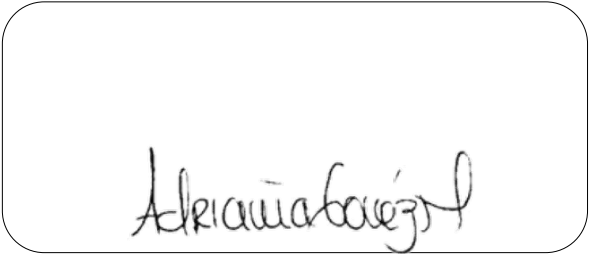
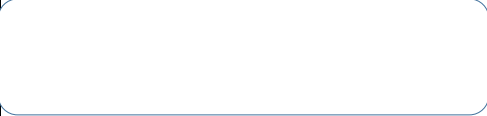
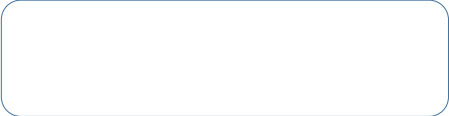
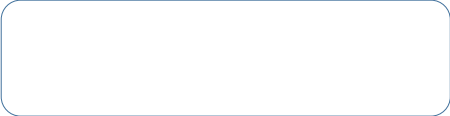


	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS				CÓDIGO	FO-GFP-018
					VERSIÓN	4
					CREACIÓN	18/02/2025
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA						
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO						
CONTRATO o CONVENIO No:	VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)		
145305 25/04/2025	2025	6	ORDEN DE COMPRA	1/10/2025	31/10/2025	
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	1014465	\$ 106.218.700,00	\$ 20.181.553,00	126.400.253,00
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						126.400.253,00
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 relevante para este pago que no haya sido mencionada en los campos anteriores.						

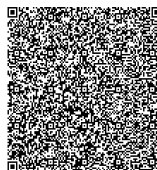


OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

N.I.T. 800.211.401-8

IVA REGIMEN COMUN - NO SOMOS AUTORRETENEDORES POR RESOLUCION
 GRAN CONTRIBUYENTE - Resolución No. 000200 del 27 de diciembre de 2024
 Resolución DIAN Factura Electrónica No. 18764094951991 - 27/06/2025 -
 vigencia 24 meses - Rango: OSFE-1014001 a OSFE-1018000
 Autorretenedor Especial en el Impuesto sobre la Renta y Complementarios Oficio DIAN
 1245 07/10/2020 - Números 1 y 4 del Artículo 13 de la Resolución DIAN 000042 del
 05/05/2020 Tarifa 1,1% Autorretención sobre Ingresos

PBX + (57) 1 6000222
Cliente SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
N.I.T 860503600-9
Contacto Adriana Ximena Gómez Murillo
Dirección CARRERA 69 No. 25B-44
Tel. 3154798121 **Ciudad** Bogotá
Fecha y Hora de generación: 13/11/2025 3:27 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference



FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1014465

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 13/11/2025

Fecha de Vencimiento 13/12/2025

CUFE: 8c3c552fd9c8a7653518b528012a51c7ef419196f64a867589e3cfeaf4881a9a8a58c7c993cd01c69765a992a95a44f8

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	31/10/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	31/10/2025	1,00	COP 8.114.737,00	COP 8.114.737,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/10/2025	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	31/10/2025	3,00	COP 1.378.886,00	COP 4.136.658,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	31/10/2025	2,00	COP 3.274.854,00	COP 6.549.708,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/10/2025	5,00	COP 7.255.999,00	COP 36.279.995,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/10/2025	1,00	COP 483.733,00	COP 483.733,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	31/10/2025	2,00	COP 2.660.533,00	COP 5.321.066,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	31/10/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	31/10/2025	1,00	COP 6.825.703,00	COP 6.825.703,00
42-1 - Estudio de Seguridad recurso humano - Verificación de información	31/10/2025	4,00	COP 35.316,00	COP 141.264,00
46-1 - Carné Institucional	31/10/2025	4,00	COP 21.246,00	COP 84.984,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	31/10/2025	17,00	COP 69.445,00	COP 1.180.565,00

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

Importe en Letras

SON: Ciento Veintiséis Millones Cuatrocientos Mil Doscientos Cincuenta Y Tres Pesos Con Cero Centavos

Pagar a

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 106.218.700,00
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917	IVA	COP 20.181.553,00
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 126.400.253,00
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		
PREPARADA	PROYECTO		
Blanca Nidia Castillo	6215 SUPERFAMILIAR		

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

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

www.outsourcing.com.co

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



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

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

RF-00122-GA-0517

CERTIFICA QUE:

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

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Octubre de 2025	91153770	\$3.078.565.500	05 de Noviembre 2025

La presente certificación se expide a los 05 días del mes de Noviembre de 2025, con destino a **SUPER INTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR**

Atentamente,

HENRY NARIÑO ROCHA

Revisor Fiscal

Tarjeta Profesional No. 34.793-T

Miembro de Nariño y Asociados Auditores Consultores S.A

DATOS DEL APORTANTE													DATOS DE LA PLANILLA																														
TIPO	NÚMERO	NOMBRE RAZÓN SOCIAL			DIRECCIÓN		TELÉFONO		FAX				PERIODO LIQUIDACIÓN				TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍA MES AÑO)	NÚMERO RADICACIÓN	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD	SE ACOGE A LOS BENEFICIOS DE LEY 1429 DE 2010 A CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR																						
NI	800211401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN			calle 80 N 55 15		6000222						SALUD		PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SENA, ICBF																												
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL		CÓDIGO	DEPARTAMENTO		CIUDAD / MUNICIPIO						MES	AÑO	MES	AÑO																											
S	A	PRINCIPAL		001	BOGOTÁ D. C.		BOGOTÁ, D.C.						11	2025	10	2025	E	05 11 2025	91153770	Si	No																						
CENTRO DE TRABAJO		Todos		NÚMERO DE EMPLEADOS				18																NIT EMPRESA CONVENIO		Todos		EPS	AFP	ARL	CCF	CÓDIGO EPS	IBC EPS	TARIFA EPS	APORTE EPS	CÓDIGO AFP	IBC AFP	TARIFA AFP	APORTE AFP	FSP Solidaridad			
No	DOCUMENTO	APellidos y Nombres	TIPO COT	SUB COT	EXT	COL EXT	Exon	COD MUN	COD DEP	ING	RET	TDE	TAE	TDP	VSP	VST	SLN	IBE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP																				
1	CC 1000213485	SUAREZ HIDALGO DANIA DIRSLEY	1	0			Si	001	11	X														8	8	8	8	EPS017	\$760,534	4.00%	\$30,500	230301	\$760,534	16.00%	\$121,700	\$0							
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS010	\$3,372,117	4.00%	\$134,900	230301	\$3,372,117	16.00%	\$539,600	\$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															30	30	30	30	EPS037	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	25-14	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0							
8	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	1	0			Si	001	11															30	30	30	30	EPS041	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	230201	\$4,270,500	16.00%	\$683,300	\$0							
9	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							
10	CC 1111198108	VELOZA MORENO KAROL LIZET	1	0			Si	001	11	X														8	8	8	8	EPS037	\$760,534	4.00%	\$30,500	230301	\$760,534	16.00%	\$121,700	\$0							
11	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							
12	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO	1	0			Si	001	11						X									30	30	30	30	EPS005	\$3,372,117	4.00%	\$134,900	25-14	\$3,372,117	16.00%	\$539,600	\$0							
13	CC 1193603770	CARMONA HERNANDEZ LAURA SOFIA	1	0			Si	001	11	X														8	8	8	8	EPS005	\$760,534	4.00%	\$30,500	25-14	\$760,534	16.00%	\$121,700	\$0							
14	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							
15	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA	1	0			Si	001	11															30	30	30	30	EPS037	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	25-14	\$2,852,000	16.00%	\$456,400	\$0							
16	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11									X						1	1	1	1	EPS005	\$63,381	4.00%	\$2,600	25-14	\$63,381	16.00%	\$10,200	\$0							
17	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11									X						2	2	2	2	EPS005	\$126,762	4.00%	\$5,100	25-14	\$126,762	16.00%	\$20,300	\$0							
18	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	1	0			Si	001	11															27	27	27	27	EPS005	\$2,566,800	4.00%	\$102,700	25-14	\$2,566,800	16.00%	\$410,700	\$0							
19	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							
20	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							
																																								\$2,437,400		\$9,746,100	\$28,500

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 1000213485	SUAREZ HIDALGO DANIA DIRSLEY	\$0	14-7	\$760,534	0.52%	1	\$4,000	CCF21	\$760,533	4.00%	\$30,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$0	14-7	\$3,372,117	0.52%	1	\$17,700	CCF21	\$3,372,117	4.00%	\$134,900	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	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
8	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
9	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
10	CC 1111198108	VELOZA MORENO KAROL LIZET	\$0	14-7	\$760,534	0.52%	1	\$4,000	CCF21	\$760,533	4.00%	\$30,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
11	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
12	CC 11315571	MATTA PRADA JOSE JAIRO	\$0	14-7	\$3,372,117	0.52%	1	\$17,700	CCF21	\$3,372,117	4.00%	\$134,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1193603770	CARMONA HERNANDEZ LAURA SOFIA	\$0	14-7	\$760,534	0.52%	1	\$4,000	CCF21	\$760,533	4.00%	\$30,500	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	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
15	CC 52372465	ACOSTA ALMEIDA LILIANA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	\$0	14-7	\$63,381	0.00%	1	\$0	CCF21	\$63,381	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	\$0	14-7	\$126,762	0.00%	1	\$0	CCF21	\$126,762	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	\$0	14-7	\$2,566,800	0.52%	1	\$13,400	CCF21	\$2,566,800	4.00%	\$102,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
19	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
20	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					\$317,500				\$2,429,700		\$0		\$0

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.447.593**

NARIÑO ROCHA
APELLIDOS

HENRY HELBERT
NOMBRES

FIRMA



INDICE DERECHO

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

LUGAR DE NACIMIENTO

1.80

ESTATURA

A+

G.S. RH

M

SEXO

18-JUL-1986 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-1500101-47154921-M-0079447593-20080529

0086908149N 02 226711446

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

527A04912A0A70A8

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 5 días del mes de Noviembre de 2025 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

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

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

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

34793-T

HENRY HELBERT
NARIÑO ROCHA

C.C. 79.447.593

RESOLUCION INSCRIPCION 021-T
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FECHA 28-I-93



Presidente

00042839

C CARVALLO S.A.

02/92-20005

FIRMA DEL TITULAR

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

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

INFORME DE ACTIVIDADES No. 6
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/10/2025 AL 31/10/2025

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 Relacionamento Con La Ciudadanía A Través De Los Canales De Atención Dispuestos Por La Superintendencia Del Subsidio Familiar. (Id: Opu-119).
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra 145305
Fecha de Emisión Orden de compra:	25/04/25
Fecha del Acta de Inicio	02/05/2025
Fecha Terminación Orden de Compra:	31/12/2025
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 Octubre del 2025.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO OCTUBRE	FECHA FINAL OCTUBRE	FECHA DE RETIRO	DÍAS CALENDARIO	DÍAS DE NOVEDAD	DÍAS LABORADOS	VALOR DIARIO ORDEN DE COMPRA	VALOR TOTAL
IT-BPO-26-91	1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	52393726	TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ	AGENTE TECNICO	15/08/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	AGENTE TECNICO	5/07/2025	1/10/2025	31/10/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1193603770	LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/10/2025	31/10/2025		8		8	\$ 172.361	\$ 1.378.886
IT-BPO-26-31	1111198108	KAROL LIZET VELOZA MORENO	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/10/2025	31/10/2025		8		8	\$ 172.361	\$ 1.378.886
IT-BPO-26-31	1000213485	DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/10/2025	31/10/2025		8		8	\$ 172.361	\$ 1.378.886
IT-BPO-26-31	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE TECNICO	16/05/2025	1/10/2025	19/10/2025		19		19	\$ 172.361	\$ 3.274.854
IT-BPO-26-91	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	21/10/2025	20/10/2025	31/10/2025		11		11	\$ 241.867	\$ 2.660.533
IT-BPO-26-31	11315571	JOSE JAIRO MATTIA PRADA	AGENTE TECNICO	24/05/2025	1/10/2025	19/10/2025		19		19	\$ 172.361	\$ 3.274.854
IT-BPO-26-91	11315571	JOSE JAIRO MATTIA PRADA	AGENTE PROFESIONAL	21/10/2025	20/10/2025	31/10/2025		11		11	\$ 241.867	\$ 2.660.533
IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/06/2025	1/10/2025	31/10/2025		30	4	26	\$ 252.804	\$ 6.572.899
IT-BPO-31-11	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	24/10/2025	24/10/2025		1		1	\$ 252.804	\$ 252.804
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	1/10/2025	31/10/2025		30	3	27	\$ 241.867	\$ 6.530.399
IT-BPO-26-91	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	21/10/2025	23/10/2025		3		3	\$ 172.361	\$ 517.082
IT-BPO-26-91	33221080	YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ	AGENTE PROFESIONAL	30/10/2025	30/10/2025	31/10/2025		2		2	\$ 241.867	\$ 483.733
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 Octubre_2025**

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

PERFIL A CUBRIR						INFORMACIÓN BACKUP				
ROL OPERADOR	NUMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	DIAS
AGENTE TÉCNICO	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	SUSPENSIÓN	21/10/2025	23/10/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	21/10/2025	23/10/2025	3
AGENTE TÉCNICO	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	INCAPACIDAD	21/10/2024	24/10/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	24/10/2025	24/10/2025	1

Fuente: Definidos en la orden de compra de CCE

Durante este periodo se realizó una ampliación de la Orden de Compra N.º 145305, conforme a lo establecido por el cliente.

Como resultado, la operación y prestación de los servicios contratados se extienden hasta el 31 de diciembre de 2025.

Según la información proporcionada por la entidad, durante la vigencia de la orden de compra no se ha efectuado el cobro correspondiente al impuesto de timbre. Por esta razón, se solicitó que en la radicación de la factura del mes de octubre se incluya el cobro acumulado de dicho impuesto, correspondiente al periodo comprendido entre mayo y octubre de 2025. A partir de noviembre, el cobro se realizará de forma mensual hasta la finalización de la orden de compra.

Lo anterior se encuentra soportado en el memorando y plan de contingencia que se referencia a continuación.

3-2025-003461

(ID: OPU-119) PI: FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL. 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. Que en virtud de lo anterior, en el marco de la Orden de Compra No. 145305 CONTRATO No. CPS-192- 2025, suscrita entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC, cuyo objeto contractual es el anteriormente citado y tiene un plazo de ejecución de 7,5 meses, por lo que se precisa justificar el incremento de personal asignado a la operación y la prórroga de servicio para operación hasta 31 de diciembre de 2025, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Que en virtud de lo anterior, en el marco de la Orden de Compra No. 145305 CONTRATO No. CPS-192- 2025, suscrita entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC, cuyo objeto contractual es el anteriormente citado y tiene un plazo de ejecución de 7,5 meses, por lo que se precisa justificar el incremento de personal asignado a la operación y la prórroga de servicio para operación hasta 31 de diciembre de 2025, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Crecimiento de agentes 1.1. La Oficina de Protección al Usuario (OPU) Para el III Trimestre hasta el 25 de septiembre 2025 recibió 4.822 solicitudes a través de los distintos canales de atención dispuestos, el alto volumen de solicitudes recibidas, frente al número actual de profesionales, hace inviable que la labor pueda ser asumida de manera efectiva. URL https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica_nBo/aIaU_5eFB_5jgo_zB7B_REAF_wL8= 1.2. Esigna, plataforma que fortalece la trazabilidad y la gestión de las PQRSF, implica un mayor esfuerzo operativo e incide en los tiempos de atención, al requerir un manejo especializado para su adecuada utilización y seguimiento. Con un valor de \$ 116.267.678,02, el cual se describe detalladamente a continuación:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad	Unidad de Facturación	Tiempo	Cantidad	Precio	Valor	Precio Total
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	2	Mes	3	Mes	\$ 5.170.822,47	\$ 10.341.644,94	\$ 31.024.G34,82
IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	3	Mes	3	Mes	\$ 7.255.999,31	\$ 21.767.997,93	\$ 65.303.GG3,7G
bpo03--9 - IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_NA_NA_NA_NA_NA - 13 Licencia Mes	Licenciamiento de ofimática	5	Mes	3	Mes	\$ 69.445,08	\$ 347.225,40	\$ 1.041.676,20
bpo03--7 - IT-BPO-42-1	Estudio de Seguridad recurso humano_Verificación de información_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Verificación de información.	Estudio de Seguridad recurso humano	5	Mes	1	Mes	\$ 35.315,60	\$ 176.578,00	\$ 176.578,00
bpo03--8 - IT-	Carné Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Carné	Carné Institucional	5	Mes	1	Mes	\$ 21.245,66	\$ 106.228,30	\$ 106.228,30
IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	SMS			3		\$ 8,42	6.000	\$ 50.520,00
								Sub Total	\$ 97.703.931,11
								IVA	\$ 18.563.746,91
								Valor Total	\$ 116.267.678,02

2. PRÓRROGA A 31 DE DICIEMBRE 2.1 Teniendo en cuenta el volumen de gestión de PQRSF que la entidad atiende diariamente, y considerando que la operación actual tiene como fecha de finalización el 15 de diciembre de 2025, se hace necesario prorrogar

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

la Orden de Compra hasta el 31 de diciembre de 2025, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y mitigar riesgos. Con un valor de \$ 59.692.522,56, relacionado de la siguiente manera:

Cod. Matriz Orden de compra 145305	DESCRIPCIÓN	VALOR MES	TOTAL, OC	CANTIDAD CONTRATADA DE PERSONAS	VALOR UNITARIO	CANTIDADES DE PERSONAS A FACTURAR HASTA EL 31 DE DICIEMBRE	TIEMPO PARA PRORROGA R EN TIENDA VIRTUAL	VALOR PARA PRORROGAR
IT-BPO-37-13	bpo03-1 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramientas_NA_NA_NA - 1 Mes	\$ 9.161.000,07	\$ 68.707.500,53	1	\$ 9.161.000,07	1	1	\$ 4.580.500,04
IT-BPO-38-7	bpo03-2 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramientas_NA_NA_NA - 1 Mes	\$ 8.114.736,68	\$ 60.860.525,10	1	\$ 8.114.736,68	1	1	\$ 4.057.368,34
IT-BPO-26-31	bpo03-3 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona L_NA_NA - 6 Mes	\$ 31.024.934,82	\$ 232.687.011,15	6	\$ 5.170.822,47	6	1	\$ 15.512.467,41
IT-BPO-26-91	bpo03-4 - IT-BPO-26-91-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona L_NA - 5 Mes	\$ 36.279.996,55	\$ 272.099.974,13	5	\$ 7.255.999,31	5	1	\$ 18.139.998,28
IT-BPO-26-121	bpo03-5 - IT-BPO-26-121-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona L_NA - 1 Mes	\$ 7.255.999,31	\$ 54.419.994,83	1	\$ 7.255.999,31	1	1	\$ 3.627.999,66
IT-BPO-31-II	bpo03-6 - IT-BPO-31-II-Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 1 Mes	\$ 7.584.113,86	\$ 56.880.853,95	1	\$ 7.584.113,86	1	1	\$ 3.792.056,93
IT-BPO-62-43	bpo03-9 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática_NA_NA_NA_NA_NA - 13 Licencia Mes	\$ 902.786,04	\$ 6.770.895,30	13	\$ 69.445,08	13	1	\$ 451.393,02
SUB TOTAL								\$ 50.161.783,67
IVA								\$ 9.530.738,90
TOTAL								\$ 59.692.522,56

En el marco del plan de contingencia, y considerando la línea base de conocimiento en la operación incluyendo la curva de aprendizaje y el nivel de experticia del personal de actualmente vinculado se lleva a cabo la verificación de perfiles internos que cumplan con los criterios definidos en el acuerdo marco de precios y sus características asociadas al perfil profesional.

Esta acción tiene como propósito fortalecer el equipo, mediante la incorporación de agentes técnicos en actividades operativas, tales como la gestión documental de envíos de 472 y la atención de los canales dispuestos por la Superintendencia de Subsidio Familiar. Los agentes profesionales estarán enfocados en realizar labores de gestión orientadas a brindar una atención eficiente y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) presentadas por los afiliados a las cajas de compensación.

La curva de aprendizaje juega un papel fundamental en este proceso, ya que permite acelerar la adaptación del personal a los procedimientos específicos de atención de PQRSF, mejorar la comprensión del sistema del subsidio familiar y garantizar una respuesta oportuna y pertinente frente a las solicitudes ciudadanas, esto a través de la consolidación del conocimiento operativo y la retroalimentación continua, se logra una mayor precisión en el tratamiento de los casos, una reducción en los tiempos de respuesta y una mejora en la experiencia del usuario.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Con miras al cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el cierre del año 2025, se prioriza la eficiencia operativa.

Los siguientes agentes que venían realizando sus actividades como Agentes técnico, pasan a realizar sus actividades como agentes profesionales y realizar la gestión de las PQRSF de la campaña de la superintendencia de subsidio familiar.

1010243077	MARCELA GONZALEZ
11315571	JOSE JAIRO MATTA PRADA

A continuación, se presentan las personas contratadas en el marco del proceso de fortalecimiento operativo, junto con las actividades asignadas que contribuyen directamente a la gestión oportuna y eficiente de las PQRSF.

CEDULA	NOMBRE	PERFIL	ACTIVIDADES
1193603770	LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	AGENTE TECNICO	Apoyo en la elaboración y envío de requerimientos dirigidos a las Cajas de Compensación Familiar, con el objetivo de solicitar la información necesaria que permita dar respuesta oportuna, clara y de fondo a las peticiones formuladas por la ciudadanía. Esta labor se realiza en cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención de PQRSF.
1111198108	KAROL LIZET VELOZA MORENO	AGENTE TECNICO	Gestión del envío de solicitudes relacionadas con requerimientos, traslados externos, respuestas a la ciudadanía y demás comunicaciones generadas desde la Oficina de Protección al Usuario, en el marco de la atención de PQRSF. Estas acciones se realizan a través de la plataforma de mensajería 472, garantizando trazabilidad y cumplimiento de los tiempos establecidos. Asimismo, se lleva a cabo el cargue de las actas de entrega correspondientes en los expedientes digitales mediante la plataforma Esigna, asegurando la adecuada documentación y respaldo de cada actuación administrativa.
1000213485	DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	AGENTE TECNICO	Atención integral a los canales de servicio dispuestos para la ciudadanía, con el fin de brindar información clara, orientación oportuna y acompañamiento sobre los trámites, servicios y competencias de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

33221080	YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ	AGENTE PROFESIONAL	Como agente profesional, la gestión de atención y el tratamiento de las PQRSF interpuestas por la ciudadanía ante la Superintendencia de Subsidio Familiar se realiza mediante un análisis riguroso de cada solicitud, aplicando criterios técnicos y normativos que permiten identificar el fondo del requerimiento. A partir de este análisis, se ejecutan acciones concretas que garantizan respuestas claras, completas y alineadas con los principios de calidad, oportunidad y pertinencia, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza institucional y a la mejora continua del servicio al ciudadano.
----------	----------------------------------	--------------------	--

A continuación, se relacionan los Acuerdos de Nivel de Servicio seleccionados por la Entidad, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, bajo la siguiente decisión:

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)

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 octubre 2025.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

1. **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 octubre, 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.

2. **Quejas sobre los servicios BPO: "QUEJA":**

Durante el mes de octubre, la Superintendencia de Subsidio Familiar no registró quejas a través de sus canales de atención. Este resultado nos motiva a seguir fortaleciendo nuestros procesos y canales de atención, reafirmando nuestro compromiso de prevenir quejas y asegurar la satisfacción de los ciudadanos.

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

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

FORMULA:

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

Donde:

NS=Nivel de Satisfacción

T2B=Top Two Box

RMS = Número de respuestas de 'Muy Satisfecho'

RS = Número de respuestas de 'Satisfecho'

NTotal = Número total de encuestas con respuestas válidas para la pregunta de satisfacción general

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
CANAL	PROMEDIO SATISFACCIÓN	PARTICIPACIÓN
CHAT	97%	22%
TELEFONICO	99%	74%
PQR	77%	5%
VIRTUAL	100%	89%
PRESENCIAL	100%	85%

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

- **Chat (97% Top Two Box):** El canal Chat mantiene un nivel de satisfacción muy alto (97%), demostrando la efectividad de la atención en tiempo real. Se posiciona como el segundo canal más importante por volumen, con una participación considerable del 22%, lo que subraya su rol estratégico como una alternativa ágil y bien valorada al contacto escrito.
- **Telefónico (99% Top Two Box):** El canal Telefónico se destaca por su excelente nivel de satisfacción (99%), lo que indica una alta calidad en la atención de voz. Estratégicamente, es el canal más crítico para la operación, ya que concentra la mayor parte del volumen de interacción (74%), siendo la columna vertebral de la comunicación con el ciudadano.
- **Virtual (100% Top Two Box):** La atención Virtual registra una satisfacción perfecta (100%), lo que es un indicador de la calidad excepcional de sus herramientas y procesos. Reporta una participación muy alta (89%), señalando que los ciudadanos encuentran este medio sumamente efectivo para autogestión o consultas.
- **PQR (77% Top Two Box):** El canal PQR presenta el punto de dolor de la operación con una satisfacción significativamente baja (77%) en comparación con el resto. A pesar de manejar el menor volumen de participación (5%), esta baja calificación exige una intervención inmediata para revisar los procesos de gestión, resolución y comunicación, ya que las interacciones PQR son, por naturaleza, de alto impacto en la reputación.
- **Presencial (100% Top Two Box):** El canal Presencial también exhibe una satisfacción perfecta (100%), lo que resalta la excelente calidad del servicio y la resolución proporcionada por el personal de contacto directo. Este medio conserva una alta participación (85%), demostrando su continua relevancia y valor para un segmento importante de la ciudadanía.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

A continuación, se 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	97%	97%	97%				97%
TELEFONICO	99%	100%	100%				99%
PQR	80%	80%	73%				77%
VIRTUAL	100%	100%	100%				100%
PRESENCIAL			100%	100%	100%	100%	100%

Conclusión:

Los datos muestran que los canales Telefónico, Virtual, Chat y Presencial ofrecen un servicio de alta calidad, ya que todos superan el 97% de satisfacción. Sin embargo, el principal foco de preocupación es el canal PQR, que muestra la satisfacción más baja (77%) con la menor participación (5%), lo que indica un problema en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

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.

4. Rotación de Recurso Humano: "rotación"

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

En el mes de Octubre no se presentaron Novedades con rotación de personal.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

5. 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)
Octubre	572	45	6:45

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

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

Mes	Chats Atendidos	Chats Abandonados
Octubre	363	6

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **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
Octubre	9

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

- **Atención Presencial:**

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

Mes	ATENCIÓN PRESENCIAL
Octubre	21

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

- **Atención de Redes Sociales:**

En seguimiento de la gestión realizada durante el mes de octubre 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.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Con 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.

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

Durante el mes de octubre de 2025, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 49 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de las redes sociales oficiales.

La distribución por plataforma fue la siguiente:

Red social	Cantidad PQRSF	Porcentaje del Total
X	32	65,31%
Facebook	10	20,41%
Instagram	6	12,24%
TikTok	1	2,04%
Total	49	100%

Se observa que la mayor concentración de solicitudes proviene de la red social X, que representa más de la mitad del total (65,31%), seguida por Facebook (20,41%) e Instagram (12,24%). La red TikTok tiene una participación marginal del 2,04%, evidenciando un menor nivel de interacción por este canal.

Los comentarios constituyen el 30,61%, lo que refleja un nivel relevante de participación en las publicaciones institucionales.

Los mensajes directos (16,33%) tienen una menor participación, pero son importantes al tratar temas más sensibles o que requieren atención personalizada.

Durante el mes de octubre, 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:

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Tipología	Subtipología	Cantidad
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	35
Total Otros		35
Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	7
	Tarifas	1
Total Servicios Sociales		8
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	3
Total Vivienda Interés Social Fovis		3
Subsidio monetario	Acreditación de discapacidad	1
	Pignoración retención y deducción	1
Total Subsidio Monetario		2
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	1
Total Competencia		1
TOTAL GENERAL		49

Del total de 49 PQRSF recibidas, la tipología “Otros” concentra la mayor cantidad de solicitudes (35 casos, equivalentes al 71,43% del total). Esto refleja que una parte significativa de las peticiones ciudadanas no encaja en las categorías actualmente establecidas, lo que sugiere la necesidad de revisar o actualizar las tablas de tipificación para capturar con mayor precisión la naturaleza de los requerimientos.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes relacionadas con Servicios Sociales, con 8 casos (16,33%), dentro de las cuales predominan los temas administrativos de las Cajas de Compensación Familiar.

El Fondo de Vivienda de Interés Social (FOVIS) registró 3 solicitudes (6,12%), todas asociadas al proceso de postulación a vivienda nueva.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

La tipología de Subsidio Monetario sumó 2 casos (4,08%), distribuidos entre los temas de acreditación de discapacidad y pignoración o deducción del subsidio.

Finalmente, 1 solicitud (2,04%) correspondió a asuntos no competencia de la Entidad.

De las 49 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de redes sociales durante el mes de octubre:

- 32 ciudadanos (65,31%) identificaron la Caja de Compensación Familiar relacionada con su solicitud.
- 17 ciudadanos (34,69%) no especificaron la Caja de Compensación involucrada.

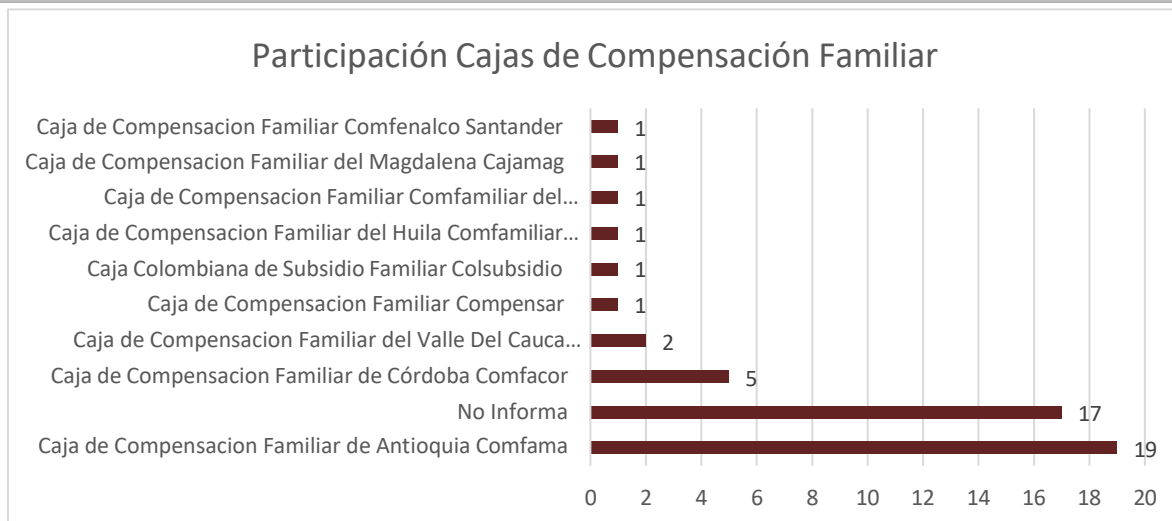
Entre los casos identificados, se observa una concentración de consultas hacia tres Cajas de Compensación Familiar:

- Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama
- Caja de Compensación Familiar de Córdoba Comfacor
- Caja de Compensación Familiar del Valle Del Cauca Andi Comfandi

La predominancia de COMFAMA en el número de solicitudes se explica por dos situaciones específicas: la primera, relacionada con manifestaciones de extrabajadores de dicha Caja de Compensación; y la segunda, por un evento organizado por la Caja denominado “Feria Popular de Brujería: espiritualidades no hegemónicas”, el cual generó amplio debate y controversia entre los afiliados y la comunidad antioqueña en general.

Por su parte, COMFACOR presentó durante este mes un incremento en las menciones a través de redes sociales, asociado a publicaciones de trabajadores que expresan solicitudes relacionadas con una mayor estabilidad laboral dentro de la Caja.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Durante el mes de octubre, las redes sociales continuaron consolidándose como un canal relevante para la interacción entre la ciudadanía y la Superintendencia del Subsidio Familiar. La red X concentró el mayor volumen de solicitudes con un 65,31%, lo que la mantiene como el principal medio de contacto ciudadano.

Durante el mes de octubre, el promedio transcurrido entre la recepción de la solicitud y la publicación final de la respuesta fue de 6 días. De este periodo, 2 días en promedio correspondieron al proceso de revisión interna, lo cual representa el 33% del tiempo total de atención. Este comportamiento evidencia que una tercera parte del tiempo de gestión se destina a la validación y revisión interna de las respuestas, lo que garantiza la calidad y coherencia de la información emitida al ciudadano. Se identifica una oportunidad de mejora en la optimización de los tiempos de trámite, mediante el fortalecimiento de la gestión del conocimiento y la transferencia de capacidades a un mayor número de colaboradores, con el fin de evitar retrasos en la atención cuando el gestor de redes se encuentre con alguna novedad.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Gestión PQRSF:** A continuación, se relacionan los datos de la gestión de PQR, durante el periodo del 1 al 31 de octubre del 2025

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Octubre	808

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

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

- ✓ Se inicia con el proceso de capacitación del BIG-BANG del conocimiento, liderado por nuestro cliente Superintendencia de Subsidio Familiar.
- ✓ Se realizan los preturnos de búsquedas en Esigna para reforzar el conocimiento de nuestros gestores en temas de asociados.
- ✓ Se realiza refuerzo y recomendaciones sobre la proyección de oficios cuando hay acuerdos de pago.
- ✓ Se generan recomendaciones sobre la intervención de las CCF y cómo actuar en caso de que llegue un oficio que no corresponde a la oficina de protección al usuario y el procedimiento a gestionar.
- ✓ Se realizan retroalimentaciones focalizadas e individuales a los gestores que presentan oportunidades de mejora en las valoraciones.
- ✓ Se realiza gestión de soporte virtual y acompañamiento en piso para la mejora continua de los canales de Chat, virtual y telefónico.
- ✓ Se realiza plan de reincidencia con la gestora Monica Caipe donde se logra subir sus indicadores de calidad, gracias a su compromiso y al taller y refuerzo efectuado por la líder de calidad.
- ✓ Se realiza reconocimiento a la gestora Jessica Parra, por su alto nivel de compromiso, gestión, conocimiento y mantener los comentarios precisos en redes sociales.
- ✓ Se sigue trabajando e impulsado al personal, a trabajar en nuestro recurso compartido de la biblioteca virtual, donde se publican las siguientes novedades en el mes de octubre.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

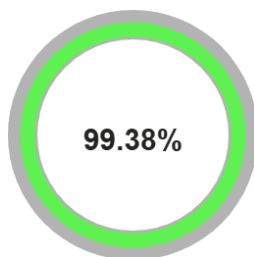
Del total de las PQRSF recibidas durante este periodo, a continuación, se detalla el estado de la gestión realizada.

ESTADO	CANTIDAD
FINALIZADO	473
PENDIENTES	335
TOTAL	808

Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

6. Precisión error crítico de usuario: “ecu”

Durante el mes de octubre, se identificó una oportunidad de mejora en la atención telefónica, específicamente en la métrica de Error Crítico al Usuario (ECUF). La deficiencia central radica en suministrar información incorrecta e incompleta y realizar un direccionamiento errado al ciudadano. Un caso ejemplar demostró cómo, al no interpretar la respuesta oficial ya recibida por el ciudadano (la cual indicaba una gestión clave ante la Registraduría), la gestora incurrió en el error de insistir en la comunicación con la titular, teniendo en cuenta que, el ciudadano manifestaba que estaba a cargo del proceso de su esposa y estaba leyendo la respuesta ya emitida por la Superintendencia de Subsidio Familiar y, más grave aún, instruyó al usuario a radicar una nueva inconformidad, sin análisis ni justificación. Esta omisión de dar claridad, en el direccionamiento correcto ya emitido por escrito por la entidad, generó confusión y una pérdida de credibilidad en la solución ya ofrecida en la PQRSF, llevando al usuario a una orientación incorrecta.



SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

7. Precisión error crítico al negocio: “ecn”

El análisis del mes de octubre, respecto a la métrica de Error Crítico al Negocio, es satisfactorio reportar que no se evidenciaron oportunidades de mejora durante este periodo. Esto refleja la solidez de nuestros procesos internos y la adherencia a los protocolos. No obstante, nuestro compromiso con la excelencia es constante, por lo que mantendremos el indicador bajo seguimiento continuo y estricto acompañamiento para asegurar que se sostenga la calidad y se impulse la mejora continua.



8. Evaluación de conocimiento Agentes “eca”

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

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

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

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
0	1	0%
1	1	0%
2	15	3%
3	23	5%

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

4	25	5%
5	17	4%
6	11	2%
7	10	2%
8	4	1%
9	7	1%
10	4	1%
11	12	3%
12	23	5%
13	77	16%
14	239	51%
15	1	0,2%
29	3	1%
Total general	473	100%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 51% de los casos, se responden en el día 14 de la gestión, y el 16% 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.

CAJA DE COMPENSACIÓN	PQRSF RECIBIDAS JULIO 2025	PQRSF RECIBIDAS AGOSTO 2025	PQRSF RECIBIDAS SEPTIEMBRE 2025	PQRSF RECIBIDAS OCTUBRE 2025	TOTAL
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	138	123	92	71	424
N/A	105	69	101	83	358
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	96	86	67	80	329
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	99	94	45	46	284
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	60	33	40	23	156
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	30	24	21	21	96
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	16	22	12	11	61
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	22	11	11	11	55

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	16	14	10	8	48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	9	18	13	7	47
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	15	12	7	10	44
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	9	10	15	8	42
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	15	6	11	6	38
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	15	7	10	5	37
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	12	9	8	6	35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	16	3	7	6	32
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	6	10	9	5	30
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	6	7	11	5	29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	6	6	5	11	28
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	9	2	11	2	24
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	5	7	3	8	23
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	8	8	3	3	22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	5	5	8	2	20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	5	5	4	6	20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	9	7		1	17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	4	7	4	1	16
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	4	3	6	2	15
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	4	4	2	3	13
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	1	2	3	4	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	4	3		3	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	3	3	1	3	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	2	3	1	3	9
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	3	1	1	3	8
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	2	3	1	1	7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	5	1	1		7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	3	1			4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	1	1	1	1	4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	3	1			4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE				3	3

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR		2			2
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLÍVAR COMFAMILIAR			2		2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	2				2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR				1	1
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	1				1
Total general	774	633	547	473	2.427

10. 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 octubre, 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:

- Monitoreos y seguimientos – Paretos de oportunidades de mejora
- Análisis por competencias y retroalimentación
- Alertas Operativas
- Pretornos
- Logros
- Acciones y Planes de mejora para el mes de noviembre

Monitoreos:

El objetivo en el mes de octubre fue asegurar la excelencia en la atención al ciudadano a través de una evaluación continua y sistemática de los canales de atención (telefónico, chat, videollamada, redes sociales, presencial, PQRSF), mediante indicadores de satisfacción, mejoras en la calidad del servicio, cortesía y precisión en las respuestas, y cumplimiento de los términos legales, promoviendo la mejora continua y la proactividad en la atención al ciudadano.

- **Optimización de la Experiencia del Usuario (Satisfacción):** Identificar, analizar y aplicar acciones de mejora derivadas del monitoreo para reducir errores, aumentar la claridad y la efectividad en cada interacción, elevando consistentemente el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de la Superintendencia.
- **Cumplimiento de Tiempos y Norma (Legalidad y Oportunidad):** Velar por el cumplimiento de los plazos legales establecidos para la gestión de PQRSF y la proyección de oficios, asegurando que toda comunicación sea precisa, esté debidamente motivada y se ajuste al marco normativo de la entidad.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **Estandarización y Coherencia de la Información:** Homogeneizar los criterios de respuesta y la información suministrada a través de todos los canales de contacto, garantizando que el usuario reciba un mensaje coherente y preciso, reflejando el conocimiento y la postura oficial de la Superintendencia.

“Escuchamos, mejoramos, cumplimos. La Superintendencia de Subsidio Familiar: excelencia en atención”.

Ranking general de asesores:

Los resultados del mes de octubre 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 el usuario final.

EmbajadorDeMarca	CANTIDAD DE MONITOREOS	CALIDAD EMITIDA	% CTO	% NEG	% PEC	% PENC	% UF
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	16	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	16	93.75 %	100.00 %	100.00 %	93.75 %	93.75 %	93.75 %
CESAR DANILO TORRALBA URREA	15	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
ERIKA TALERO	15	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
MONICA CAIPE CUZ	15	99.67 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	93.33 %	100.00 %
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	14	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	14	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
YURI ZAMAR SEPULVEDA YARURO	14	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	14	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %
NATALIA GUERRERO	13	98.85 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	92.31 %	100.00 %
Total	160	99.25 %	100.00 %	100.00 %	99.38 %	98.13 %	99.38 %

- **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) muestra una falta de claridad en la redacción al solicitar los datos al solicitante, lo que dificulta la verificación y orientación adecuada de la petición
 - ✓ **Canal Telefónico:** El canal telefónico presenta deficiencias en la falta de escucha por parte de los gestores al finalizar la interacción, ya que no se atendió la pregunta de un ciudadano sobre cómo enviar una inconformidad. Se constata una deficiencia general en la atención y el direccionamiento de la petición durante la interacción con el ciudadano.

SuperSubsidio

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

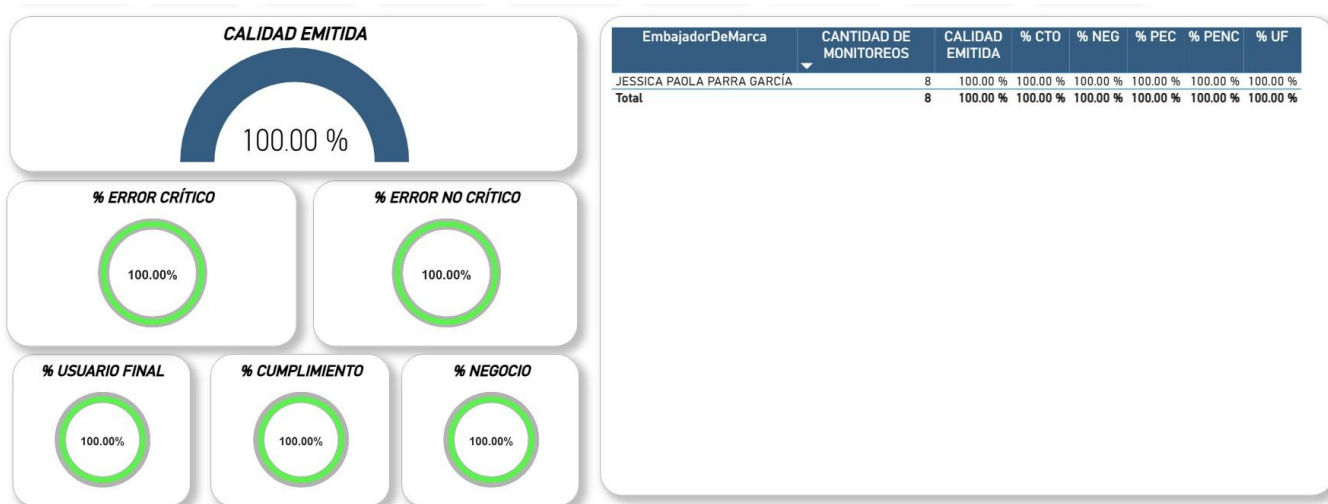
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- ✓ **Canal Chat:** Se evidencia que algunos gestores no informan la normativa aplicable para los tiempos de respuesta de las PQRSF (10 días hábiles para solicitudes de documentos como certificación de existencia y RL, según la Ley 1755 de 2015).

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

ANALISIS REDES SOCIALES:



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 octubre en redes sociales se enfocan en la calidad en las respuestas, eficiencia y experiencia del usuario.

- El rendimiento perfecto y el logro del 100% en todos los Indicadores Globales de Calidad y Cumplimiento de este canal de atención son un reflejo directo del compromiso inquebrantable de la gestora. Sus resultados de cero error crítico y no crítico (100% de calidad emitida) se sustentan en un profundo conocimiento del proceso y la información, lo que asegura respuestas precisas y apegadas a las políticas. A esto se suma su excelente redacción, que facilita una comunicación clara y profesional con el usuario, y una actitud proactiva que le permite anticiparse a las necesidades y resolver las interacciones de manera impecable, elevando así la satisfacción del usuario final.

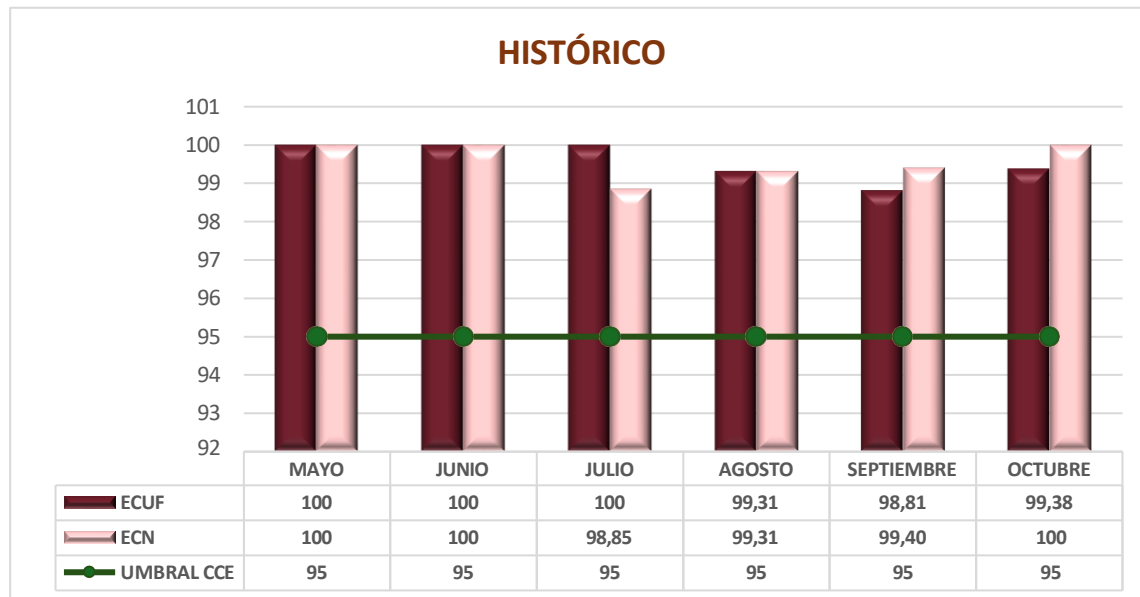
SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Histórico:



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

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.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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 específico a trabajar en octubre.

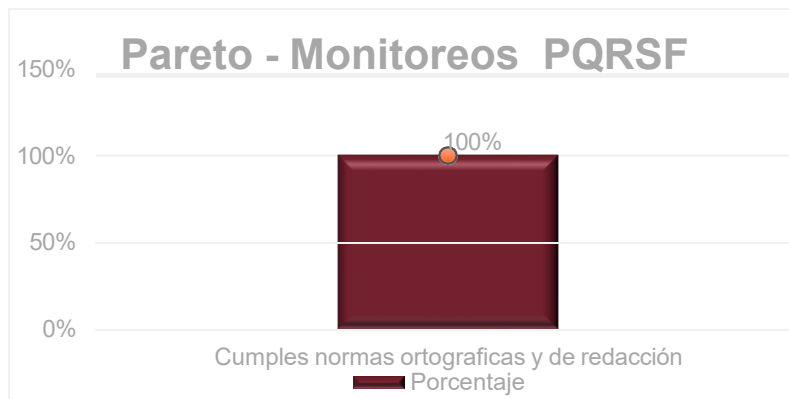
Octubre: Este mes cerró con cifras muy sólidas: ECUF en 99,38% y ECN en 100%. Esta notable mejora, especialmente el regreso de la métrica ECN al 100%, se atribuye directamente a las estrategias implementadas. La combinación de la gestión individualizada del bajo desempeño (agentes reincidentes) y el refuerzo grupal preventivo (pre-turnos) impulsó la calidad a niveles de excelencia, logrando que el indicador ECN volviera a su máximo histórico.

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
Cumples normas ortograficas y de redacción	1	100%	100%	MEDIO
Total	1	100%		



SuperSubsidio

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

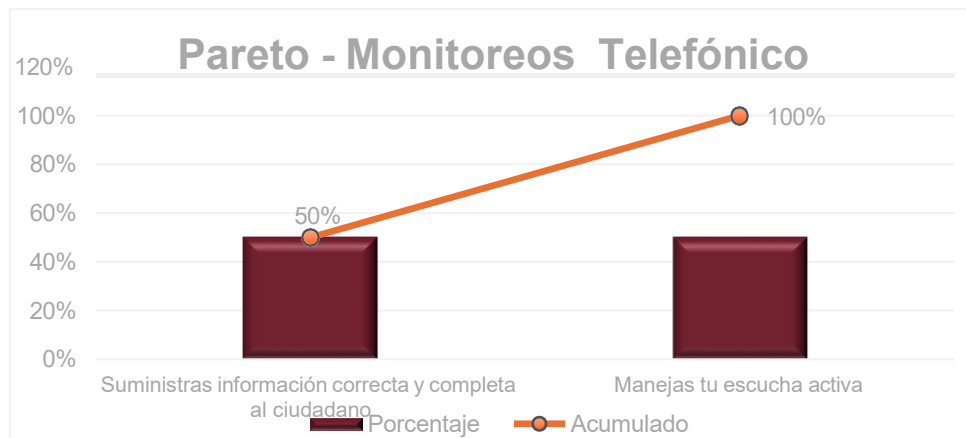
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Cumples normas ortograficas y de redacción	Se evidencia falta de redacción cuando se solicitan los datos al solicitante, para poder verificar y orientar la petición de manera clara.	Redacción Confusa en Solicitud de Datos: Se evidencia falta de redacción clara cuando se solicitan los datos al solicitante, lo que dificulta la verificación y la orientación precisa de la petición (aplicable a canales escritos como Chat o PQRSF).	Implementar el uso obligatorio de plantillas estandarizadas y validadas para la solicitud de datos, junto con una Guía Rápida de Redacción para canales escritos, según los recursos ofrecidos de IA por parte del BPO.	Natalia Guerrero

TELEFÓNICO

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Suministras información correcta y completa al ciudadano	1	50%	50%	ALTO
Manejas tu escucha activa	1	50%	100%	MEDIO
Total	2	100%		



SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Suministras información correcta y completa al ciudadano	Se constata una deficiencia en la atención y el direccionamiento durante la interacción con el usuario.	Direccionamiento Deficiente: Se constata una deficiencia en la atención y el direccionamiento (guía al usuario) durante la interacción, lo que probablemente generó frustración o pasos adicionales innecesarios para el ciudadano.	Implementar sesiones de coaching individual centradas en el sondeo efectivo de información y el diseño de la ruta de atención más clara para el usuario.	Liliana Acosta
Manejas tu escucha activa	Se evidencia que al finalizar la interacción cuando el usuario pregunta sobre cómo debe enviar la inconformidad, que la gestora no lo está escuchando, lo que genera que el usuario tenga que llamar su atención.	Falta de Atención en el Cierre: Se evidencia que, al finalizar la interacción, la gestora no está escuchando la pregunta del usuario sobre cómo enviar la inconformidad, lo que obliga al usuario a llamar su atención.	Taller de Cierre de Interacción: Desarrollar un taller práctico para asegurar el manejo efectivo del cierre de la interacción, incluyendo una pausa obligatoria para preguntar si queda alguna duda final o necesidad.	Liliana Acosta

CHAT

Ítem	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	1	100%	100%	MEDIO
Total	1	100%		

Pareto - Monitoreos Chat



SuperSubsidio

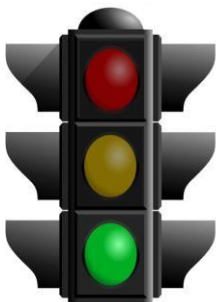
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	Se evidencia que la gestora no informa la normativa para tiempos de respuestas en este caso para temas de certificación de existencia y RL, ya que, según novedad informada, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles por ser una solicitud de documentos. "Conforme al numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término legal para resolver las peticiones de documentos e información es de 10 días hábiles."	Omisión de Normativa: Se evidencia que la gestora no informa la normativa para tiempos de respuestas (10 días hábiles para solicitud de documentos según Ley 1755 de 2015) para temas de certificación de existencia y RL.	Refuerzo Normativo Específico: Realizar una sesión enfocada exclusivamente en los tiempos legales de respuesta (Ley 1755) y la obligatoriedad de informarlos en el proceso de certificación.	Mónica Caipe

Resumen por Asesor:



GESTOR	CEDULA	PECUF	PECN	PENC
CESARDANILO TORRALBAURREA	1022422640	100	100	100
HUGO FERNANDO AMAYAMURCIA	79509918	100	100	100
ZULEINAMARIA OLIVELLA GOMEZ	1121333092	100	100	100
ASTRIT VIVIAN AGONZALEZ	1032385291	100	100	100
YURY ZAMAR SEPULVEDA Y RURO	1090428817	100	100	100
JESSICA PAOLA PARRA	1013647217	100	100	100
MARCELA GONZALEZ	1010243077	100	100	100
ERIKA ALEJANDRA TALERIO JIMENEZ	1014244580	100	100	100
MONICA CAIPE	27400999	100	100	93,33
NATALIA GUERRERO PEREZ	1067953689	100	100	92,31
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	52372465	93,75	100	93,75

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 General en Calidad:** La gran mayoría del equipo demuestra un rendimiento perfecto, alcanzando el 100% en todas las métricas (PECUF, PECN, PENC). Cumplimiento en Procesos (PECUF/PECN): Diez de los Once gestores mantienen el 100% en las métricas PECUF (Proceso y Comportamiento) y PECN (No Contacto), indicando una fuerte adherencia a los procedimientos y la calidad de la gestión. El equipo opera con un alto nivel de desempeño, donde las desviaciones son mínimas y afectan solo a una pequeña porción del grupo.
- ❑ **Oportunidades de Mejora:** Tres gestores (Mónica Caipe, Natalia Guerrero Pérez y Liliana Acosta Almeida) muestran puntajes por debajo del 100% en PENC, lo que indica que aún hay hallazgos relacionados con la calidad que pueden ser mitigados. Natalia Guerrero Pérez (92,31%): Requiere una intervención inmediata y focalizada, ya que tiene el puntaje más bajo en PENC.
- **PECUF:** Solo un gestor, Liliana Acosta Almeida (93,75%), tiene una brecha en el cumplimiento de los procesos.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Análisis por competencias



Competencia	% Asesores con Fortaleza	Fortaleza	Oportunidad de Mejora
SER	20%	Actitud Proactiva y Enfoque al Cierre: La mayoría de los gestores mantienen la actitud para asegurar la finalización exitosa de los procesos.	Mejorar la Continuidad y Evitar Interrupciones: Trabajar en la Resiliencia y la Consistencia para que las interrupciones no generen quiebres o reinicios en la gestión.
HACER	35%	Habilidades de Gestión : Alta capacidad para ejecutar y documentar correctamente la asignación o el trámite de beneficios a los usuarios.	Reducción de Retrasos e Incumplimientos: Los "Retrasos" recurrentes señalan fallas en la ejecución de los tiempos de proceso o en la aplicación de procesos en las CCF, generan insatisfacción.
SABER/CONOCER	15%	Conocimiento de Procesos (Trámites y Cierres): Fuerte base de conocimiento sobre los pasos exactos para completar un trámite PQRSF y cómo realizar un cierre formal en los canales de atención..	Dominio de Excepciones y Normativa Específica: Reforzar el conocimiento sobre escenarios atípicos, excepciones y la normativa detallada para evitar brindar información errada.
DEBER	30%	Cumplimiento de Compromisos y Cierre: El equipo prioriza el cumplimiento de sus compromisos, llevando las PQRSF hasta la etapa de "Cierre" y garantizando claridad en la información..	Asegurar la Transparencia y la Información Completa: Las repeticiones en "Retrasos" o "Incumplimientos" sugieren la necesidad de mejorar la responsabilidad en la comunicación entre las CCF y el usuario final..

Actividades y Logros Realizados

Algunos Pretornos Gestionados:

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Pretrunos

Durante el mes de octubre se realizaron los siguientes pretrunos, con las oportunidades de mejora evidenciadas en los monitoreos y en la gestión de soporte.

CAJAS DE COMPENSACION QUE CUENTAN CON MEDIDA CAUTELAR

ES MOMENTO DE APRENDER

Es importante que se tenga en cuenta los siguientes conceptos con el propósito de gestionar y realizar el direccionamiento correcto para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones a cargo de la Oficina de Protección al Usuario.

2

Intervención del proceso de afiliaciones: Se prohíbe la autorización de traslados de empleadores afiliados entre la CCF y las acciones que las promuevan, en la zona geográfica de influencia, así como la expedición de paz y salvos.

Vigilancia Especial: Se define como una medida cautelar que, sin afectar la gestión ordinaria de la caja de compensación familiar, ni la de sus órganos de dirección y control, se adopta para evitar que dichas Corporaciones incurran en causal de intervención administrativa, suspensión y/o cancelación de la personería jurídica o en liquidación. Esta vigilancia especial se constituye como una medida para prevenir la adopción de una intervención administrativa.

La adopción de esta medida se encuentra orientada al seguimiento y monitoreo de la implementación de acciones de mejora tendientes a superar la crisis de la vigilada.

3

Tomando en cuenta los conceptos establecidos en el proceso de CONTROL LEGAL DE CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR, MEDIDAS CAUTELARES se perfila como un indicador que desde la Oficina de Protección al Usuario se deberá gestionar las solicitudes respecto a los servicios y estadísticas que otorgan las Cajas de Compensación Familiar, así como a que tengan una medida cautelar por parte de la Superintendencia del Subsidiado Familiar, ante una zona de geografía afectada y oportunidades de los derechos de los grupos de valor de riesgo o cualquier otra medida en general, conforme al procedimiento para la gestión de FOSG.

El Subsidiado las Cajas de Compensación Familiar que tenga intervención del proceso de afiliaciones, donde se manifiesta negativa para trasladarse a otra CCF y la expedición de paz y salvos.

Atendiendo a la solicitud del afiliado al subsidiado del grupo de riesgo correspondiente a una Caja de Compensación Familiar que actualmente tiene una medida cautelar por parte de la Superintendencia del Subsidiado Familiar a que no tiene una medida cautelar y se encuentra relacionada con algunos de los siguientes temas: presuntas irregularidades de la Corporación, violación al estatuto de control, denuncia formal a la administración de las acciones, información o gestión del director administrativo al consejo de administración, actas de sanción, cumplimiento de deberes, denuncia y por violación de la Ley de Defensa del Consumidor, Ley de la Oficina de Protección al Usuario se deberá presentar a los organismos con funciones de la Oficina de Protección al Usuario la Oficina de Defensa del Consumidor, Ley de la Oficina de Protección al Usuario y el registro de sanciones y medidas preventivas al Director General de la Superintendencia del Subsidiado Familiar, respecto a la intervención en el traslado a la Superintendencia del Subsidiado Familiar para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales y por consecuencia al Agente Especial de Intervención.

Es importante que ante los tipos de solicitudes se identifiquen inicialmente por parte del gestor de correspondencia y se efectúe la indicación correspondiente con el funcionario de apoyo de gestión al respecto a los gestores, para ello permitir que se rechace la correspondencia o se cambie la unidad organizativa y no se genere respuesta al director de la Oficina de Protección al Usuario.

Interacción Pública

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2



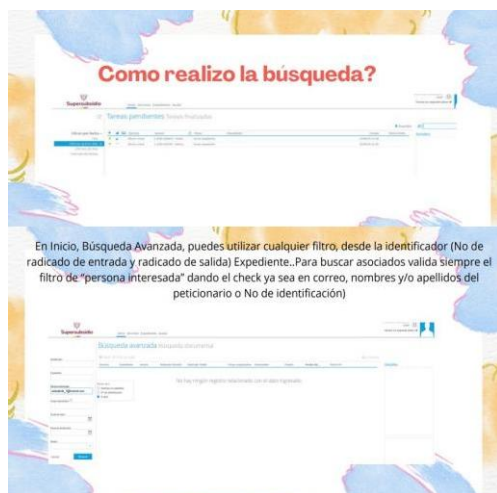
Supersubsidio



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Outsourcing
Mejorar Vidas, Nuestro Compromiso

Pretornos



LINEAMIENTO UNIFICADO PQRSF - ACUERDOS DE PAGO (CRÉDITO CCF)



PROPÓSITO

- Este lineamiento específico ha sido generado en coordinación con la Jefe de la OFU, Dra. Adriana Ximena Gómez Murillo, con el objetivo de unificar el criterio para la gestión de PQRSF relacionadas con créditos otorgados por las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

REQUERIMIENTO MÍNIMO A LAS CCF (ACUERDOS DE PAGO)

- Cuando ingrese una PQRSF sobre un crédito de CCF y este se resuelva mediante un Acuerdo de Pago otorgado por la corporación, es obligatorio para el gestor asegurar que la Caja proporcione la siguiente información completa en su respuesta:
 - Detalles Financieros: Valor inicial del crédito, Valor Desembolsado, Valor Cancelado a la fecha, Valor Rescate por Pagar a Interés de Mora, Proceso Inicial Fecha y Partes de Suma, Autorización para Reporte en Centros de Riesgo.
 - Términos del Acuerdo: Acuerdo de Pago original (Valores en letra y número, letras, fecha y número de anexo y fecha Informe de Asesorado).
 - Estado: Estado de Cuenta Actualizado, Pagar para generar Pago, Medio y Fecha de Pago.

INSTRUCCIONES CLAVE PARA EL GESTOR

El gestor debe asegurarse de que la información del acuerdo de pago que se incluye en el oficio de respuesta final corresponda exactamente a la proporcionada por la Caja de Compensación Familiar, sin ninguna alteración.

REDACCIÓN DE LA RESPUESTA FINAL

"Se informa que el acuerdo de pago es formulado y planteado exclusivamente por la Caja de Compensación Familiar. Frente a este, la Superintendencia del Subsidio Familiar no tiene injerencia alguna y no participa en su definición, en virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 54 de la Ley 21 de 1982, que establece que el Consejo Directivo de la Caja es quien fija la política administrativa y financiera de la Corporación."



SuperSubsidio

Información Pública

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Novedades Publicadas:



Logros en el mes de Octubre

- ☐ Se sigue trabajando e impulsado al personal, a trabajar en nuestro recurso compartido de la biblioteca virtual, donde se publican las siguientes novedades en el mes de Octubre

01/10/2025 LLEGO OCTUBRE CON SU ALEGRIA...  CELEBRACI... "Nuestra Misión de Calidad: Eficiencia que Transforma" <i>Nuestro propósitos para este mes...</i> • 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. LOS INVITAMOS A PARTICIPAR Y TRABAJAR EN EQUIPO PARA EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS INDICADORES EN CALIDAD EN TODOS LOS CANALES DE LA ENTIDAD!!!	01/10/2025 FELICITACIONES.... POR TU EXCELENTE DESEMPEÑO, COMPROMISO Y COLABORACIÓN.. Tus 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 la monitoreo constante y la respuesta ágil, oportuna y empática a las interacciones de los ciudadanos, asegurando una presencia positiva y resolutive de la entidad en estos canales. MUY BIEN JESSICA PAOLA PARRA POR TU OPORTUNA GESTIÓN!!  JESSICA PARRA	10/10/2025 LLEGARON LAS VACACIONES DE SEMANA DE RECESO Y FIN DE AÑO.....  FIESTA... PERO TAMBIÉN LLEGAN CON ELLAS... LAS QUEJAS E INCONFORMIDADES...  NOTICIA Para fortalecer la gestión de las PQRS relacionadas con el incumplimiento de reservas por parte de las Cajas de Compensación Familiar (CCF), les agradeceremos incluir, en el requerimiento a la Caja, una solicitud sobre los motivos de reincidencia sobre el caso de interés. ¡Hagamos que nuestro ciudadano sienta el acompañamiento y una experiencia positiva, al gestionar sus solicitudes velando por sus derechos ante las CCF!
--	---	--

SuperSubsidio

Información Pública

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2



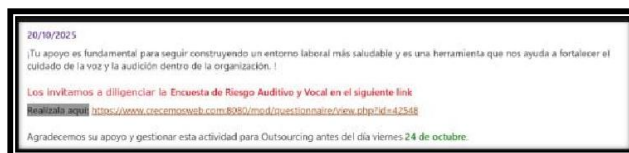
Supersubsidio



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



Logros en el mes de Octubre



SuperSubsidio

Información Pública

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Alertas Operativas:

Fecha	Nombre de la Alerta	Tipo de Causa	Resumen de la Afectación
8/10/2025	Entrega de Certificados de Existencia y RL Errados	Error Operativo/ Documental	Se envió a Comfama el certificado de Comfamiliar Risaralda. Se escaló para corregir y enviar la información correcta.
8/10/2025	Usuarios Sin Anunciar para Atención Presencial	Seguridad/ Control de Acceso	Tres personas ingresaron a la Oficina de Protección al Usuario sin ser anunciadas ni registradas. Se pide reforzar la seguridad en la recepción del primer piso.
14/10/2025	Desconfiguración de Oficios en ESIGNA	Falla Técnica / Sistemas	Documentos firmados en el sistema ESIGNA se desconfiguran (espacios, títulos, firmas), afectando la calidad de los oficios. Se prepara escalamiento con evidencia.
21/10/2025	Documentos firmados en el sistema ESIGNA se desconfiguran (espacios, títulos, firmas), afectando la calidad de los oficios. Se prepara escalamiento con evidencia.	Desinformación/ Aclaración Normativa	Aclaración: La noticia sobre un "nuevo subsidio a parejas" es falsa. Solo se refiere al Subsidio Familiar de la Cuota Monetaria existente
23/10/2025	Aclaración Plan Retorno (Ley 1565/2012)	Confusión Normativa / Requisitos de CCF	Solicitud de aclaración de la normativa Plan Retorno (Ley 1565/2012) para saber si la población retornada tiene acceso a subsidios y servicios de las CCF, y bajo qué requisitos.
30/10/2025	Inconformidad en Expedición de Certificado de Representación Legal y Existencia	Frustración Ciudadana / Falta de Respuesta	Usuaría con necesidad prioritaria no logra contactar a las líneas de la Oficina de Medidas Especiales para solicitar su certificado RL/Existencia. El caso fue escalado a la Dra. Inés Lorena Llanos.

Recomendaciones generales y plan de trabajo:

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

5W+1H	ACCIONES
QUÉ (What)	Implementar un modelo de gestión proactivo con Validación y Seguimiento Forzado de requerimientos a Cajas. El plan garantiza el envío correcto (Validación Día 0) y fuerza la obtención de la respuesta al Día 3, eliminando la acumulación de trabajo al final del ciclo.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio



OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

QUIÉN (Who)	Los asesores y gestores son responsables de ejecutar la validación (Día 0) y realizar el seguimiento forzado a las Cajas (Día 3 hábil). El supervisor auditará el proceso y facilitará <i>coaching</i> semanal de redacción. Este cronograma proactivo sustituye la mala práctica de esperar hasta los últimos días para revisar.
CUANDO (When)	La Validación de Requerimientos es obligatoria e inmediata (Día 0) antes del envío a la Caja. El Seguimiento a la respuesta es estrictamente al Día 3 hábil, nunca al final del plazo de 15 días. La mejora de redacción se trabajará mediante <i>coaching</i> semanal.
DÓNDE (Where)	Aplica a todos los canales de gestión y procesos de Back Office (principalmente PQRSF) que involucren el envío de requerimientos a las Cajas. El foco son las gestiones con plazo máximo de 15 días para la respuesta al ciudadano.
POR QUÉ (Why)	El plan busca implementar un seguimiento proactivo y eliminar la gestión concentrada en el Día 15 para los requerimientos a las Cajas. Esto se logra validando inmediatamente los envíos y asegurando el seguimiento estricto al tercer día, evitando vencimientos y mejorando la experiencia del ciudadano. El objetivo final es distribuir la carga de trabajo y asegurar el cumplimiento normativo.
CÓMO (How)	El proceso se ejecutará mediante una Lista de Chequeo Obligatoria para la validación de requerimientos antes del envío (Día 0). Además, se implementará una alerta que fortalezca el contacto de seguimiento con la Caja al tercer día, complementado con talleres de Redacción Efectiva para mejorar las proyecciones al ciudadano.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

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

Monitoreos

160

Errores No Críticos

3

Errores Críticos

1

EC Usuario Final

1

EC Negocio

0

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

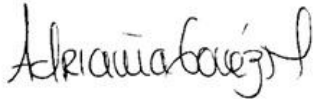
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Aprobó:



ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

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



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

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2



SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)– Licencias Office 365

Fecha de creación: 03-Octubre-2025

Periodo del 1 de Octubre al 31 de

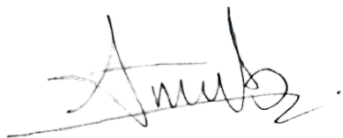
Octubre

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,

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

William Mauricio Amado Rodriguez
Jefe de Infraestructura



PERFIL A CUBRIR						INFORMACIÓN BACKUP				
ROL OPERADOR	NUMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICAL	FECHA FINAL	DIAS
AGENTE TÉCNICO	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	SUSPENSIÓN	21/10/2025	23/10/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	21/10/2025	23/10/2025	3
AGENTE TÉCNICO	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	INCAPACIDAD	21/10/2024	24/10/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	24/10/2025	24/10/2025	1