Supersubsidio

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS

CÓDIGO	FO-GFP-018
VERSIÓN	4
CREACIÓN	18/02/2025

GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

CONTRATO o CONVENIO No:	VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)	
145305 25/04/2025	2025	5	ORDEN DE COMPRA	1/09/2025	31/09/2025

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 juridica?	N° FACTURA ELECTRONICA (Si aplica)	VALOR ANTES DEL IVA	VALOR DEL IVA (Si aplica)	TOTAL
32225	C-3699-1300-11-53105B-3699060-02	SI	1014388	$ 100.323.562,00	$ 19.061.476,78	119.385.038,78
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						119.385.038,78

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:

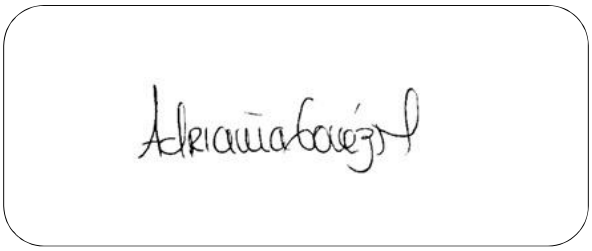
DATOS DEL SUPERVISOR(ES) / INTERVENTOR(ES)

Nombre(s) : Adriana Ximena Gomez Murillo

 # de Identificación : 1.056.994.304

Cargo(s) : Jefe

Dependencia(s) : Oficina de Protección al Usuario



ESPACIO PARA FIRMA DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR

Nota: Si el contrato tiene más de un supervisor, este formato debe contener la totalidad de las firmas de los supervisores

SUPERVISOR # 2 | **SUPERVISOR # 3** | **SUPERVISOR # 4**

OBSERVACIONES:	

Nota: Incluir información relavante 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 - Númerales 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: 20/10/2025 9:15 a.m.
OrderReference
AddionalDocumentReference

FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014388

CÓDIGO CIIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 20/10/2025
Fecha de Vencimiento 20/11/2025

CUFE: 33d1b2b517edfd1ed7a0caaf8963832a4bc4598cc3cad1341652bf656e01bd9db8abf2e4611c7ecc23da204ba7d812a3

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	30/09/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	30/09/2025	1,00	COP 8.114.737,00	COP 8.114.737,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/09/2025	4,00	COP 5.170.822,00	COP 20.683.288,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/09/2025	1,00	COP 4.826.101,00	COP 4.826.101,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/09/2025	1,00	COP 3.791.936,00	COP 3.791.936,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/09/2025	1,00	COP 1.723.607,00	COP 1.723.607,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesiona	30/09/2025	5,00	COP 7.255.999,00	COP 36.279.995,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	30/09/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	30/09/2025	1,00	COP 7.584.114,00	COP 7.584.114,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	30/09/2025	13,00	COP 69.445,00	COP 902.785,00

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

Importe en Letras

SON: Ciento Diecinueve Millones Trescientos Ochenta Y Cinco Mil Treinta Y Ocho Pesos Con Setenta Y Ocho Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	**SUBTOTAL**	COP 100.323.562,00
Tipo de Cuenta	Ahorros	**IVA**	COP 19.061.476,78
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	**TOTAL**	**COP 119.385.038,78**
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 ARTÍCULO 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.

Nariño y Asociados
Auditores Consultores
Una compañía de verdad

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

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

RF-00122-GA-0486

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 Octubre de 2025 por concepto de aportes a los sistemas de salud y entre el 1 al 30 de Septiembre 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
Septiembre de 2025	**90294194**	**$3.095.163.600**	**02 Octubre 2025**

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

compensar | miplanilla.com

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE

TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
NI	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN	calle 80 N 55 15	6000222	

FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO
S	A	PRINCIPAL	001	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.

DATOS DE LA PLANILLA

PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF						
MES	AÑO	MES	AÑO					
10	2025	9	2025	E	02 10 2025	90294194	Si	No

CENTRO DE TRABAJO	Todos	NÚMERO DE EMPLEADOS	14	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										X						8	8	8	8	EPS010	$507,048	4.00%	$20,300	230301	$507,048	16.00%	$81,200	$0
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	1	0			Si	001	11																22	22	22	22	EPS010	$2,091,467	4.00%	$83,700	230301	$2,091,467	16.00%	$334,700	$0
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	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
4	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
5	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
6	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
7	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	1	0			Si	001	11										X						2	2	2	2	EPS037	$126,762	4.00%	$5,100	25-14	$126,762	16.00%	$20,300	$0
8	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	1	0			Si	001	11																28	28	28	28	EPS037	$3,985,800	4.00%	$159,500	25-14	$3,985,800	16.00%	$637,800	$0
9	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	1	0			Si	001	11										X						3	3	3	3	EPS041	$284,714	4.00%	$11,400	230201	$284,714	16.00%	$45,600	$0
10	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	1	0			Si	001	11																27	27	27	27	EPS041	$3,843,450	4.00%	$153,800	230201	$3,843,450	16.00%	$615,000	$0
11	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
12	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
13	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS008	$2,852,000	4.00%	$114,100	230301	$2,852,000	16.00%	$456,400	$0
14	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
15	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	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 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS017	$4,982,250	4.00%	$199,300	25-14	$4,982,250	16.00%	$797,200	$0
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	1	0			Si	001	11																30	30	30	30	EPS005	$4,270,500	4.00%	$170,900	25-14	$4,270,500	16.00%	$683,300	$0
																															$2,171,800				$8,685,000	$28,500

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

REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

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	$507,048	0.00%	1	$0	CCF21	$507,048	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	$0	14-7	$2,091,467	0.52%	1	$11,000	CCF21	$2,091,467	4.00%	$83,700	0.00%	$0	0.00%	$0
3	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	$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
4	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
5	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
6	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
7	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	$0	14-7	$126,762	0.00%	1	$0	CCF21	$126,762	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
8	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	$0	14-7	$3,985,800	0.52%	1	$20,900	CCF21	$3,985,800	4.00%	$159,500	0.00%	$0	0.00%	$0
9	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	$0	14-7	$284,714	0.00%	1	$0	CCF21	$284,714	0.00%	$0	0.00%	$0	0.00%	$0
10	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	$0	14-7	$3,843,450	0.52%	1	$20,100	CCF21	$3,843,450	4.00%	$153,800	0.00%	$0	0.00%	$0
11	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
12	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
13	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA	$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
14	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
15	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	$0	14-7	$2,852,000	0.52%	1	$14,900	CCF21	$2,852,000	4.00%	$114,100	0.00%	$0	0.00%	$0
16	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	$0	14-7	$4,982,250	0.52%	1	$26,100	CCF21	$4,982,250	4.00%	$199,300	0.00%	$0	0.00%	$0
17	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	$0	14-7	$4,270,500	0.52%	1	$22,300	CCF21	$4,270,500	4.00%	$170,900	0.00%	$0	0.00%	$0
			$28,500					$279,000				$2,135,000		$0		$0

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

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 **00869**08149N 02 226711446

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

3 2 A E F 1 2 6 1 5 6 9 9 E 0

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 * * *

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 FECHA 28-I-93
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

Presidente

00042839

CARVAJAL S.A. 02/92-20005

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el único 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.

Supersubsidio

INFORME DE ACTIVIDADES No. 5

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL **01/09/2025** AL **30/09/2025**

INFORMACIÓN 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 Relacionamiento 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

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 Septiembre.

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO SEPTIEMBRE	FECHA FINAL SEPTIEMBRE	FECHA DE RETIRO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE NOVEDAD	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL
IT-BPO-26-91	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 172.361	$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 172.361	$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	52393726	TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ	AGENTE TECNICO	15/08/2025	1/09/2025	30/09/2025		30	2	28	$ 172.361	$ 4.826.101
IT-BPO-26-31	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	1/09/2025	30/09/2025		2		2	$ 172.361	$ 344.721
IT-BPO-26-31	27400999	MONICA PATRICIA CAIPECUZ	AGENTE TECNICO	5/07/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 172.361	$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30	8	22	$ 172.361	$ 3.791.936
IT-BPO-26-31	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	1/09/2025	30/09/2025		8		8	$ 172.361	$ 1.378.886
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATTA PRADA	AGENTE TECNICO	24/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 172.361	$ 5.170.822
IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/06/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 252.804	$ 7.584.114
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 241.867	$ 7.255.999
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 270.491	$ 8.114.737
IT-BPO-37-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/05/2025	1/09/2025	30/09/2025		30		30	$ 305.367	$ 9.161.000

**Fuente de información factura servicios BPO Septiembre_2025*

Para el mes de septiembre del 2025 se presentaron las siguientes novedades y cubrimientos de la siguiente forma de acuerdo con lo registrado en la factura:

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 TÉCNICO	1010243077	MARCELA GONZALEZ	INCAPACIDAD	8/09/2025	15/09/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	8/09/2025	15/09/2025	2
AGENTE TÉCNICO	52393726	TATIANA ANDDREA JIMENEZ DIAZ	INCAPACIDAD	19/09/2025	22/09/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	19/09/2025	22/09/2025	8

Para el mes de septiembre 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"
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)

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 septiembre 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 septiembre, 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 septiembre, 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 septiembre, 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**:**

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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	97%	25%
TELEFONICO	100%	69%
PQR	71%	7%
VIRTUAL	100%	100%
PRESENCIAL	85%	80%

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

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

- Chat (97% Top Two Box): Con 97% de satisfacción y una participación moderada del 25%, este canal es altamente efectivo. La calidad es muy alta para el grupo de usuarios que lo elige, posicionándolo como una alternativa digital de primera línea.
- Telefónico (100% Top Two Box): Este canal muestra un 100% de satisfacción con una sólida participación del 69%. Es un resultado excelente que demuestra una alta calidad de servicio manteniendo una gran cobertura entre los usuarios.
- Virtual (100% Top Two Box): Este canal muestra un 100% de satisfacción y 100% de participación, lo que es un resultado inigualable. Sin embargo, la participación del 100% podría indicar que el universo de datos analizado para este canal es muy específico o limitado, o que ha sido adoptado por la totalidad de la base de ciudadanos.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- PQR (71% Top Two Box): Este canal tiene la participación más baja (7%) y la satisfacción más crítica (71%). Esto indica que los pocos usuarios que usan este canal para dejar su petición o reclamar quedan insatisfechos, señalando un problema en su solución.
- Presencial (85% Top Two Box): Muestra una alta participación del 80%, lo que subraya su relevancia para el ciudadano. No obstante, la satisfacción del 85% sugiere que, a pesar de ser muy utilizado, la experiencia presencial tiene un margen de mejora significativo en comparación con los canales remotos.

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	96%	98%	97%				**97%**
TELEFONICO	99%	99%	100%				**100%**
PQR	78%	70%	67%				**71%**
VIRTUAL	100%	100%	100%				**100%**
PRESENCIAL			100%	83%	75%	83%	**85%**

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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Informe de Actividades Septiem

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.

En el mes de septiembre no se presentaron Novedades con rotación de personal

- **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)
Septiembre	666	34	6:06

Fuente: *Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar*

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **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
Septiembre	416	8

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.

Mes	Atenciones Virtuales
Septiembre	7

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

Mes	ATENCIÓN PRESENCIAL
Septiembre	**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

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

la gestión realizada durante el mes de septiembre de 2025 en relación con la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) canalizadas a través de las redes sociales oficiales de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF). Las plataformas incluidas en este análisis son: Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube, TikTok, LinkedIn y Threads. Esta labor fue desarrollada en el marco del servicio prestado por la empresa tercerizada Outsourcing, contratada por la Entidad.

Este documento tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos en el periodo, 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 ello, se busca ofrecer una visión clara y detallada del desempeño en redes sociales, que sirva como insumo estratégico para el seguimiento y control de la campaña, así como para la identificación de oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano.

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

Durante el mes de septiembre de 2025, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 55 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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

X	20	36,3%
Facebook	19	34,5%
TikTok	14	25,4%
Instagram	2	3,6%
Total	**55**	**100%**

Fuente: Información *Base de Gestión Redes Sociales*

Con lo anterior, las redes sociales X (36,3%) y Facebook (34,5%) concentran el 70,8% de las PQRSF, consolidándose como los principales canales de contacto ciudadano.

Esto sugiere una alta actividad y visibilidad de la Entidad en estas plataformas, así como una mayor disposición de los ciudadanos a expresar sus inquietudes en espacios abiertos y dinámicos.

En cuanto al tipo de interacción ciudadana registrada, se observa que la mayoría de las PQRSF fueron realizadas a través de comentarios en publicaciones (35 solicitudes, equivalentes al 63,6% del total), lo que confirma que este es el principal mecanismo de comunicación en redes sociales.

Por otra parte, 15 solicitudes (27,3%) se efectuaron mediante etiquetas en publicaciones, evidenciando que los ciudadanos recurren a esta acción para llamar la atención de la Entidad.

Finalmente, los mensajes directos representaron únicamente 5 casos (9,1%), lo que indica un uso menor de este canal, aunque estratégico al tratarse de interacciones privadas y personalizadas.

Durante el mes de septiembre, 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	32
Total Otros		32
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Mejoramiento Postulación	1
	Vivienda nueva Asignación	1

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

	Vivienda nueva Postulación	3
Total Vivienda Interés Social Fovis		5
Subsidio en especie	Textos escolares - Kit escolar	4
Total Subsidio en Especie		4
Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	2
	Educación Universidades	1
	Tarifas	1
Total Servicios Sociales		4
Subsidio monetario	Acreditación de discapacidad	1
	Pago cuota monetaria	2
Total Subsidio Monetario		3
Canales de atención	Presencial /Centro atención	2
Total Canales de Atención		2
Afiliación	Afiliación Beneficiarios	1
	Afiliación de trabajador	1
Total Afiliación		2
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Postulación	1
	Transición normativa y lineamientos	1
Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante		2
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	1
Total Competencia		1
TOTAL GENERAL		55

Fuente: Información *Base de Gestión Redes Sociales*

Del total de 55 PQRSF recibidas, se identifica que la mayor concentración se tipifica en la categoría "Otros", con 32 casos, equivalente al 58,1%, lo cual evidencia que una proporción significativa de las solicitudes no se ajusta a las tipologías establecidas por la Entidad, lo que podría sugerir la necesidad de ajustar y ampliar la tipificación actual.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Para el mes de septiembre, se identificó que una proporción significativa de las solicitudes clasificadas bajo la tipología "Otros" correspondía a inquietudes relacionadas con la situación de los extrabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – Comfama. Asimismo, otro grupo de solicitudes hacía referencia a la intervención realizada por la Supersubsidio en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda – Comfamiliar Risaralda.

La segunda tipología con mayor participación fue Vivienda de Interés Social – FOVIS con 5 casos, correspondiente al 9,1%, seguida por Subsidio en especie con 4 casos, (7,2%), y Servicios Sociales con 4 casos igualmente.

De las 55 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de redes sociales durante el mes de septiembre:

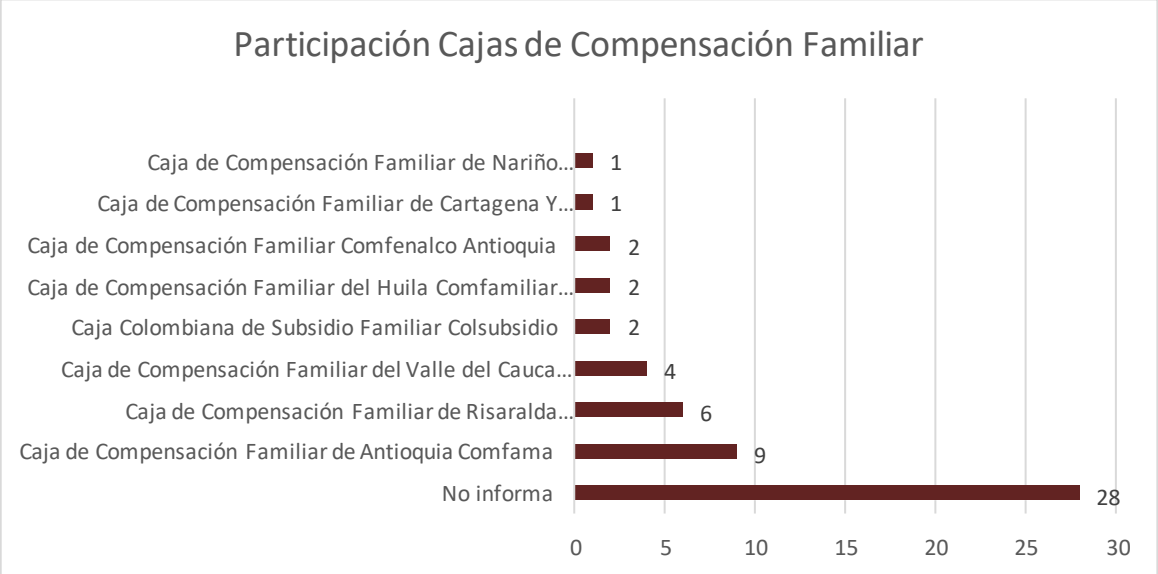
- 27 ciudadanos (49,09%) identificaron la Caja de Compensación Familiar relacionada con su solicitud.
- 28 ciudadanos (50,91%) no especificaron la Caja de Compensación involucrada.

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 de Risaralda Comfamiliar Risaralda
- Caja de Compensación Familiar del Valle Del Cauca Comfenalco Valle Delagente

La predominancia de Comfama se explica por una situación específica relacionada con los extrabajadores de dicha Caja de Compensación. Por su parte, Comfamiliar Risaralda y Comfenalco Valle, al estar intervenidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, generaron durante el mes un notable interés por parte de la ciudadanía.

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 septiembre, el promedio transcurrido entre la recepción de la solicitud y la publicación final de la respuesta fue de 4 días. De este periodo, 2 días en promedio correspondieron al proceso de revisión interna, lo cual representa el 50% del tiempo total de atención. Este comportamiento refleja una gestión eficiente en la validación de la información antes de su publicación; sin embargo, también señala la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de articulación entre las áreas responsables, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y avanzar hacia una atención más ágil y oportuna para los ciudadanos.

1. Predominio de redes sociales X y Facebook: Más del 70% de las PQRSF se concentran en estas plataformas, por lo que deben considerarse los canales prioritarios de atención ciudadana.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

2. La categoría "Otros" representa más de la mitad de las solicitudes, lo que limita el análisis y evidencia la necesidad de ajustar la tipificación actual.

3. El promedio de 4 días, con 2 de revisión, refleja eficiencia en la validación de respuestas, pero plantea el reto de disminuir los tiempos de gestión para fortalecer la atención ciudadana en redes sociales.

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

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Septiembre	**866**

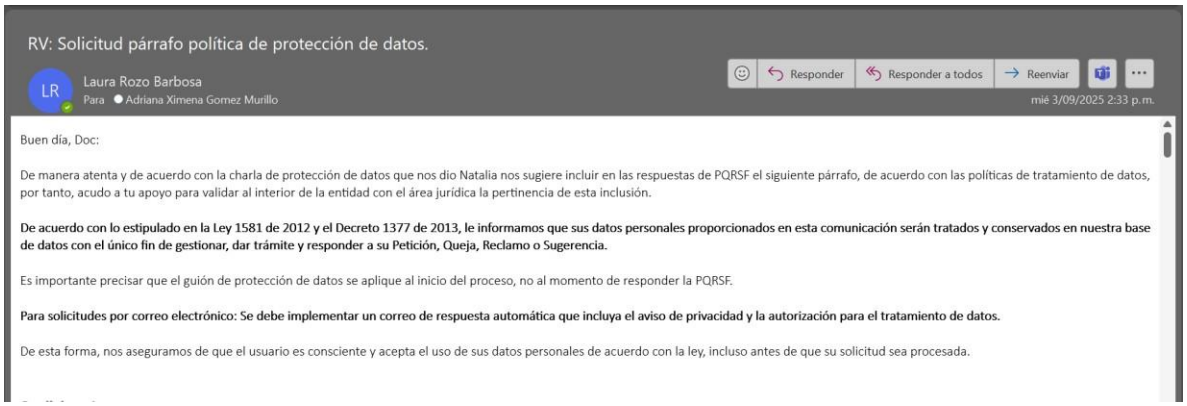
Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

Durante el mes de septiembre se llevaron a cabo las siguientes actividades de acompañamiento y mejora operativa:

1. **Creación de guion de protección de datos en la gestión de PQRSF:**
   Se desarrolló un guion orientado a la protección de datos personales en el marco de la gestión de PQRSF, tras identificar que algunas solicitudes incluían información relacionada con menores de edad o provenían de correos electrónicos genéricos sin identificación clara del remitente. Esta situación fue reportada a la entidad para su validación y definición de lineamientos que garanticen el tratamiento adecuado de la información sensible.

2. **Implementación de respuesta automática para radicaciones por correo electrónico:** Se recomendó a la entidad la activación de mensajes automáticos de confirmación al recibir radicaciones por correo electrónico, dado que esta práctica no se encontraba implementada. La ausencia de confirmación generaba incertidumbre en los usuarios, quienes reenviaban sus solicitudes en múltiples ocasiones, ocasionando duplicidad en los registros y sobrecarga operativa. La medida busca mejorar la trazabilidad, eficiencia y experiencia del usuario en los canales digitales.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



3. Se llevó a cabo una reunión con el proveedor de la plataforma Esigna con el objetivo de revisar la incidencia previamente reportada relacionada con la imposibilidad de operar la herramienta desde redes externas. Durante la gestión se evidenciaron errores recurrentes al intentar acceder fuera de la red institucional, lo cual afectaba la continuidad operativa. La sesión permitió validar el comportamiento de la plataforma y avanzar en la solución garantizando su funcionamiento en entornos externos.

4. Se realizó una mesa de trabajo con la mesa de compensación COMFANDI, dado la alerta generada por generar barreras de acceso a una usuaria que aplicó al FOSFEC, La situación se originó cuando, al participar en un curso dictado por una empresa especializada en trabajo en alturas, la usuaria fue afiliada por dicha empresa, presuntamente por un error interno. Esta afiliación generó aportes tanto a la ARL como a la caja de compensación (según lo informó la caja) por un periodo de dos días.

Como consecuencia, la Caja de Compensación decidió revocar el acceso al subsidio de desempleo, argumentando que la existencia de cotizaciones durante el periodo cesante inhabilita automáticamente al beneficiario, según la normativa vigente, sosteniendo que esto aplica aún cuando se pueda tratar de un error.

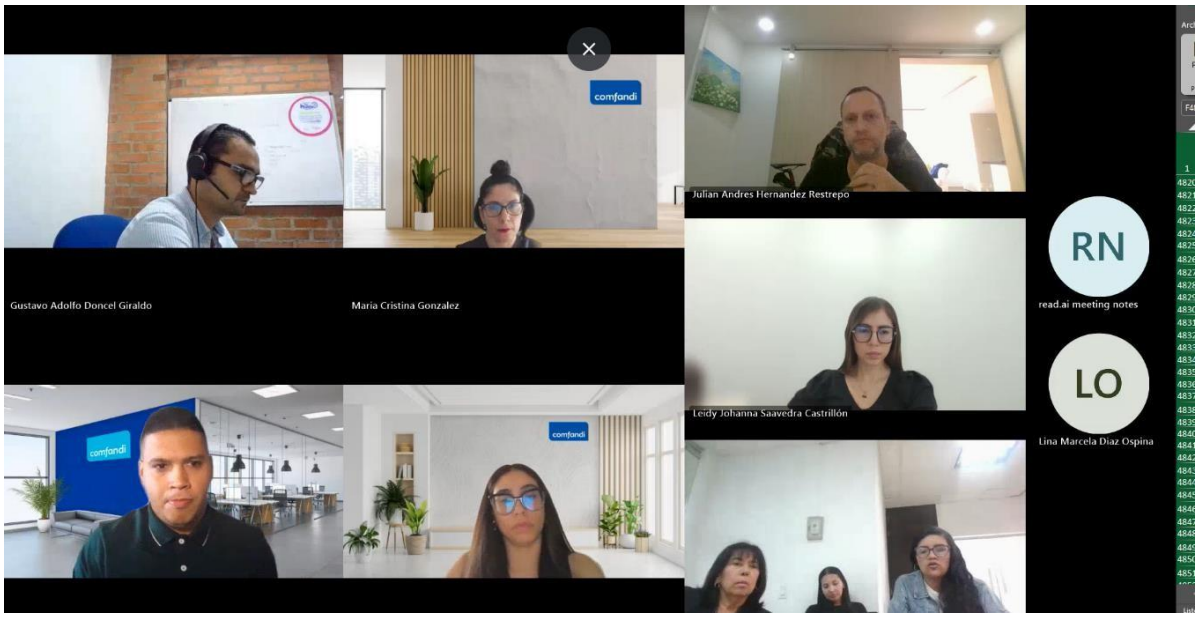
La respuesta de la caja ante la usuaria es que, debido a esta cotización, no podría acceder al beneficio y que solo podría postularse nuevamente dentro de tres años. (Información que se solicitó en 2 requerimiento a la caja revaluar dado el contexto de la situación).

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Sin embargo, durante la mesa de trabajo, Comfandi sostuvo su posición, indicando que el sistema de cruce de bases de datos arroja una cotización que, por norma, invalida el beneficio. Afirmaron que, incluso si se presume que fue un error, este tipo de hallazgos es avalado por la Contraloría, ya que el sistema no contempla excepciones basadas en soportes o explicaciones adicionales.

La caja solicita que sea la Oficina quien, de la orden de reactivar el mecanismo, ya que ellos a pesar de las evidencias y hallazgos de la contraloría que manifiestan no logran controvertir no pueden retractarse, situación que les recalcó la Doctora Martha, vulnera todos los derechos de los ciudadanos, y que no solo podrían tener los hallazgos ya encontrados de la contraloría, sino de persistir la situación podrían enfrentar incluso una sanción por parte de la superintendencia ante una escalamiento a medidas especiales.

En un tercer requerimiento se ordenó reactivar el mecanismo de apoyo económico, considerando que se trató de un error administrativo ajeno a la voluntad de la usuaria.



5. Durante los días 3, 4 y 5 de septiembre se presentó una falla general en la plataforma de envíos 472, lo que afectó directamente la gestión de las respuestas programadas a través de este canal. Ante esta situación, fue necesario establecer un plan de contingencia para garantizar el cumplimiento de los envíos a las ciudades. Como medida alternativa, se optó por realizar el envío de las respuestas por medios directos, remitiendo un total de 144 comunicaciones al correo del CDI para

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

su distribución correspondiente. Esta acción permitió mitigar el impacto operativo y asegurar la continuidad del servicio y entrega de respuesta a los peticionarios.

FECHA DE ENVIO AL CDI DESDE OPU	Cuenta de FECHA DE ENVIO AL CDI DESDE OPU
03/09/2025	56
04/09/2025	44
05/09/2025	44
Total general	**144**

RE: Solicitud de directriz para envío de respuestas PQRSF – 03/09/2025

Deisy Milena Ortiz Cruz <dortizc@ssf.gov.co>
Para opu
CC Adriana Ximena Gomez Murillo; Richard Alexander Rodriguez Rico; Laura Rozo Barbosa

Responder | Responder a todos | Reenviar
mié 3/09/2025 4:42 p.m.

Respondió a este mensaje el 4/09/2025 8:22 a.m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

De: opu <opu@ssf.gov.co>
Enviado: miércoles, 3 de septiembre de 2025 15:41
Para: Deisy Milena Ortiz Cruz <dortizc@ssf.gov.co>
Cc: Adriana Ximena Gomez Murillo <xgomezm@ssf.gov.co>; Richard Alexander Rodriguez Rico <rrodriguezr@ssf.gov.co>; Laura Rozo Barbosa <lrozob@outsourcing.com.co>
Asunto: RE: Solicitud de directriz para envío de respuestas PQRSF – 03/09/2025

Buen día, para todos:

De manera atenta nos permitimos confirmar el envió de la información y documentación a los correos indicados de los 27 casos del día de hoy.

Esta información fue remitida desde el correo del gestor de 472 Jairo Matta- jjmattap@outsourcing.com.co

Cordialmente,
Oficina de Protección al Usuario
opu@ssf.gov.co
Tel. (601) 3487800 Ext. 9997
Cra. 69 # 25B 44 Piso 3 Bogotá D.C

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

ESTADO	CANTIDAD
FINALIZADO	549
PENDIENTES	317
TOTAL	**866**

Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Precisión error crítico de usuario: "ecu"**

Durante el mes de septiembre, se identificaron oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico al usuario final. La entrega de información incompleta en casos relacionados con el estado de radicados (indicando que está en trámite pese a la respuesta entregada al peticionario el 20 de agosto), demuestra una falta en la verificación en la plataforma Esigna, que compromete la veracidad del proceso ante el ente de control. Sumado a lo anterior se evidencia otra oportunidad de mejora al omitir el análisis de fondo de una petición clave, como la situación en centrales de riesgo, la gestora emite una respuesta que carece de exhaustividad regulatoria, lo cual es un incumplimiento directo a la obligación de responder integralmente al ciudadano. Finalmente, la omisión de datos importantes sobre el acuerdo de pago en la conclusión refleja una falta de rigor que podría interpretarse como falta de claridad en la resolución del caso, aspectos que la SSF utiliza para evaluar la calidad de la atención de la entidad.

Fuente: *Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing*

- **Precisión error critico de negocio: "ecn"**

El análisis del mes de septiembre 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, impactando directamente la confiabilidad de los datos y la integridad operativa de la entidad; la asesora no tabuló la información de la CCF de manera completa ni precisa, lo que invalida el registro del caso para futuras gestiones; adicionalmente, omitió tabular la discapacidad visual del afiliado, lo cual representa un riesgo de incumplimiento regulatorio ante la SSF por no garantizar el trato diferencial y la aplicación correcta de normativas de inclusión, mientras que la discrepancia en la edad tabulada compromete la correcta identificación del usuario.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Fuente: *Kairos- Herramienta de Monitoreo BPO- Outsourcing*

- **Evaluación de conocimiento Agentes "eca"**

Durante del mes de septiembre 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 PRQSF recibidos durante el mes de septiembre, a continuación, se detalla la oportunidad en la respuesta.

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
0	1	0%
1	3	1%
2	7	1%
3	25	5%
4	41	7%
5	17	3%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

6	23	4%
7	19	3%
8	15	3%
9	9	2%
10	17	3%
11	20	4%
12	41	7%
13	49	9%
14	257	47%
15	3	1%
28	1	0%
29	1	0%
Total general	**549**	**100%**

Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

Se evidencia que el 47% de los casos, se responden en el día 14 de la gestión, y el 9% en el día 13.

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.

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CAJA DE COMPENSACIÓN	PQRSF RECIBIDAS JULIO 2025	PQRSF RECIBIDAS AGOSTO 2025	PQRSF RECIBIDAS SEPTIEMBRE 2025	TOTAL
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	138	123	92	353
N/A	105	69	101	275
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	96	86	67	249
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	99	94	45	238
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	60	33	40	133
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	30	24	21	75
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	16	22	12	50
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	22	11	11	44
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE	16	14	10	40
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	9	18	13	40
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	9	10	15	34
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	15	12	7	34
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	15	7	10	32
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	15	6	9	30
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	12	9	8	29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	16	3	7	26
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	6	10	9	25
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	6	7	11	24
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	9	2	11	22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	8	8	3	19
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	5	5	8	18
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	6	6	5	17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	9	7		16
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	5	7	3	15
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	4	7	4	15
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	5	5	4	14
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	4	3	6	13
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	4	4	2	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	5	1	1	7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	3	3	1	7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	4	3		7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	1	2	3	6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	2	3	1	6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	2	3	1	6
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	3	1	1	5
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	3	1		4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	3	1		4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	1	1	1	3
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLÍVAR COMFAMILIAR			2	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACA COMFABOY			2	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR		2		2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	2			2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	1			1
Total general	774	633	547	1.954

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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:

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

Monitoreos:

El objetivo en el mes de septiembre fue establecer y estandarizar un proceso de gestión rápida de PQRSF en los canales telefónico y chat virtual, logrando que el tiempo de respuesta efectivo de estos casos se ubique dentro de los parámetros de servicio de excelencia definidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar, simultáneamente, implementar la gestión correctiva inmediata de todas las alertas operativas detectadas a través de la retroalimentación en línea, evitado la reincidencia en los gestores.

- **Acelerar la Respuesta de PQRSF:** Reducir significativamente el Tiempo de Respuesta Efectivo de las PQRSF gestionadas por los canales telefónico y chat virtual para cumplir con los estándares de servicio de excelencia por medio del seguimiento operativo y retroalimentación en línea.
- **Erradicar Fallas Operativas:** Utilizar la retroalimentación en línea de los monitoreos como mecanismo inmediato para corregir y mitigar alertas operativas recurrentes, elevando la calidad de la interacción en los canales de atención.
- **Estandarizar la Atención de Calidad:** Implementar procesos uniformes que aseguren un alto nivel de servicio constante y eficiente en todas las interacciones de servicio al cliente, especialmente en los canales telefónico y chat.

"Nuestra Misión de Calidad: Eficiencia que Transforma".

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

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

1. Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA":

Durante el mes de Septiembre, 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.

2. 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:

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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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	97%	25%
TELEFONICO	100%	69%
PQR	71%	7%
VIRTUAL	100%	100%
PRESENCIAL	85%	80%

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

- **Chat (97% Top Two Box):** Con 97% de satisfacción y una participación moderada del 25%, este canal es altamente efectivo. La calidad es muy alta para el grupo de usuarios que lo elige, posicionándolo como una alternativa digital de primera línea.
- **Telefónico (100% Top Two Box)**: Este canal muestra un 100% de satisfacción con una sólida participación del 69%. Es un resultado excelente que demuestra una alta calidad de servicio manteniendo una gran cobertura entre los usuarios.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Virtual (100% Top Two Box):** Este canal muestra un 100% de satisfacción y 100% de participación, lo que es un resultado inigualable. Sin embargo, la participación del 100% podría indicar que el universo de datos analizado para este canal es muy específico o limitado, o que ha sido adoptado por la totalidad de la base de ciudadanos.
- **PQR (71% Top Two Box):** Este canal tiene la participación más baja (7%) y la satisfacción más crítica (71%). Esto indica que los pocos usuarios que usan este canal para dejar su petición o reclamar quedan insatisfechos, señalando un problema en su solución.
- **Presencial (85% Top Two Box):** Muestra una alta participación del 80%, lo que subraya su relevancia para el ciudadano. No obstante, la satisfacción del 85% sugiere que, a pesar de ser muy utilizado, la experiencia presencial tiene un margen de mejora significativo en comparación con los canales remotos.

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

DISCRIMINACIÓN POR CANALES Y POR PREGUNTA:

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	96%	98%	97%				**97%**
TELEFONICO	99%	99%	100%				**100%**
PQR	78%	70%	67%				**71%**
VIRTUAL	100%	100%	100%				**100%**
PRESENCIAL			100%	83%	75%	83%	**85%**

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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.

3. Precisión error crítico de usuario: "ecu"

Durante el mes de septiembre, se identificaron oportunidades de mejora en la métrica de Error Crítico al usuario final. La entrega de información incompleta en casos relacionados con el estado de radicados (indicando que está en trámite pese a la respuesta entregada al peticionario el 20 de agosto), demuestra una falta en la verificación en la plataforma Esigna, que compromete la veracidad del proceso ante el ente de control. Sumado a lo anterior se evidencia otra oportunidad de mejora al omitir el análisis de fondo de una petición clave, como la situación en centrales de riesgo, la gestora emite una respuesta que carece de exhaustividad regulatoria, lo cual es un incumplimiento directo a la obligación de responder integralmente al ciudadano. Finalmente, la omisión de datos importantes sobre el acuerdo de pago en la conclusión refleja una falta de rigor que podría interpretarse como falta de claridad en la resolución del caso, aspectos que la SSF utiliza para evaluar la calidad de la atención de la entidad.

5. Precisión error crítico al negocio: "ecn"

El análisis del mes de septiembre 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, impactando directamente la confiabilidad de los datos y la integridad operativa de la entidad; la asesora no tabuló la información de la CCF de manera completa ni

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

precisa, lo que invalida el registro del caso para futuras gestiones; adicionalmente, omitió tabular la discapacidad visual del afiliado, lo cual representa un riesgo de incumplimiento regulatorio ante la SSF por no garantizar el trato diferencial y la aplicación correcta de normativas de inclusión, mientras que la discrepancia en la edad tabulada compromete la correcta identificación del usuario.

6. Evaluación de conocimiento Agentes "eca"

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

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
0	1	0%
1	3	1%
2	7	1%
3	25	5%
4	41	7%
5	17	3%
6	23	4%
7	19	3%
8	15	3%
9	9	2%
10	17	3%

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

11	20	4%
12	41	7%
13	49	9%
14	257	47%
15	3	1%
28	1	0%
29	1	0%
Total general	**549**	**100%**

7. **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:

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

Monitoreos:

El objetivo en el mes de septiembre fue establecer y estandarizar un proceso de gestión rápida de PQRSF en los canales telefónico y chat virtual, logrando que el tiempo de respuesta efectivo de estos casos se ubique dentro de los parámetros de servicio de excelencia definidos por la Superintendencia de Subsidio Familiar, simultáneamente, implementar la gestión correctiva inmediata de todas las alertas operativas detectadas a través de la retroalimentación en línea, evitado la reincidencia en los gestores.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Acelerar la Respuesta de PQRSF:** Reducir significativamente el Tiempo de Respuesta Efectivo de las PQRSF gestionadas por los canales telefónico y chat virtual para cumplir con los estándares de servicio de excelencia por medio del seguimiento operativo y retroalimentación en línea.
- **Erradicar Fallas Operativas:** Utilizar la retroalimentación en línea de los monitoreos como mecanismo inmediato para corregir y mitigar alertas operativas recurrentes, elevando la calidad de la interacción en los canales de atención.
- **Estandarizar la Atención de Calidad:** Implementar procesos uniformes que aseguren un alto nivel de servicio constante y eficiente en todas las interacciones de servicio al cliente, especialmente en los canales telefónico y chat.

"Nuestra Misión de Calidad: Eficiencia que Transforma".

Ranking general de asesores:

Los resultados del mes de septiembre 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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

EmbajadorDeMarca	CANTIDAD DE MONITOREOS	CALIDAD EMITIDA	% CTO	% NEG	% PEC	% PENC	% UF
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	19	94,74 %	100,00 %	94,74 %	94,74 %	100,00 %	100,00 %
MONICA CAIPE CUZ	18	92,50 %	100,00 %	100,00 %	94,44 %	72,22 %	94,44 %
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
CESAR DANILO TORRALBA URREA	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ERIKA TALERO	15	93,33 %	100,00 %	100,00 %	93,33 %	100,00 %	93,33 %
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
NATALIA GUERRERO	15	98,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	86,67 %	100,00 %
YURI ZAMAR SEPULVEDA YARURO	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	15	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	14	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
MARCELA GONZALEZ	12	97,92 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	83,33 %	100,00 %
Total	**168**	**97,68 %**	**100,00 %**	**99,40 %**	**98,21 %**	**94,64 %**	**98,81 %**

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

  - ✓ **Canal PQRS:** El proceso de gestión de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones) enfrenta desafíos cruciales en la correcta documentación y generación de respuestas. Los hallazgos señalan que algunos gestores no solo presentan fallas de redacción al emitir el documento final, sino que también existen afectaciones críticas al momento de la gestión, como la emisión incorrecta de un radicado o la omisión de algún paso en el proceso de generación de la respuesta.
  - ✓ **Canal Telefónico:** El canal telefónico presenta deficiencias significativas en la proyección y seguridad de la información. Los principales hallazgos indican que los asesores a menudo no proyectan la voz o la actitud adecuada, tienen fallas al no tabular correctamente la gestión del caso y carecen de un manejo sólido de la normatividad y la ley al informar al ciudadano. Adicionalmente, se identifica una falta de interacción proactiva al no generar preguntas clave y un déficit en la cortesía básica, ya que en ocasiones no se agradece al finalizar la llamada.
  - ✓ **Canal Chat:** En el canal de chat, los problemas se centran en las habilidades de comunicación escrita. Los hallazgos revelan una alta recurrencia de afectaciones relacionadas con la redacción deficiente y los errores de acentuación, lo que dificulta la claridad del mensaje. Este canal también muestra problemas de seguridad en la información, donde los asesores pueden cambiar datos o generar inconsistencias, impactando directamente la confianza del ciudadano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

ANALISIS REDES SOCIALES:

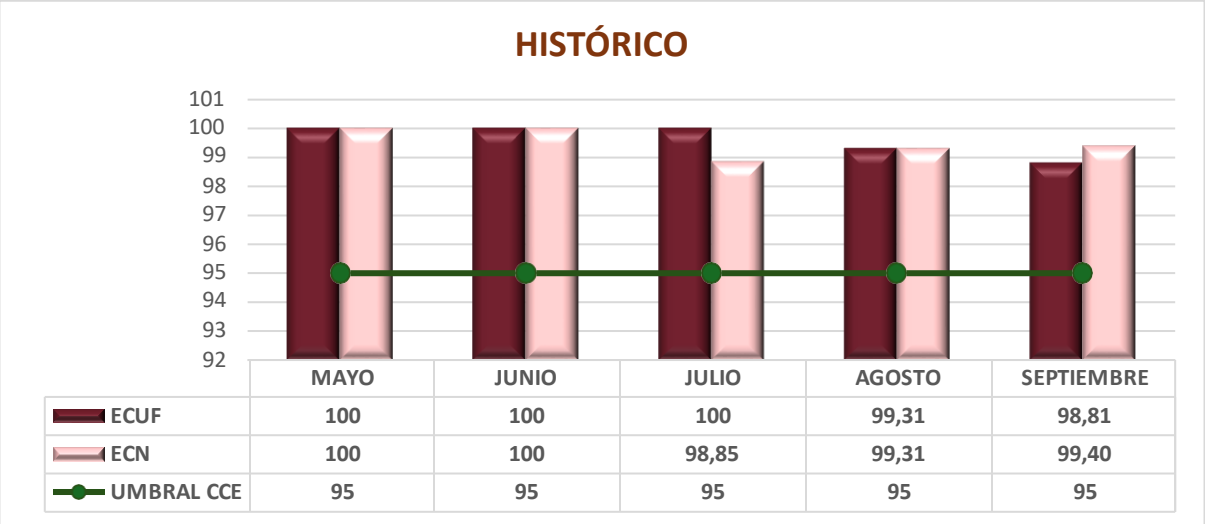
EmbajadorDeMarca	CANTIDAD DE MONITOREOS	CALIDAD EMITIDA	% CTO	% NEG	% PEC	% PENC	% UF
JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	12	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Total	**12**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**	**100,00 %**

Se evidencia que, en el proceso de Redes Sociales, la Calidad Emitida en las métricas de Usuario Final y Negocio es del 100%, lo que indica que no se encontraron fallas en el contenido publicado o en las interacciones.
Las principales fortalezas evidenciadas en las valoraciones realizadas en septiembre en redes sociales se enfocan en la conexión con la audiencia y el cumplimiento de estándares.

- **Compromiso y Proactividad:** Alto nivel de compromiso y dedicación a la gestión proactiva, que se manifiesta en el monitoreo constante y la respuesta ágil, oportuna y empática a las interacciones de los ciudadanos, asegurando una presencia positiva y resolutiva de la entidad en estos canales.

Histórico:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ECUF	100	100	100	99,31	98,81
ECN	100	100	98,85	99,31	99,40
UMBRAL CCE	95	95	95	95	95

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

El umbral mínimo establecido por Colombia Compra Eficiente (CCE) es del **95%**.
Durante los últimos 5 meses monitoreados (mayo, junio, julio, agosto y septiembre), 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%.
Sin embargo, a partir de julio se evidencia una tendencia a la baja en ambos indicadores, todo esto ya que se inició con la implementación de la matriz de calidad propuesta por el BPO, que permite ver oportunidades de mejora más precisas que se han venido trabajando en línea.
Julio: Se presenta la primera caída en el ECN (98.85) y, aunque el ECUF se mantiene en 100, marca el inicio de evidencias claves para iniciar con procesos de retroalimentación específicos.
Agosto: El ECUF y el ECN se reducen al mismo nivel (99.31), con otras oportunidades de mejora evidenciadas y tratadas con los gestores afectados.
Septiembre: Se registra el punto más bajo del período, con el ECUF en 98.81 y el ECN en 99.40, En esta ocasión se detecta la primera reincidencia en nuestros canales con gestores los cuales tendrán un plan de acción especifico a trabajar en octubre.
Aunque los resultados siguen siendo muy buenos y están lejos del umbral de riesgo, esta disminución sostenida en la calidad durante el último trimestre sugiere que deben revisarse los procesos de control y capacitación para estabilizar

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

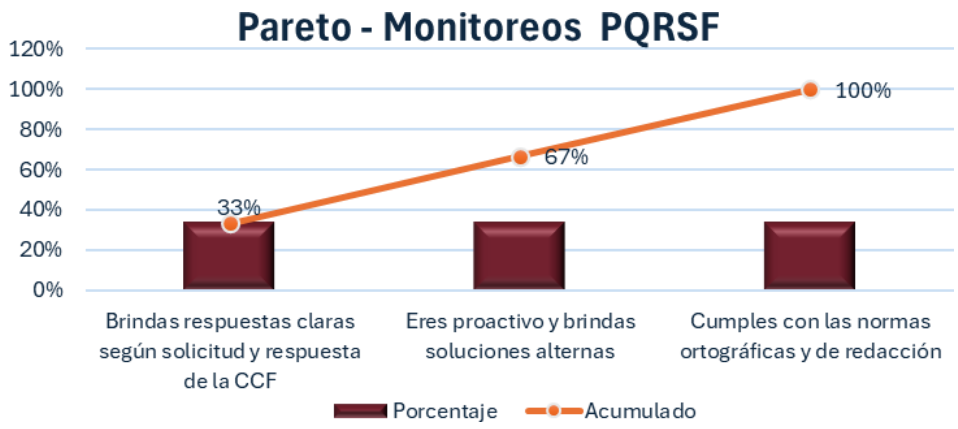
los indicadores y evitar que la tendencia a la baja continúe, especialmente en el ECUF, que es el que mayor afectación al ciudadano representa.

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:

PQRSF

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Brindas respuestas claras según solicitud y respuesta de la CCF	1	33%	33%	ALTO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	1	33%	67%	MEDIO
Cumples con las normas ortográficas y de redacción	1	33%	100%	MEDIO
Total	**3**	**100%**		



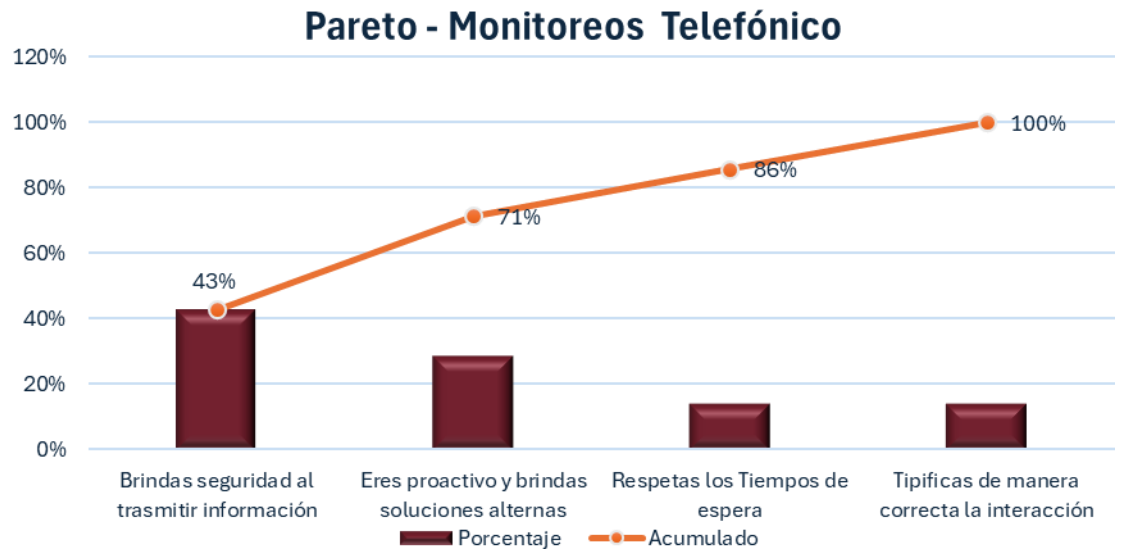
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	No se valida información clave sobre beneficios o compensaciones que requieren un dato adicional (ej. práctica libre).	Omisión de validación de contexto. La gestora no profundiza en la información de la Caja sobre compensaciones o beneficios a personas con discapacidad.	Reforzar la gestión de requerimientos iniciales más en casos complejos (ej. discapacidad/compensación). Solicitar las políticas de resarcimiento y reconexión de las CCF para unificar el proceso en toda la operación	Natalia Guerrero
Cumples normas ortográficas y de redacción	La comunicación oficial contiene errores de redacción, redundancia e inconsistencias legales (Habeas Data).	Errores formales y de fondo. Redacción deficiente, uso de redundancia y contradicción con la normativa de Habeas Data al manejar datos privados.	Capacitación específica en Redacción Jurídica y Manejo de Habeas Data.	Natalia Guerrero
Brindas respuestas claras según solicitud y respuesta de la CCF	La respuesta emitida por la gestora es incompleta o no aborda la totalidad de la solicitud del ciudadano.	Respuesta Incompleta/Superficial. La gestora omite profundizar en solicitudes claves como centrales de riesgo y no relaciona datos esenciales del acuerdo de pago en la conclusión.	Crear checklist para respuestas de CCF y compartir plantillas para requerimientos iniciales completos. Desde la revisión inicial ser más precavidos en el análisis integral de la solicitud antes de emitir la respuesta.	Erika Talero

TELEFÓNICO

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Brindas seguridad al trasmitir información	3	43%	43%	MEDIO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	2	29%	71%	MEDIO
Respetas los Tiempos de espera	1	14%	86%	MEDIO
Tipificas de manera correcta la interacción	1	14%	100%	MEDIO
Total	7	100%		

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



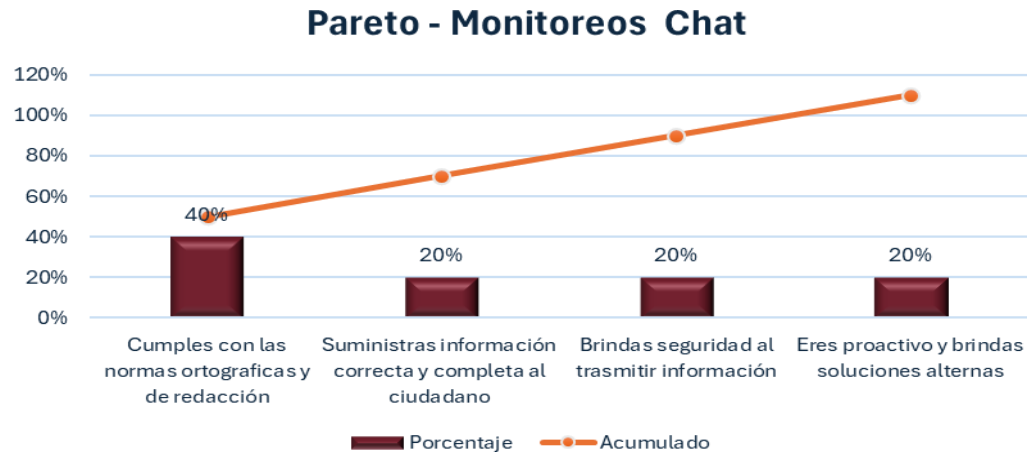
ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	La gestora es inconsistente, cambia la orientación e información sin validar el contexto de las entidades externas o las competencias de la SSF.	Inseguridad y Desorientación. Se evidencia falta de seguridad en la proyección, falta de validación de entidades (CCF, CAMACOL) y cambio de orientación sin precisión.	Capacitación en Mapeo de Entidades (CCF/Externas)	Monica Caipe
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	Hay desconocimiento de la normativa clave que define los plazos para dar respuesta a las PQRSF.	Falta de Conocimiento Legal. No se proporciona información correcta sobre la Ley 1755/2015 (Términos de contestación de PQRSF).	Refuerzo de la Ley 1755/2015 y cuando se debe aplicar en las interacciones.	Monica Caipe
Brindas seguridad al trasmitir información	La información sobre el subsidio de vivienda y la afiliación es incompleta y confusa.	Falta de Claridad. No se brinda claridad ni soporte al informar sobre el proceso de afiliación y la obtención del subsidio de vivienda.	Diseñar guion estandarizado para el proceso de subsidio/afiliación.	Monica Caipe
Brindas seguridad al trasmitir información	El gestor cambia la información sobre el estado de un trámite ya reportado, generando incertidumbre.	Contradicción e Inseguridad. Se cambia la información inesperadamente (se indica 'ya hay respuesta' y luego 'aún está en trámite') sin dar aclaraciones.	Implementar protocolo de verificación de estado de trámites (antes de responder). Enfatizar la obligación de aclarar cualquier inconsistencia.	Monica Caipe
Brindas seguridad al trasmitir información	No se usan preguntas filtro esenciales para entender la necesidad real del ciudadano y el alcance de la entidad.	Falla en el Diagnóstico. No se utilizan preguntas filtro adecuadas para determinar el motivo real de la solicitud y si corresponde a la competencia de la entidad.	Hacer seguimiento y acompañamiento para el cumplimiento de las preguntas filtro establecidas en el protocolo y matriz de calidad.	Monica Caipe
Tipificas de manera correcta la interacción	La gestora no registra información clave del ciudadano y tipifica datos diferentes a los reportados.	Inconsistencia y Omisión en el Registro. No se tabula la información completa de la CCF, no se confirma la discapacidad o la edad, y se registra información diferente a la verbalizada.	Estandarizar el protocolo de tipificación (datos obligatorios/CCF/discapacidad) Incluir la confirmación verbal de los datos sensibles antes de finalizar la interacción.	Liliana Acosta
Respetas los Tiempos de espera	Hay un déficit de cortesía y gestión del tiempo al retomar la interacción.	Falta de Cortesía y Gestión de Espera. No se agradece el tiempo de espera al ciudadano después de una pausa o cuando se retoma la conversación.	Enfatizar la obligatoriedad de agradecimiento por la espera en los guiones y en las pausas de la interacción.	Marcela González

CHAT

Ítem	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Cumples con las normas ortográficas y de redacción	2	40%	50%	ALTO

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

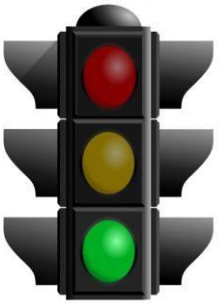
Suministras información correcta y completa al ciudadano	1	20%	70%	MEDIO
Brindas seguridad al trasmitir información	1	20%	90%	BAJO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	1	20%	110%	BAJO
Total	5	100%		



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA
Cumples con las normas ortográficas y de redacción	La comunicación carece de coherencia, lo que resulta en mensajes confusos o contradictorios sobre el estado del trámite.	Falta de Coherencia y Redacción Lógica. El texto contradice el estado real del trámite.	Entrenamiento en Redacción por la Claridad. Enfatizar la revisión del historial antes de redactar y asegurar la cohesión lógica en el mensaje.
Cumples con las normas ortograficas y de redacción	Errores constantes en el uso de tildes y acentuación en las comunicaciones oficiales.	Errores de Acentuación y Ortografía Crítica. Fallas recurrentes en el uso de tildes en palabras clave (ej. Darán, continuación, legítimos, deberá), afectando la imagen de calidad.	Capacitación en Reglas de Acentuación. Uso de recursos de corrección automática.
Brindas seguridad al trasmitir información	El gestor muestra duda o inseguridad al explicar el proceso de radicación y los requerimientos a la CCF.	Titubeo e Inseguridad en la explicación del proceso del oficio o radicación, lo que genera dudas en el ciudadano por la falta de firmeza al aclarar procesos de la gestión y estado del requerimiento.	Refuerzo del Protocolo de Radicación y requerimiento a CCF. Realizar role-play o simulación enfocada en transmitir seguridad y dominio del proceso.
Suministras información correcta y completa al ciudadano	Se entrega información equivocada sobre el estado del trámite, indicando que está en trámite, cuando ya tiene respuesta.	Error Crítico en el Estado del Trámite. El gestor indica que el radicado "aún está en trámite" cuando ya se había dado respuesta.	Reforzar el manejo y el paso obligatorio de consulta del historial en Esigna antes de dar cualquier estatus del trámite.
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	No se ofrecen aclaraciones ni recomendaciones clave sobre la verificación de afiliaciones a CCF o entidades relacionadas.	Falta de Proactividad en la Recomendación. Se omite aclarar la naturaleza de entidades (ej. Casur es de policía).	Capacitación sobre entidades relacionadas y consejos al ciudadano.

Resumen por Asesor:



GESTOR	CEDULA	PECUF	PECN	PENC
CESAR DANILO TORRALBA URREA	1022422640	100	100	100
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	1121333092	100	100	100
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	1032385291	100	100	100
YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	1090428817	100	100	100
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	79509918	100	100	100
JESSICA PAOLA PARRA	1013647217	100	100	100
NATALIA GUERRERO PEREZ	1067953689	100	100	86,67
MARCELA GONZALEZ	1010243077	100	100	83,33
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	52372465	100	94,74	100
MONICA CAIPE	27400999	94,44	100	72,22
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	1014244580	93,33	100	100

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 total.

Puntos a Destacar (Fortalezas):

- **Excelencia Consistente:** Las principales fortalezas del equipo residen en la adhesión y compromiso de los procesos, con seis de los once gestores cumpliendo con el 100% en todos los indicadores, incluyendo la prevención de errores críticos al usuario final (PECUF) y al negocio (PECN). Este alto rendimiento general en la mayoría de los indicadores de riesgo (PECUF y PECN) sugiere que el equipo tiene un buen entendimiento y aplicación de los protocolos más importantes de la operación y el cumplimiento normativo establecido.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Oportunidades de Mejora:** Las oportunidades de mejora se concentran en dos áreas clave. Primero, la prevención de Errores Críticos, donde Erika Talero (93.33%), Mónica Caipe (94.44%) y Liliana Acosta (94.74% en PECN) están en riesgo de incumplimiento, requiriendo reentrenamiento focalizado en procesos y protocolos de cumplimiento. Segundo, y con mayor frecuencia, las habilidades blandas (ENC) son un área débil, especialmente para Mónica Caipe (72.22%), Marcela González (83.33%) y Natalia Guerrero (86.67%). Estas fallas, aunque no críticas para la operación, impactan directamente la experiencia y satisfacción del cliente, lo que justifica una intervención de *coaching* centrada en la comunicación, protocolo y el servicio.

Análisis por competencias

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Competencia	% Asesores con Fortaleza	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
SER	25%	**Actitud de Servicio y Cortesía Básica:** Se demuestra y se mantiene un tono de respeto durante las interacciones, incluso en casos complejos o extensos.	Gestión Proactiva del Tiempo de Espera: Transformar la cortesía básica en una proactividad operativa al agradecer el tiempo de espera y gestionar la pausa, según lo evidenciado en el hallazgo de "Respetar los tiempos de espera".
HACER	35%	**Habilidad en la Tipificación Primaria:** Se posee la destreza para categorizar los casos y trámites en el sistema, asegurando el inicio correcto de la gestión y documentación inicial.	Precisión en la Tipificación y Registro de Datos Sensibles: Mejorar la confirmación y registro completo de la información (discapacidad, edad, CCF), para erradicar las fallas de "Tipificación de manera correcta la interacción" (Registro de datos diferentes a los reportados)..
SABER/CONOCER	30%	**Dominio de Procesos Internos de Escalada:** Se conoce y se aplica las rutas internas para escalar un caso o requerir información a las Cajas de Compensación Familiar (CCF).	Dominio de la Norma y Validación Cruzada de Contexto: Reforzar el conocimiento de la Ley 1755/2015 (plazos PQRSF) y el alcance de entidades externas, para eliminar la inseguridad y las contradicciones al brindar información.
DEBER	10%	**Adhesión a Protocolos de Identificación/Saludo:** Se cumple rigurosamente con los protocolos y guiones de inicio y cierre de la interacción, garantizando la identificación de la entidad y del gestor.	Cumplimiento de la Veracidad de la Información: Erradicar el Error Crítico en el Estado del Trámite asegurando que toda información suministrada y registrada se base en una consulta obligatoria y verificada del sistema, resolviendo el hallazgo de "Suministrar información correcta y completa"..

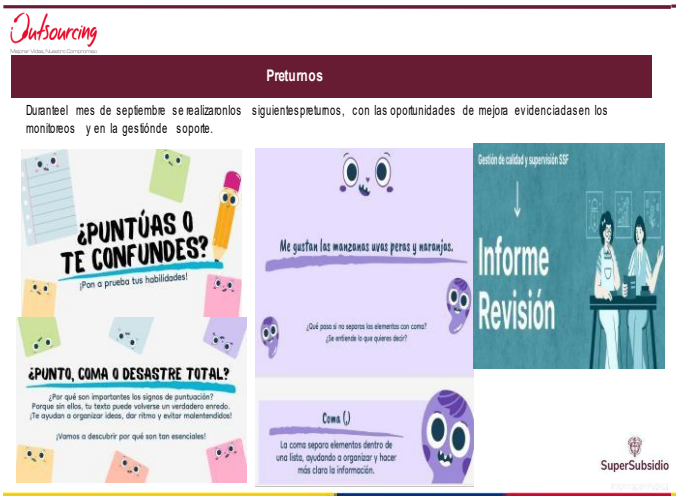
Actividades y Logros Realizados

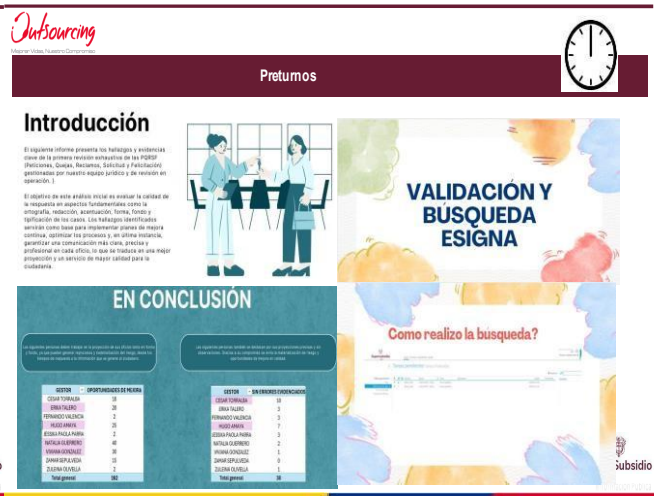
- ✓ Se incentiva al personal a manejar nuestro SharePoint “Conexión SSF”, allí se siguen publicando las novedades, eventos y se alimenta nuestra biblioteca virtual con material muy importante para todos los canales de información para que nuestros gestores, encuentren la información en una sola plataforma y la información en un solo lugar.
- ✓ Se generaron reconocimientos a los gestores Zuleina Olivella y Cesar Torralba por su compromiso y excelente gestión en sus oficios.
- ✓ Se llevaron a cabo juegos temáticos para fomentar la integración, la relación y un mejor aprendizaje entre los gestores, en especial para la mejora continua en ortografía y redacción.
- ✓ 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.
- ✓ Se solicita información precisa y aclaración del proceso a gestionar desde la oficina de protección al usuario, sobre las cajas intervenidas y como deben proceder los gestores.
- ✓ Se sigue llevando un control sobre las alertas operativas generadas con respuesta de resolución inmediata.
- ✓ Se realizan retroalimentaciones precisas y asertivas a los gestores en línea para evitar la reincidencia.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- ✓ Se inicia con la revisión inicial y formal de oficios por parte del BPO a la cabeza de la supervisora, calidad y en la parte jurídica en acompañamiento con Zamar Sepulveda y Zuleina Olivella. Se evidencian alertas más precisas con la elaboración de un cuadro de control, que permite hacer seguimiento y retroalimentaciones claras a los gestores para evitar una respuesta incorrecta al ciudadano.
- ✓ Se brindan las recomendaciones y tips para requerir a las cajas de compensación y que a su vez sus respuestas sean precisas y concuerden con la solicitud del ciudadano.

Algunos Preturnos Gestionados:





Novedades Publicadas:

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Outsourcing
Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Logros en el mes de septiembre

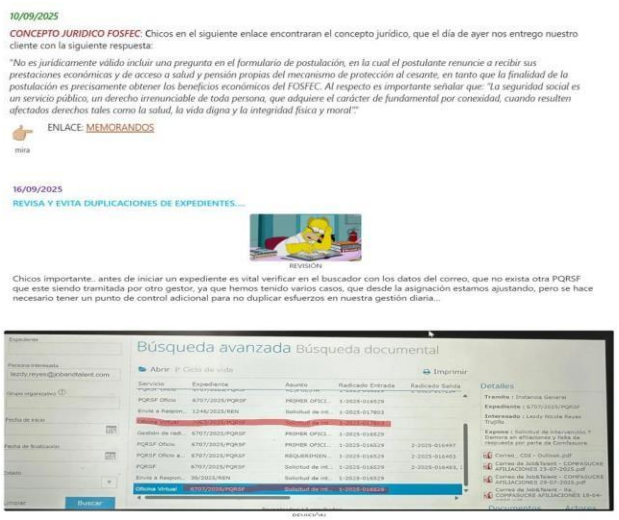
- Se incentiva al personal a manejar nuestro SharePoint "Conexión SSF", allí se siguen publicando las novedades, eventos y se alimenta nuestra biblioteca virtual con material muy importante para todos los canales de información para que nuestros gestores, encuentren la información en una sola plataforma y la información en un solo lugar.

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Outsourcing
Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Logros en el mes de septiembre


10/09/2025

CONCEPTO JURIDICO FOSFEC: Chicos en el siguiente enlace encontraran el concepto jurídico, que el día de ayer nos entrego nuestro cliente con la siguiente respuesta:

"No es jurídicamente válido incluir una pregunta en el formulario de postulación, en la cual el postulante renuncie a recibir sus prestaciones económicas y de acceso a salud y pensión propias del mecanismo de protección al cesante, en tanto que la finalidad de la postulación es precisamente obtener los beneficios económicos del FOSFEC. Al respecto es importante señalar que: "La seguridad social es un servicio público, un derecho irrenunciable de toda persona, que adquiere el carácter de fundamental por conexidad, cuando resulten afectados derechos tales como la salud, la vida digna y la integridad física y moral""

ENLACE: MEMORANDOS

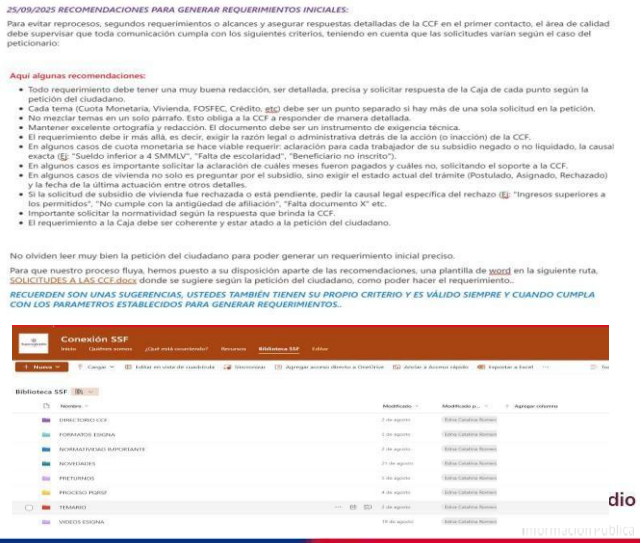
mira

16/09/2025

REVISA Y EVITA DUPLICACIONES DE EXPEDIENTES....

REVISIÓN

Chicos importante.. antes de iniciar un expediente es vital verificar en el buscador con los datos del correo, que no exista otra PQRSF que este siendo tramitada por otro gestor, ya que hemos tenido varios casos, que desde la asignación estamos ajustando, pero se hace necesario tener un punto de control adicional para no duplicar esfuerzos en nuestra gestión diaria...


25/09/2025 RECOMENDACIONES PARA GENERAR REQUERIMIENTOS INICIALES:

Para evitar reprocesos, segundos requerimientos o alcances y asegurar respuestas detalladas de la CCF en el primer contacto, el área de calidad debe supervisar que toda comunicación cumpla con los siguientes criterios, teniendo en cuenta que las solicitudes varían según el caso del peticionario:

Aquí algunas recomendaciones:

- Todo requerimiento debe tener una muy buena redacción, ser detallada, precisa y solicitar respuesta de la Caja de cada punto según la petición del ciudadano.
- Cada tema (Cuota Monetaria, Vivienda, FOSFEC, Crédito, etc) debe ser un punto separado si hay más de una sola solicitud en la petición.
- No mezclar temas en un solo párrafo. Esto obliga a la CCF a responder de manera detallada.
- Mantener excelente ortografía y redacción. El documento debe ser un instrumento de exigencia técnica.
- El requerimiento debe ir más allá, es decir, exigir la razón legal o administrativa detrás de la acción (o inacción) de la CCF.
- En algunos casos de cuota monetaria se hace viable requerir: aclaración para cada trabajador de su subsidio negado o no liquidado, la causal exacta (Ej: "Sueldo inferior a 4 SMMLV", "Falta de escolaridad", "Beneficiario no inscrito").
- En algunos casos es importante solicitar la aclaración de cuáles meses fueron pagados y cuáles no, solicitando el soporte a la CCF.
- En algunos casos de vivienda no solo es preguntar por el subsidio, sino exigir el estado actual del trámite (Postulado, Asignado, Rechazado) y la fecha de la última actuación entre otros detalles.
- Si la solicitud de subsidio de vivienda fue rechazada o está pendiente, pedir la causal legal específica del rechazo (Ej: "Ingresos superiores a los permitidos", "No cumple con la antigüedad de afiliación", "Falta documento X" etc.
- Importante solicitar la normatividad según la respuesta que brinda la CCF.
- El requerimiento a la Caja debe ser coherente y estar atado a la petición del ciudadano.

No olviden leer muy bien la petición del ciudadano para poder generar un requerimiento inicial preciso.

Para que nuestro proceso fluya, hemos puesto a su disposición aparte de las recomendaciones, una plantilla de word en la siguiente ruta, SOLICITUDES A LAS CCF.docx donde se sugiere según la petición del ciudadano, como poder hacer el requerimiento..

RECUERDEN SON UNAS SUGERENCIAS, USTEDES TAMBIÉN TIENEN SU PROPIO CRITERIO Y ES VÁLIDO SIEMPRE Y CUANDO CUMPLA CON LOS PARAMETROS ESTABLECIDOS PARA GENERAR REQUERIMIENTOS..

Alertas Operativas:

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ALERTA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	ACCIÓN REQUERIDA
Fallas con 4/72 y Anexos de Riesgo	La logística para el manejo de documentos ha cambiado: dado que 4/72 no está operativo, el CDI se encargará de enviar hoy mismo las 27 respuestas convencimiento a los peticionarios. En cuanto a la gestión de los requerimientos dirigidos a las Cajas de Compensación, estos se enviarán y tramitarán exclusivamente a través de la plataforma Esigna, por lo que es un paso obligatorio adjuntar todos los documentos necesarios en la plataforma al momento de generar y enviar el requerimiento inicial.	Asegurar la continuidad operativa y legal. Se evita la interrupción del envío de respuestas al peticionario (27 cartas) y se garantiza el cumplimiento de los términos legales, a pesar de la falla del operador 4/72.	Todo el personal debe utilizar Esigna para enviar requerimientos a las Cajas y, de manera obligatoria, adjuntar los documentos desde la plataforma al momento de enviar cada requerimiento. Subsanada Alerta operativa.
Oficio enviado erradamente	Se recibió una llamada de la funcionaria Nohora González de Cajacopi alertando que recibieron un oficio (REF. 1-2025-018598) dirigido a Comfamiliar Atlántico. Aunque el oficio está correctamente rotulado para Comfamiliar Atlántico, fue enviado erróneamente a Cajacopi, lo que genera confusión y podría retrasar la gestión.	Error en el proceso de distribución y gestión documental. Se envió un oficio dirigido a Comfamiliar Atlántico a una entidad diferente, Cajacopi, causando confusión en el destinatario y riesgo de retraso en la gestión de la solicitud original (EXP. 7395/2025/PQRSF).	1. Revisar de inmediato con Jairo para identificar la causal exacta por la cual el oficio salió dirigido a Cajacopi. 2. Notificar por este medio la causal del error. 3. Emitir de manera urgente el requerimiento a la entidad competente (Comfamiliar Atlántico) para corregir el error y asegurar la gestión oportuna. Subsanada Alerta operativa
Actualización de Directorio de extensiones dentro de la entidad	Se han detectado fallas en el funcionamiento de las extensiones telefónicas de varias áreas, lo que impide que tanto ciudadanos como el equipo interno obtengan respuesta. Esta situación está afectando el direccionamiento de las consultas, causando demoras y frustración a los usuarios.	Baja calidad en el servicio y frustración del usuario. Los ciudadanos y el equipo interno no pueden contactar a otras áreas, lo que interrumpe la gestión, genera demoras y una percepción negativa de la operatividad interna.	Verificación y Corrección Urgente de Contactos: Carolina Escobar (a quien se escaló) debe coordinar la verificación y reparación inmediata de todas las extensiones afectadas para asegurar que la información de contacto sea precisa y funcional y que el personal esté atendiendo las llamadas. En proceso aún.
Unificación Información Cajas Intervenidas	Se solicita al Área de Medidas Especiales (escalado a la supervisora) la resolución o acto administrativo que contiene los requisitos y reglamento que deben cumplir las Cajas de Compensación Familiar intervenidas. El objetivo es obtener información precisa y oficial sobre: continuidad de servicios, pago de subsidios, pasos a seguir para el usuario, e información clave para la protección de sus derechos. Esto permitirá mejorar la orientación a los usuarios afectados y reducir su incertidumbre.	Riesgo de desinformación e incertidumbre al ciudadano. Actualmente, el equipo no cuenta con la normativa oficial (resolución/acto administrativo) o la orientación detallada para guiar a los usuarios de las Cajas intervenidas. Esto genera demoras, respuestas ambiguas y frustración	Solicitud Formal de Documentación y Pautas: La Supervisora gestionó urgentemente la solicitud al Área de Medidas Especiales para que suministraran: 1. La resolución o acto administrativo de intervención. 2. Pautas claras sobre pasos a seguir y protección de derechos del usuario para poder ser transmitidas de forma inmediata al público. Nos envía información y se publica a la operación con su procedimiento para su conocimiento
No se valida si el expediente ya tiene algún oficio asociado anteriormente	Se ha generado una alerta operativa debido a que algunos gestores no están utilizando el buscador (con los datos del correo) para verificar si ya existe una PQRSF (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Felicitación) en curso antes de crear un nuevo expediente. Esta omisión está provocando que se dupliquen las gestiones entre diferentes gestores.	Duplicidad del trabajo y uso ineficiente de recursos. La falta de validación inicial resulta en que dos o más gestores tramiten el mismo caso, lo que genera reprocesos, costos operativos innecesarios y el riesgo de enviar respuestas inconsistentes al usuario.	Protocolo de Verificación Obligatorio: Antes de iniciar cualquier nuevo expediente, el gestor debe obligatoriamente utilizar la función de búsqueda con los datos del correo del peticionario para confirmar que no exista una PQRSF previa ya asignada o en trámite. Alerta en proceso y en seguimiento diario.
Oficios Mal Gestionados	Se detectó una gestión incorrecta por parte del gestor Zamar Sepúlveda, quien creó un nuevo caso (Radicado N° 1-2025-019062) a partir de una respuesta de Comfachocó, cuando en realidad estaba relacionado con un caso anterior ya gestionado y cerrado (N° 1-2025-017803 por Erika Talero). Además, se menciona una gestión mal realizada en otro oficio (respuesta errada a una ciudadana), requiriendo retroalimentación al gestor.	Duplicidad de gestiones y riesgo de inconsistencia. Se generan reprocesos innecesarios al tramitar una solicitud ya resuelta, gastando recursos y aumentando la posibilidad de enviar información contradictoria al peticionario o a la Caja. Necesidad de corrección inmediata en la base de datos.	Corrección Inmediata y Retroalimentación: Se archiva caso y se procede a aclarar como debe ser la revisión y búsqueda de oficios para evitar reprocesos en la gestión. Alerta subsanada.
Solicitud de Políticas de resarcimiento y reconexión a las CCF	La Oficina de Protección al Usuario requiere con urgencia las políticas de resarcimiento de todas las Cajas de Compensación Familiar vigiladas para mejorar la gestión de PQRSF y la atención ciudadana. También es crucial saber si estas políticas están accesibles a los usuarios en las páginas web de las Cajas, lo que permitiría validar actividades, cursos, y otros beneficios.	Riesgo en la calidad de la gestión y atención al usuario. La falta de políticas de resarcimiento oficiales y centralizadas dificulta que la Oficina de Protección al Usuario pueda dar respuestas precisas y completas a los PQRSF, afectando la confianza y la eficacia de la atención.	Se solicita políticas con la Directora de la Oficina de Protección al Usuario. Alerta en proceso.
Mensajes reiterativos afiliados y no afiliados de cobro de cuotas monetarias COMFACOR	Se ha generado una alerta operativa por el colapso del Call Center de la Superintendencia debido a un mensaje de texto masivo sobre un supuesto pago de subsidio por Efecty (Convenio 113454). El mensaje, falsamente atribuido a COMFACOR, está llegando a afiliados de múltiples Cajas (Cajamag, Comfacesar) e incluso a no afiliados, provocando una confusión generalizada y un aumento desproporcionado de consultas	Riesgo masivo de fraude al ciudadano y colapso de la atención. La desinformación y el pánico generan una congestión extrema en el Call Center, interrumpiendo el servicio normal, y lo más grave, exponiendo a múltiples ciudadanos (afiliados y no afiliados) a ser víctimas de fraude (robo de información o dinero).	Verificación Urgente y Emisión de Alerta directamente a la CCF. Se genera escalamiento con Jessica Parra y se procede a dar indicaciones en los canales de atención. Se subsana alerta operativa.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Recomendaciones generales y plan de trabajo:

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

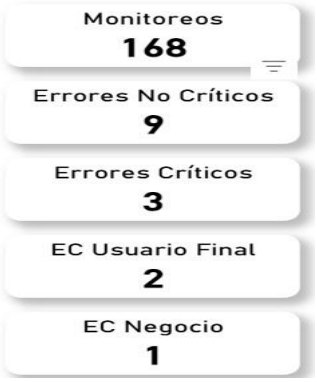
5W+1H	ACCIONES
QUÉ (What)	Reforzar la adherencia a los protocolos de seguridad, proactividad y uso correcto de preguntas filtro durante la transmisión de información al cliente.
QUIÉN (Who)	Dirigido a los Asesores Reincidentes (Mónica Caipe y Natalia Guerrero). La ejecución está a cargo del Supervisor/Líder de Equipo y el Área de Calidad. .
CUANDO (When)	Inmediatamente después de la detección de una reincidencia (ciclo de *feedback*). Se Programarán sesiones de *coaching* individualizado y se realizara un seguimiento semanal durante el primer mes post-intervención.
DÓNDE (Where)	En el puesto de trabajo del asesor (observación en tiempo real y *coaching* inmediato) y/o en una sala de *coaching* para simulaciones y refuerzo focalizado.
POR QUÉ (Why)	Reducir el riesgo operativo y mejorar la experiencia del ciudadano (proactividad) y garantizar la correcta validación y manejo de la información (preguntas filtro). La reincidencia indica fallas en el conocimiento o en la aplicación práctica.
CÓMO (How)	*Auditar interacciones para determinar si la reincidencia es por desconocimiento, descuido/prisa, o falta de práctica. *Aplicar un plan de acción enfocado en la debilidad específica, utilizando simulaciones de rol en temas de seguridad y preguntas filtro. *Proporcionar un material de apoyo rápido (tarjeta de referencia) con los puntos clave de seguridad y proactividad para consulta inmediata.

8. Aplicación de matrices de seguimiento canal telefónico, presencial, chat, virtual, escrito Una Vez al mes

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

Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)– Licencias Office 365

Fecha de creación: 01-Septiembre-2025

Periodo del 1 de Septiembre al 30 de

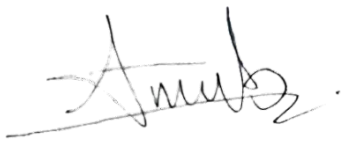
septiembre

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
YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE	Office 365 E3
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE	Office 365 E3
TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ	AGENTE	Microsoft 365 Empresa Estándar
MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	AGENTE	Office 365 E3
MARCELA GONZALEZ	AGENTE	Office 365 E3
JOSE JAIRO MATTA PRADA	AGENTE	Office 365 E3
JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL- REDES SOCIALES	Office 365 E3
NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE	Office 365 E3
EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	Office 365 E3
LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	Office 365 E3

Cordialmente,



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 TÉCNICO	1010243077	MARCELA GONZALEZ	INCAPACIDAD	8/09/2025	15/09/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	8/09/2025	15/09/2025	2
AGENTE TÉCNICO	52393726	TATIANA ANDDREA JIMENEZ DIAZ	INCAPACIDAD	19/09/2025	22/09/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	19/09/2025	22/09/2025	8