAZ	15/08/25	AGOSTO	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)
Agosto	579	24	5:59

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
Agosto	537	5

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
Agosto	7

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

Durante el mes de agosto, se identificó un bajo porcentaje de asistencia por parte de los ciudadanos a las citas previamente agendadas. Como medida para contrarrestar esta situación, se implementó el envío de mensajes de recordatorio vía correo electrónico a quienes tienen citas programadas. Esta acción busca reforzar el compromiso de los usuarios con sus trámites y mejorar la afluencia en el cumplimiento de las citas. Con esta estrategia, se espera un incremento en los niveles de asistencia.



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

Mes	ATENCIÓN PRESENCIAL
Agosto	15

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

Atención de Redes Sociales: La Oficina de Protección al Usuario cuenta con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) canalizadas a través de las redes sociales oficiales de la Superintendencia del Subsidio

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

Familiar (SSF). Las plataformas incluidas en este análisis son: Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn y Threads.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en el periodo del mes de Agosto, destacando aspectos clave como:

- El volumen total de interacciones atendidas.
- Las redes sociales con mayor nivel de participación ciudadana.
- Las principales tipologías de consulta recibidas.
- Las Cajas de Compensación Familiar que concentran el mayor número de solicitudes.

Con el objetivo de optimizar la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas a través de las redes sociales oficiales, la Entidad ha establecido un canal directo entre el BPO y el área de comunicaciones de la Superintendencia. Esta articulación permite que el agente encargado de redes sociales del BPO reciba oportunamente todas las solicitudes en una matriz compartida, facilitando su registro, seguimiento y respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Esta estrategia de coordinación garantiza una trazabilidad eficiente de las interacciones ciudadanas y fortalece la capacidad de respuesta institucional en los canales digitales.

Durante el mes de agosto de 2025, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 61 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de las redes sociales oficiales.

La distribución por plataforma fue la siguiente:

Red social	Cantidad PQRSF	Porcentaje del Total
X	31	50.8%
TikTok	15	24.6%
Instagram	8	13.1%
Facebook	7	11.5%
Total	61	100%

Fuente: Información Base de Gestión Redes Sociales

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

Con lo anterior, la red social X se posiciona como el principal canal de interacción ciudadana, concentrando más de la mitad de las PQRSF recibidas. Esto sugiere una alta actividad y visibilidad de la Entidad en esta plataforma, así como una mayor disposición de los usuarios a expresar sus inquietudes en espacios abiertos y dinámicos.

Del total de 61 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de redes sociales:

- 31 casos (50.8%) fueron gestionados mediante comentarios públicos en las publicaciones de la Entidad.
- 22 casos (36.1%) llegaron por medio de etiquetas directas a la cuenta oficial de la Supersubsidio.
- 8 casos (13.1%) se recibieron a través de mensajes directos (inbox o DM).

Este comportamiento evidencia una clara preferencia de los usuarios por canales abiertos y visibles, como los comentarios públicos, lo cual puede estar relacionado con la búsqueda de mayor visibilidad, rapidez en la respuesta o presión social para obtener solución. Las etiquetas también reflejan una intención de contacto directo, aunque menos estructurado, mientras que los mensajes privados representan el canal menos utilizado, posiblemente por desconocimiento o por una percepción de menor efectividad.

Durante el mes de agosto, las principales tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas a través de las redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar fueron:

Tipología	Subtipología	Cantidad
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	36
Total Otros		36
Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	6
	Cultura	1
	Recreación Centros recreacional	2
	Recreación Deportes	1
Total Servicios Sociales		10
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	6
Total Vivienda Interés Social Fovis		6
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	3
Total Competencia		3

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

Subsidio monetario	Cumplimiento de requisitos	1
	Pago cuota monetaria	1
Total Subsidio Monetario		2
Canales de atención	Chatbot o WhatsApp	1
	No atienden canales de atención	1
Total Canales de Atención		2
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	1
Total Subsidio en Especie		1
Afiliación	Afiliación Beneficiarios	1
Total Afiliación		1
TOTAL GENERAL		61

Fuente: Información Base de Gestión Redes Sociales

La categoría "Otros" representa el 59% del total de solicitudes, lo que indica una alta proporción de casos que no se ajustan a las tipologías definidas por la Entidad. Esta categoría incluye comentarios ambiguos, denuncias generales o inquietudes que no están claramente formuladas.

Las tipologías de Servicios Sociales (16%) y FOVIS (10%) ocupan el segundo y tercer lugar respectivamente, lo que refleja el interés ciudadano en temas relacionados con el acceso a beneficios sociales y vivienda de interés social.

De las 61 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de redes sociales durante el mes de agosto:

- 32 ciudadanos (52.5%) identificaron la Caja de Compensación Familiar relacionada con su solicitud.
- 29 ciudadanos (47.5%) no especificaron la Caja de Compensación involucrada.

Entre los casos identificados, se observa una concentración de consultas hacia tres Cajas de Compensación Familiar:

- Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama
- Caja de compensación Familiar Compensar
- Caja de compensación Familiar Cafam

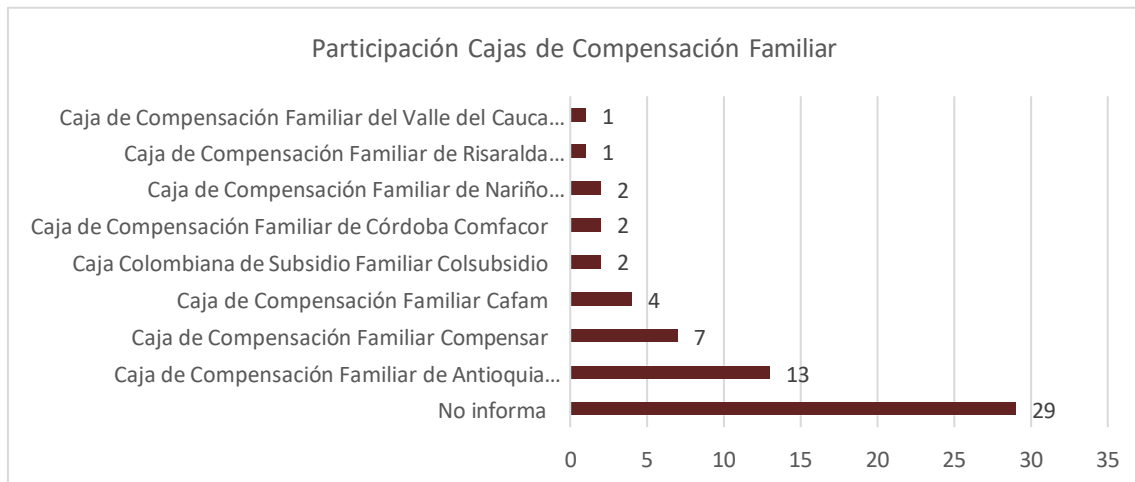
La predominancia de Comfama, Compensar y Cafam puede estar relacionada con su cobertura regional, volumen de afiliados o visibilidad institucional, lo que las convierte en actores clave dentro del Sistema del Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Fuente: Información Base de Gestión Redes Sociales

Una vez recibidas las PQRSF a través de redes sociales por parte del área de comunicaciones, se inicia el proceso de verificación y elaboración de la respuesta correspondiente. Esta es remitida a la profesional jurídica designada por el cliente, quien se encarga de validar y aprobar el contenido. Posteriormente, la agente de redes sociales publica la respuesta en la matriz compartida, cerrando así el ciclo de atención.

Durante el mes de agosto, el tiempo promedio transcurrido entre la recepción de la solicitud y la publicación final de la respuesta fue de 3 días; este promedio refleja un nivel de eficiencia adecuado, considerando el paso intermedio de revisión jurídica.

1. La red social X se consolidó como el principal medio de contacto, con más del 50% de las interacciones, seguida por TikTok, lo que refleja una tendencia hacia plataformas de alta visibilidad y dinamismo.
2. La categoría "Otros" agrupa el 59% de las solicitudes, lo que evidencia una brecha significativa entre las inquietudes ciudadanas y las tipologías definidas por la Entidad.

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

- Entre los casos que identificaron la Caja de Compensación Familiar, se destaca la recurrencia de consultas hacia Comfama, Compensar y Cafam. Esto sugiere que estas corporaciones concentran una parte importante de la demanda ciudadana y deben ser consideradas prioritarias en la articulación institucional.

Es necesario verificar con la entidad los tiempos de respuesta establecidos para la atención de PQRSF en redes sociales, considerando que el agente de redes sociales no cuenta con acceso directo a las cuentas oficiales de la Entidad.

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

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Agosto	639

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Para el mes de agosto se inició la gestión de la oficina de protección al usuario en la plataforma Esigna, la cual había estado fuera de servicio desde el mes de diciembre del 2024, lo cual ha generado diversas situaciones que han incidido en la gestión, tiempos de respuesta y manejo de la plataforma por parte de la operación, se detalla a continuación la gestión y desafíos.

- Se llevó a cabo una capacitación dirigida por una integrante del equipo de BPO que trabajó en la entidad y conoce la herramienta, a los Gestores de PQRSF sobre el manejo y uso de la plataforma, en la cual se abordó la implementación de un nuevo procedimiento denominado “**Primer oficio al petionario**”. Este procedimiento no se venía aplicando debido a la contingencia operativa que obligó a la entidad a gestionar las peticiones de forma manual, retomar esta actividad representa una carga adicional para los gestores.

La necesidad de este oficio surge porque, al recibir las solicitudes por correo electrónico, la entidad no asigna automáticamente un número de radicado ni informa al ciudadano que su petición está en trámite. Por ello, mediante este primer oficio, se comunica formalmente al petionario que su solicitud ha sido recibida y está siendo atendida.

En virtud de lo anterior, se solicitó mantener este procedimiento **temporalmente suspendido**, mientras se estabiliza la puesta en marcha de la plataforma y se culmina el proceso de cierre de expedientes gestionados manualmente.

Se enfatizó a la entidad la importancia de que la radicación genere de manera automática el soporte, permitiendo que el ciudadano reciba la notificación correspondiente sin que esto implique una gestión adicional por parte del equipo operativo.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

2. El gestor asignado de BPO brindó acompañamiento y capacitación a las Cajas de Compensación Familiar sobre el uso de la herramienta Esigna y su proceso de restablecimiento. Esta actividad se llevó a cabo y requiero ajustes al proceso, dado que las respuestas a los requerimientos ahora se gestionan directamente a través de la plataforma, eliminando el proceso manual previamente utilizado.

Este cambio exige que todas las corporaciones involucradas adopten el nuevo mecanismo, con el fin de alinear las actividades del equipo operativo y evitar la duplicidad de gestiones, optimizando así el flujo de trabajo y la eficiencia institucional.

3. Aunque la herramienta E-signa permite el envío de correos electrónicos tanto para responder a los peticionarios como para remitir requerimientos a las Cajas de Compensación, dichos envíos no son certificables. Esta limitación implica que los gestores deben realizar un procedimiento adicional: enviar la información por la plataforma y, además, descargar los archivos para remitirlos al gestor de 472 vía correo electrónico. Esto permite que el envío se realice por la plataforma de mensajería certificada y se cuente con el soporte de entrega correspondiente, garantizando trazabilidad y respaldo documental.
4. Se realizó acompañamiento a la implementación a la plataforma tanto en OPU como a las cajas de compensación, generando un reporte detallado sobre afectaciones y generando la articulación correspondiente con el área de tecnología para solventar las situaciones.



Para el caso específico del BPO se reportan las siguientes situaciones:

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

- Esigna no se integra con 4/72 para los envíos: La plataforma Esigna carece de integración con el servicio postal 4/72, lo que impide el envío automatizado de correspondencia a los ciudadanos.
- La plataforma si realiza envíos de los documentos por correo electrónico y a las cajas, pero se requiere la confirmación de los mensajes o acceso al log, que llegan a la cuenta de correo servicios@ssf.gov.co
- Ausencia de alertas para respuestas: La plataforma Esigna no realiza notificación a los gestores cuando las Cajas de Compensación Familiar (CCF) responden a los requerimientos. Esto dificulta el seguimiento de los casos y la trazabilidad de los trámites.
- Falta de plantillas actualizadas: Los formatos de las plantillas para proyectar documentos (como "Traslado Externo por Competencia" está desactualizado y otros no se encuentran en la plataforma como: Plantilla para elaborar respuesta directa al peticionario, Ampliación de términos al peticionario, Plantilla para aceptar prorroga de plazo CCF, Plantilla de respuesta a peticiones reiterativas ya resueltas, Segundo requerimiento a CCF. Esta situación obliga a los gestores a realizar estos procesos de forma manual. (reportado con anterioridad)
- Anexos sin identificación clara: Dentro de los expedientes, no es posible identificar fácilmente cuáles anexos corresponden al usuario y cuáles fueron enviados por la Caja de Compensación Familiar. Esto crea confusión al momento de revisar la información.
- Reportes básicos sin valor agregado: Los informes generados por la herramienta son muy básicos. Se necesitan reportes más completos que permitan hacer un seguimiento detallado y medir la productividad de cada gestor, incluyendo la trazabilidad del proceso.
- Distribución del contenido: A pesar de que los gestores organizan el oficio de manera correcta antes de la radicación, Esigna altera la distribución, dejando en ocasiones la firma sola en una página separada, lo que afecta la presentación final del documento.

De acuerdo con lo anterior se dio solución a lo siguiente.

- Ausencia de alertas para respuestas: La plataforma Esigna no realiza notificación a los gestores cuando las Cajas de Compensación Familiar (CCF) responden a los requerimientos. Esto dificulta el seguimiento de los casos y la trazabilidad de los trámites.
- Falta de plantillas actualizadas: Los formatos de las plantillas para proyectar documentos (como "Traslado Externo por Competencia" está desactualizado y otros no se encuentran en la plataforma como: Plantilla para elaborar respuesta directa al peticionario, Ampliación de términos al peticionario, Plantilla para aceptar prorroga de plazo CCF, Plantilla de respuesta a peticiones reiterativas ya resueltas, Segundo requerimiento a CCF. Esta situación obliga a los gestores a realizar estos procesos de forma manual. (reportado con anterioridad)

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

- Anexos sin identificación clara: Dentro de los expedientes, no es posible identificar fácilmente cuáles anexos corresponden al usuario y cuáles fueron enviados por la Caja de Compensación Familiar. Esto crea confusión al momento de revisar la información.

Se remitieron directrices al equipo operativo para la gestión y trámite de los requerimientos iniciales con la entrada en funcionamiento de la herramienta Esigna. Dado que esta plataforma no cuenta con un perfil revisor, se realizaron ajustes al procedimiento. Anteriormente, esta actividad se gestionaba por correo electrónico y se remitía a un funcionario de la entidad para su revisión. En este nuevo esquema, se han definido lineamientos operativos para garantizar la trazabilidad y calidad del proceso y evitar traumatismos y cuellos de botella en la gestión.

1. La revisión del requerimiento inicial dirigido a la caja de compensación es responsabilidad directa de cada gestor. Dentro de sus funciones y competencias está asegurar la calidad, coherencia e integridad del documento, que da trámite a la petición del ciudadano.
2. En el caso de la revisión por parte de la Dra. Martha, el documento será elaborado y enviada por correo electrónico a la doctora, para que realice las observaciones que considere pertinentes. Una vez recibidas, el gestor deberá realizar los ajustes correspondientes y finalizar el trámite.

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

ESTADO	Cuenta de Estado
FINALIZADO	386
PENDIENTE	253
Total general	639

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

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

Durante el mes de agosto, se identificaron oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico al usuario final. La entrega de información incompleta en casos relacionados con el subsidio de protección al cesante ha impactado negativamente la satisfacción del cliente. Para

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

mejorar este indicador, es crucial asegurar que la información proporcionada sea precisa y completa, garantizando que el proceso de atención sea el correcto.



Fuente: Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing

- Precisión error crítico de negocio: "ecn"

El análisis del mes de agosto 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 agosto no se presentó evaluación de conocimientos por parte de nuestro cliente Superintendencia de Subsidio Familiar, se realizó capacitación sobre protección de datos a cargo de la contratista de la entidad Nathalia Reyes Perez.

En este espacio surgió la necesidad de incorporar un párrafo dentro de las respuestas que haga referencia a la política de protección de datos, actualmente en proceso de aprobación. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de garantizar la seguridad, confidencialidad y buen uso de la información personal de los ciudadanos.

Esta acción preventiva no solo fortalece la cultura organizacional en torno a la protección de datos, sino que también posiciona a la entidad como proactiva y responsable frente a los derechos digitales de los ciudadanos.

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

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

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
1	0	0%
2	5	1%
3	9	2%
4	14	4%
5	14	4%
6	13	3%
7	7	2%
8	8	2%
9	3	1%
10	6	2%
11	6	2%
12	11	3%
13	64	17%
14	220	57%
15	4	1%
17	0	0%

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

18	2	1%
Total general	386	100%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 57% de los casos, se responden en el día 14 de la gestión, y el 17% en el día 13, para este periodo de tiempo, se realizaron 6 ampliaciones de términos para dar respuesta a los ciudadanos posterior a los 15 días de ley.

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 AGOSTO 2025	%
N/A	69	17,9%
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	67	17,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	53	13,7%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	47	12,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	20	5,2%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	13	3,4%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	10	2,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	10	2,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	9	2,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	8	2,1%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	7	1,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	7	1,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	6	1,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	6	1,6%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	5	1,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	5	1,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	4	1,0%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	3	0,8%

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 DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	3	0,8%
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	3	0,8%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	2	0,5%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	1	0,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	1	0,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR	1	0,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	1	0,3%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	1	0,3%
Total general	386	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
Respuesta Directa	26
Traslado externo	23
Peticion incompleta	15
Traslado a la CCF	3
Peticion reiterativa	2
Total general	69

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

- **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 agosto, 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:

- 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 septiembre

Monitoreos:

El objetivo en el mes de agosto fue optimizar la calidad del servicio en todos los canales de atención de la Superintendencia de Subsidio Familiar (presencial, telefónico, chat, redes sociales, virtual y escrito) para incrementar la eficiencia en la gestión de trámites y la satisfacción del usuario final.

- **Optimización de procesos:** Revisar los trámites internos para eliminar pasos innecesarios que pueda generar demoras. Esto reduce los tiempos de espera y mejora la percepción del servicio.
- **Recopilación y Análisis de la Información:** Basado en las oportunidades de mejora, analizar y ejecutar planes de acción concretos, que brinden una solución a cada problema identificado.
- **Retroalimentación constante:** Establecer un sistema de retroalimentación constante en tiempo real para valorar la calidad del servicio en cada interacción, lo que permitirá identificar y corregir de inmediato las deficiencias, garantizando una mejora continua y sostenible.

La "retroalimentación constante" va más allá de un simple análisis mensual de quejas. Se trata de un enfoque proactivo para asegurar que cada usuario se sienta escuchado y que la calidad del servicio sea una prioridad en todo momento.

Ranking general de asesores:

Los resultados del mes de agosto reflejan que aún se mantiene la tendencia a la mejora continua, sin embargo, surgen aún algunas oportunidades de mejora que requieren trabajo en habilidades blandas y procesos que impactan tanto al negocio como al usuario final.

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
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	16	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
CESAR DANILO TORRALBA URREA	14	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ERIKA TALERO	14	98,93 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	92,86 %	100,00 %
NATALIA GUERRERO	14	91,79 %	100,00 %	92,86 %	92,86 %	92,86 %	100,00 %
JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	13	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	13	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 %
MONICA CAIPE CUZ	13	88,85 %	100,00 %	100,00 %	92,31 %	76,92 %	92,31 %
YURI ZAMAR SEPULVEDA YARURO	13	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
MERCY RUIZ	6	97,50 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	83,33 %	100,00 %
Total	144	97,99 %	100,00 %	99,31 %	98,61 %	95,83 %	99,31 %

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, ortografía, redacción de respuestas. Estas deficiencias crean un ciclo de ineficiencia que afecta directamente al servicio ya que esto lleva a respuestas confusas o incompletas que no resuelven el problema de raíz, generando frustración. Finalmente, toda esta gestión deficiente se refleja en informes con datos erróneos, lo que impide tener una visión real del servicio y tomar decisiones efectivas para mejorarlo.
- **Canal Telefónico:** Se evidenciaron fallas recurrentes en la atención directa al usuario final, ya que la información brindada no fue correcta en algunas ocasiones, la seguridad al transmitir información fue deficiente, la falta de escucha activa y el manejo de los tiempos de espera tienen aun items a mejorar. Esto indica que la ejecución del proceso en algunas llamadas puede ser inconsistente.

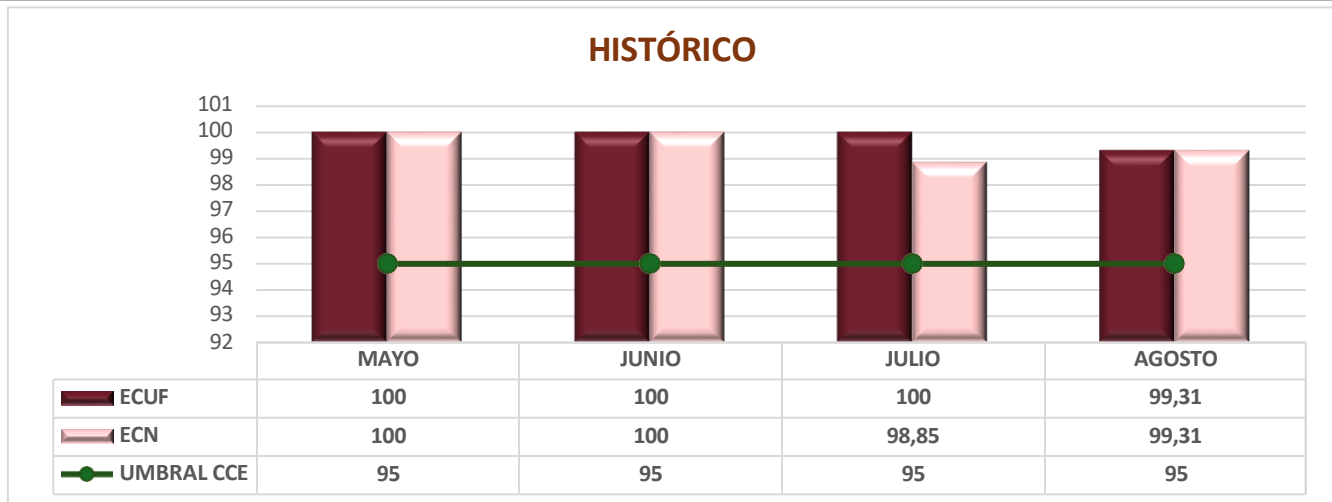
En los canales de Chat, Presencial y Virtual no se evidenciaron situaciones de impacto relevantes en esta ocasión.

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

El desempeño de las métricas de negocio y usuario final mantuvieron el umbral en mayo y junio, alcanzando el 100%. Sin embargo, en julio y agosto se observa una disminución por oportunidades de mejora en la tipificación en cuanto a la precisión de error crítico al negocio. La métrica de Usuario Final, en el mes de agosto disminuye también a causa de oportunidades de mejora que afectan directamente al ciudadano en la información brindada por los canales de atención.

Esto sugiere que los incumplimientos o errores en los procesos internos, si bien no alcanzan a afectar nuestro umbral, si pueden llegar a impactar la eficiencia del negocio y la satisfacción en la información.

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:

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

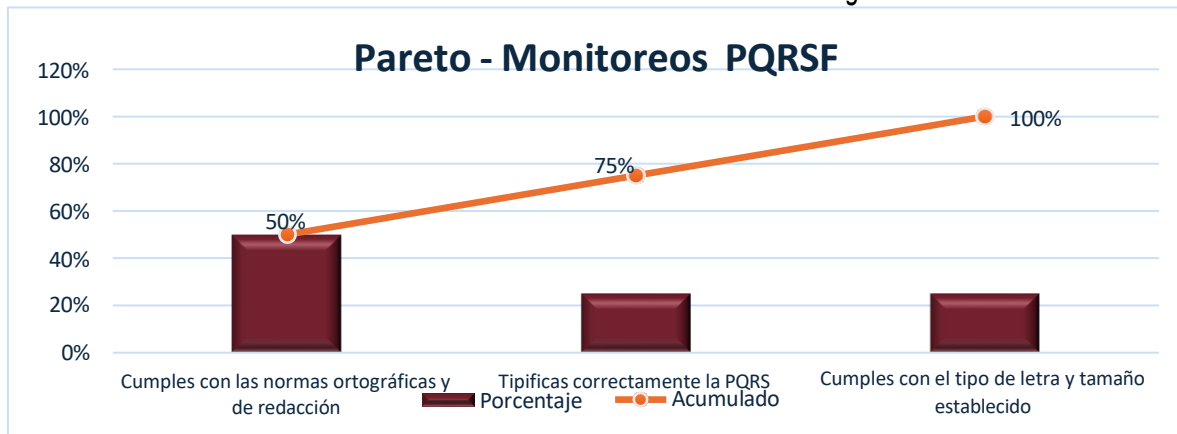
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

10.4 PQRSF

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Cumple con las normas ortográficas y de redacción	2	50%	50%	ALTO
Tipificas correctamente la PQRS	1	25%	75%	ALTO
Cumple con el tipo de letra y tamaño establecido	1	25%	100%	MEDIO
Total	4	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 de cedula y radicado de salida en el requerimiento a la CCF, además, se evidencia en la base general muchas celdas sin diligenciar.	La falta de información clave genera una mala trazabilidad de los casos, lo que impide un seguimiento efectivo y la obtención de datos precisos para futuros informes.	* Realizar auditorías aleatorias y constantes con una medición preventiva. * Capacitar al personal en la importancia de completar todos los campos para asegurar la trazabilidad.	Natalia Guerrero
Cumple normas ortográficas y de redacción	Se evidencia fallas en la digitación y las palabras no tienen un orden lógico en el oficio proyectado.	La falta de claridad y los errores de redacción y ortografía, afectan la imagen profesional de la entidad y pueden llevar a malentendidos, obligando al ciudadano a contactar nuevamente para aclarar su caso.	* Ofrecer un taller de redacción y ortografía para el equipo. * Usar plantillas estandarizadas para los oficios más comunes.	Erika Talero
Cumple con tipo y tamaño de letra establecido	El tamaño de la letra no es uniforme en todo el oficio.	Una tipografía inconsistente en los documentos oficiales da una imagen poco profesional y descuidada, lo que puede afectar la credibilidad de la información transmitida.	Realizar auditorías periódicas de los documentos emitidos para asegurar que cumplan con la norma.	Mercy Ruiz

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

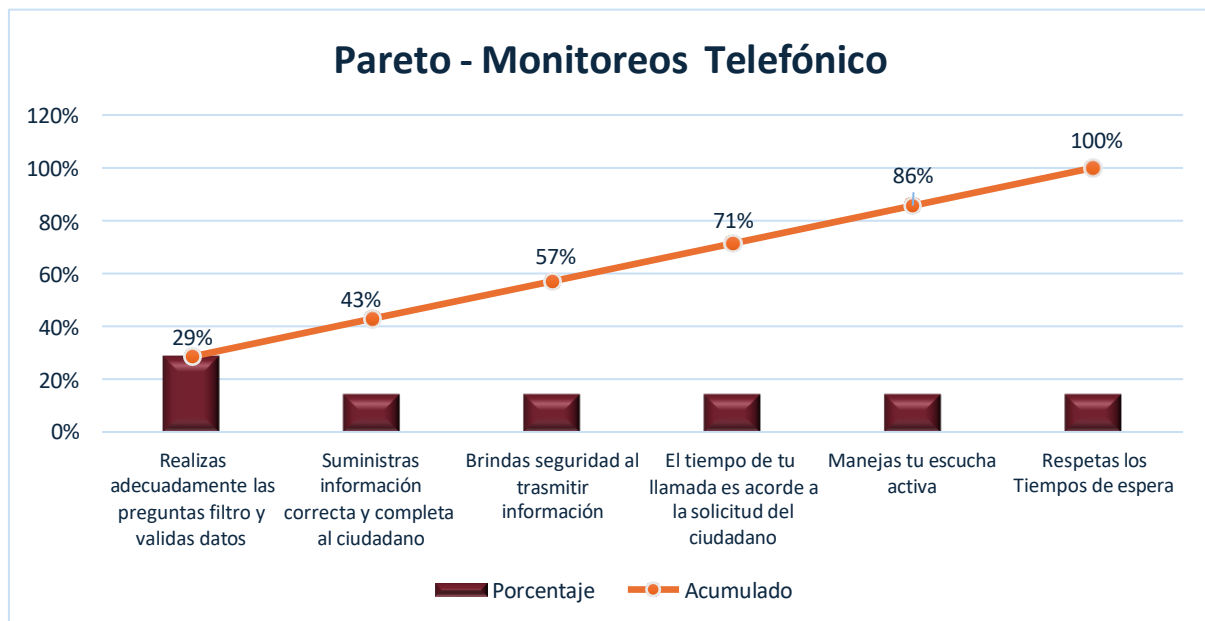
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

10.5 Canal Telefónico

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Realizas adecuadamente las preguntas filtro y validas datos	2	29%	29%	ALTO
Suministras información correcta y completa al ciudadano	1	14%	43%	ALTO
Brindas seguridad al transmitir información	1	14%	57%	MEDIO
El tiempo de tu llamada es acorde a la solicitud del ciudadano	1	14%	71%	MEDIO
Manejas tu escucha activa	1	14%	86%	MEDIO
Respetas los Tiempos de espera	1	14%	100%	MEDIO
Total	7	100%		



Fuente: Matriz de Calidad- 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



Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Realizas adecuadamente las preguntas filtro y validas datos	No se generan preguntas filtro para entender desde el inicio de la llamada, el motivo principal de la interacción del ciudadano.	La falta de preguntas clave al inicio prolonga la llamada, genera un mal uso del tiempo y puede llevar a una respuesta incorrecta.	*Capacitar al equipo en el uso de un guion de preguntas filtro al inicio de cada interacción. *Realizar ejercicios de rol para practicar la identificación rápida del motivo de la llamada.	Mónica Caipe
Suministras información correcta y completa al ciudadano	Se evidencia que no se brinda información completa, sobre requisitos y procedimiento del FOSFEC.	El usuario recibe una respuesta incompleta, lo que lo obliga a llamar de nuevo o buscar información en otros canales, aumentando la carga operativa.	Crear y mantener una base de conocimiento con información clara y actualizada sobre requisitos y procedimientos.	Mónica Caipe
Brindas seguridad al transmitir información	Se evidencia que hay tibeos en la interacción y no hay seguridad cuando se brinda información.	La falta de seguridad en la voz del agente genera desconfianza en el usuario, afectando la credibilidad y la imagen de la organización.	Realizar evaluaciones de desempeño enfocadas en este punto y dar retroalimentación constructiva.	Mónica Caipe
El tiempo de tu llamada es acorde a la solicitud del ciudadano	El tiempo de la llamada no se justifica con la solicitud de la ciudadana, puesto que ya había una respuesta en espera que se debió validar desde un inicio.	Un tiempo de llamada excesivo afecta la eficiencia, aumenta los costos operativos y alarga el tiempo de espera para otros usuarios.	Monitorear los tiempos de llamada y dar retroalimentación a los agentes que excedan el promedio.	Mónica Caipe
Manejas tu escucha activa	Se evidencia falta de atención a la solicitud inicial, dado que se solicitan datos, que ya se habían brindando por parte del ciudadano al inicio de la interacción.	No escuchar activamente causa frustración en el usuario al tener que repetir la información, lo que genera una mala experiencia y reduce la satisfacción.	Ofrecer talleres de escucha activa y toma de notas para que el equipo capture la información clave en el primer momento.	Mónica Caipe
Respetas los Tiempos de espera	*No se agradece los tiempos de espera *Se excede más de 2 minutos de tiempo de espera	La falta de comunicación durante la espera y los tiempos prolongados causan frustración, impaciencia y una percepción negativa del servicio.	Establecer un protocolo claro para las esperas prolongadas, con mensajes de disculpa y una justificación breve y honesta.	Mónica Caipe

Resumen por Agente

GESTOR	CEDULA	PECUF	PECN	PENC
CESARDANILO TORRALBAURREA	1022422640	100	100	100
ZULEINAMARIA OLIVELLAGOMEZ	1121333092	100	100	100
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	52372465	100	100	100
MARCELA GONZALEZ	1010243077	100	100	100
YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	1090428817	100	100	100
HUGO FERNANDO AMAYAMURCIA	79509918	100	100	100
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	1014244580	100	100	92,31
NATALIA GUERRERO PEREZ	1067953689	100	92,31	92,31
MERCY VIVIAN RUIZ GIL	1030550601	100	83,33	100
MONICA CAIPE	27400995	91,67	100	75

Fuente: Matriz de Calidad- BPO- Outsourcing

Se evidencia que el equipo está rindiendo a un nivel muy alto, pero existen oportunidades claras para reforzar el desempeño de algunos miembros y llevar a todo el equipo a un nivel de excelencia.

- **Excelencia Consistente:** Los gestores Cesar, Zuleina, Liliana, Marcela, Yury y Hugo mantuvieron un 100% en todas las métricas (PEC, PENC, PECN), lo que refleja un alto nivel de consistencia y apego a los procesos.

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

Oportunidades de Mejora:

- **Natalia y Erika:** Muestran una oportunidad de mejora en la métrica PENC (92.31%). Mónica muestra un área de oportunidad en la métrica PECUF (91.67%), mientras que Mercy necesita fortalecer su PECN (83.33%). La cifra más baja en todo el equipo es el 75% en PENC de Mónica.

Análisis por competencias.

Competencia	% Asesores con Fortaleza	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
CONOCER	90%	• Tienes dominio de normatividad, procesos y análisis de solicitudes. • Muestras precisión en temas de subsidio. • Realizas análisis para dar respuestas de fondo.	• Ampliar conocimientos en créditos especiales y subsidios • Crear una base de conocimiento con casos resueltos. • Mantenerse actualizados con las herramientas tecnológicas.
SER	78%	• Demuestras empatía y calidez. • Recibes las recomendaciones con buena actitud. • Mantienes un trato respetuoso y servicial.	• Usar un trato profesional ("usted") • Proyectar mayor seguridad y dominio en la interacción • Evitar titubeos para generar más confianza.
DEBER	75%	• Cumples con protocolos de atención y procedimientos. • Manejas la estructura básica de la llamada (saludo, despedida). • Utilizas formatos y versiones correctas.	• Respetar los tiempos de espera establecidos (máximo 2 minutos). • Realizar tipificaciones de manera inmediata (máximo 24 horas). • Actualizar bases de datos para evitar información errónea.
HACER	72%	• Utilizas formatos correctos y versiones correspondientes. • Muestras habilidad para redactar oficios claros. • Manejas adecuadamente los canales de comunicación.	• Manejar los formatos actualizados en Drive. • Utilizar las herramientas de apoyo para mejorar redacción y ortografía. • Mantener un formato de letra consistente y evitar espacios innecesarios.

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 agosto 3 pretornos donde por medio de infografías se brindó las mejores recomendaciones para la atención virtual, manejo de emociones, recomendaciones para el manejo de usuarios anónimos.
- Se generan alertas operativas para socializar información
- Se realiza acompañamiento y soporte en los canales de atención telefónica, chat y virtual.

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 implementó y se puso en producción nuestro SharePoint “Conexión SSF”, allí se están publicando las novedades, eventos y se inició la creación de la biblioteca virtual con material muy importante para todos los canales de información para que nuestros gestores, encuentren la información en una sola plataforma y la información en un solo lugar.



- Se generaron videos del manejo de la plataforma Esigna y se publicaron en la biblioteca virtual, para mayor claridad y autocapacitación de nuestros gestores.

Biblioteca SSF > VIDEOS ESIGNA

Nombre	Modificado	Mor
AMPLIACIÓN EXPEDIENTE ESIGNA 2.mp4	21 de agosto	Edi
AMPLIACIÓN EXPEDIENTE ESIGNA VID-20250821-WA0016.mp4	21 de agosto	Edi
ESIGNA CASOS QUE LLEGAN DE LA SUPERFINANCIERA 2.mp4	22 de agosto	Edi
ESIGNA CASOS QUE LLEGAN DE SUPERFINANCIERA 1.mp4	22 de agosto	Edi
esigna RI-20250805_151827-Grabación de la reunión.mp4	19 de agosto	Edi
FIRMA-20250820_102723-Grabación de la reunión.mp4	20 de agosto	Edi

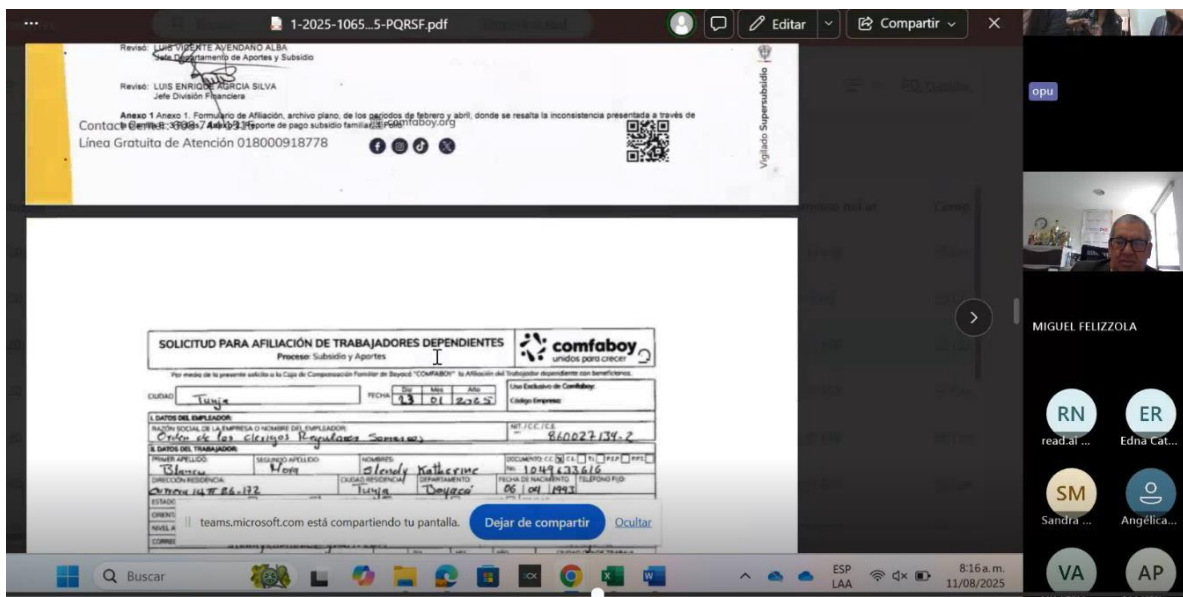
SuperSubsidio

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 realizó una mesa de trabajo con la Caja de Compensación Familiar de Boyacá (Comfaboy) el 11/08/2025 para mejorar la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia de Subsidio Familiar. El resultado fue exitoso: ahora los oficios que se envían son más precisos, claros y legibles.



1-2025-1065...5-PQRSF.pdf

Revisó: LUIS VIGENTE AVENDANO ALBA
Jefe Departamento de Apoyos y Subsidio

Revisó: LUIS ENRIQUE RIVERA SILVA
Jefe División Financiera

Anexo 1 Anexo 1. Formulario de Afiliación, archivo plano, de los periodos de febrero y abril, donde se resalta la inconsistencia presentada a través de
Contacto: 30097440315
Línea Gratuita de Atención 018000918778

SOLICITUD PARA AFILIACIÓN DE TRABAJADORES DEPENDIENTES
Presentar Subsidio y Apoyos

Por medio de la presente solicito a la Caja de Compensación Familiar de Boyacá (Comfaboy) la Afiliación del trabajador dependiente con los siguientes datos:

CUARD: [] FECHA: 13/08/2025

Datos del Empleado:

Razón Social de la Empresa o Nombre del Empleador: [] NIT: []

Nombre: [] Documento: []

Primer Apellido: [] Segundo Apellido: []

Dirección Residencia: []

Estado: []

Correo: []

Apellido: []

Comentarios: []

Dejar de compartir

8:16 a.m. 11/08/2025

- Se estandariza proceso de asociación de expedientes para nuestros gestores, para mayor claridad de cuando se deben asociar y cuando se deben archivar. Se publica proceso en la plataforma de SharePoint.
- Como resultado de las alertas identificadas por los gestores en el desarrollo de su gestión diaria, se evidenció la necesidad de fortalecer el proceso misional, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos por parte de Cajas de Compensación Familiar, esta situación generó preocupación por el riesgo jurídico que podría derivarse de eventuales incumplimientos, así como por la necesidad de garantizar una atención oportuna y conforme a los plazos establecidos por la ley.

En este contexto, y como parte de las medidas adoptadas, se emitió un oficio dirigido a todas las Cajas de Compensación Familiar, con el fin de reiterar la importancia de dar respuesta oportuna a los requerimientos enviados por la entidad. El oficio también

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

busca fortalecer la articulación interinstitucional, promover el cumplimiento normativo y garantizar que las peticiones de los ciudadanos sean atendidas dentro de los plazos establecidos, brindando respuestas claras y de fondo a los peticionarios.

Esta acción reafirma el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la protección de los derechos de los ciudadanos.



Identificador: Hynz pcu5 ng7g IOsk VoW SX: 0mU=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. L
verificarse ingresando en <https://gas.ssf.gov.co/Sede>

Señores
CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Exp. 10537/2025/PGEN

Asunto: Directrices para la atención efectiva de PQRS por parte de las Cajas de Compensación Familiar

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, considera importante señalar las siguientes directrices con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que presentan los ciudadanos.

Nuestro objetivo es garantizar que estas manifestaciones sean atendidas con calidad, oportunidad y respeto, promoviendo así una comunicación más efectiva entre los ciudadanos y las Cajas de Compensación Familiar sujetas a nuestra supervisión.

1. Es necesario que las Cajas de Compensación Familiar den estricto cumplimiento a los términos de respuesta a las PQRSFS, ello nos permitirá prevenir demoras en la atención a los ciudadanos, y cumplir los términos legales de respuesta permitiendo que toda la capacidad institucional se ponga al servicio de la ciudadanía para realizar análisis rigurosos y emitir pronunciamientos debidamente fundamentados.
2. Es necesario señalar que, cuando en la respuesta a un requerimiento se establezcan plazos para que el ciudadano allegue documentación a la corporación, y la entrega o no de dicha documentación pueda tener efectos sobre sus derechos o trámites, es responsabilidad exclusiva de la Caja informar directamente al ciudadano sobre los términos, requisitos y condiciones aplicables; Adicionalmente en la respuesta que se remita a esta entidad de control, debe allegarse copia de la comunicación dirigida al peticionario que contenga expresamente los plazos

Documento firmado digitalmente

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

10.7 Alertas Operativas

ALERTA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	ACCIÓN REQUERIDA
Plantillas desactualizadas en Esigna (TEC)	Formato de PQR TEC no coincide con el enviado por la Oficina de Protección al Usuario.	La desactualización puede causar reprocesos, errores en la gestión e inconsistencia en la información.	Validar y verificar los formatos en la plataforma para asegurar que concuerden con las plantillas oficiales.
Doble Acción Esigna	Los asesores están generando "doble acción" al radicar, lo que duplica los oficios.	Causa confusión, ineficiencia operativa y sobrecarga de trabajo.	Capacitar a los asesores sobre el proceso de radicación y monitorear el sistema para corregir la causa del problema.
Ausencia de plantillas en Esigna	Faltan plantillas necesarias, lo que obliga a los gestores a copiar y pegar de formatos externos.	Aumenta la probabilidad de errores y el uso de formatos incorrectos. El proceso se vuelve manual, ineficiente y consume más tiempo.	Incluir las plantillas faltantes en la plataforma y establecer un proceso de control de versiones.
Tiempos de Respuesta en la Expedición de Certificado Existencia y Representante Legal	Existe una discrepancia entre el tiempo de respuesta acordado (3 a 5 días) y el tiempo real (7 días).	Causa confusión, insatisfacción del cliente y riesgo reputacional.	Aclarar y unificar los tiempos de respuesta. Comunicar el nuevo plazo a todos los equipos.
Falla de Comunicación y Trazabilidad en la Gestión de PQR	No se puede rastrear la información de radicación en Esigna. No hay respuesta al intentar comunicarse con el CDI.	Afecta la atención al usuario y la trazabilidad de los casos. Genera ineficiencia y reprocesos.	Mejorar la comunicación con el CDI y el sistema Esigna para garantizar la visibilidad de los datos de radicación.
Falla de Comunicación con Financiera	Los usuarios contactan al OPU para temas financieros, ya que no pueden comunicarse con el área de Financiera.	Causa ineficiencia operativa, frustración del cliente y sobrecarga de trabajo en el OPU.	Establecer un correo oficial y una extensión telefónica actualizada para el área de Financiera.
Procedimiento para Solicitar Cita con la Superintendente	Falta de un protocolo claro para manejar solicitudes de citas con la Superintendente.	La falta de un procedimiento puede generar ineficiencia y una gestión inadecuada de las solicitudes.	Definir un procedimiento estandarizado para manejar solicitudes de citas con la Superintendente, incluyendo criterios y pasos a seguir.

Fuente: *Formato alertas Operativas- Outsourcing*

10.8 Recomendaciones generales y plan de trabajo:

Por medio del siguiente 5w+1h, se genera el plan de trabajo para el mes de Septiembre:

5W+1H	ACCIONES
QUÉ (What)	Se implementarán diversas acciones para mejorar la calidad y eficiencia operativa: pretornos de refuerzo, seguimiento de alertas, retroalimentación en línea, publicación de novedades en SharePoint, talleres de ortografía y redacción, acompañamiento en los canales de atención y monitoreos preventivos.
QUIÉN (Who)	Estas acciones involucran a los equipos de operación y gestores de la compañía, quienes son los responsables y principales beneficiarios.
CUANDO (When)	Estas actividades se llevarán a cabo durante todo el mes de septiembre. La publicación de novedades en SharePoint se realizará en tiempo real.

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

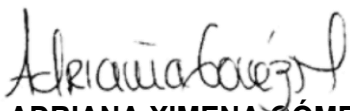
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

DÓNDE (Where)	El trabajo se realizará en el área de operación, incluyendo los canales telefónicos, virtuales y de chat. La información de apoyo se publicará en la plataforma SharePoint.
POR QUÉ (Why)	El objetivo es reforzar la información, mejorar los procesos internos y ver las alertas operativas como una oportunidad de mejora. La meta es reducir errores, aumentar la eficiencia y optimizar el servicio al cliente.
CÓMO (How)	Se implementarán capacitaciones (preturnos, talleres), se dará soporte en tiempo real (acompañamiento, SharePoint) y se realizará monitoreo (retroalimentaciones, seguimiento a PQR).

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

Durante el mes de agosto, 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: 04-Agosto-2025

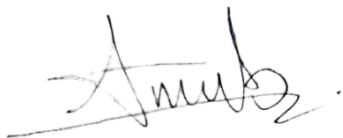
Periodo del 1 de Agosto al 30 de Agosto

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Amado', with a horizontal line drawn underneath the signature.

William Mauricio Amado Rodriguez
Jefe de Infraestructura

PERFIL A CUBRIR						INFORMACIÓN BACKUP				
ROL OPERADOR	NUMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	DIAS
AGENTE PROFESIONAL	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	VACACIONES	8/08/2025	8/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	8/08/2025	8/08/2025	1
AGENTE PROFESIONAL	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	INCAPACIDAD	11/08/2025	12/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	11/08/2025	12/08/2025	2
AGENTE PROFESIONAL	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	INCAPACIDAD	21/08/2025	22/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	21/08/2025	22/08/2025	2
AGENTE PROFESIONAL	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	INCAPACIDAD	26/08/2025	27/08/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	26/08/2025	27/08/2025	2