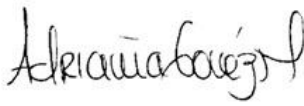


	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS				CÓDIGO	FO-GFP-018
					VERSIÓN	4
					CREACIÓN	18/02/2025
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA						
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO						
CONTRATO o CONVENIO No:	VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)		
145305 25/04/2025	2025	7	ORDEN DE COMPRA	1/11/2025	30/11/2025	
OBJETO:						
OPU-ID:119-ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.						
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR						
NIT / CC No:	NOMBRE DEL CONTRATISTA o PROVEEDOR		TELÉFONO DE CONTACTO	CORRE ELECTRÓNICO DE CONTACTO		
800.211.401	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC		601-6000222	bcastillo@outsourcing.com.co		
3. INFORMACION SOBRE EL PAGO A TRAMITAR CON LA PRESENTE CERTIFICACIÓN						
N° COMPROMISO PRESUPUESTAL	RUBRO	persona jurídica?	N° FACTURA ELECTRONICA (Si aplica)	VALOR ANTES DEL IVA	VALOR DEL IVA (Si aplica)	TOTAL
32225	C-3699-1300-11-53105B-3699060-02	SI	1014558	\$ 130.578.716,00	\$ 24.809.956,04	155.388.672,04
						-
						-
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						155.388.672,04
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.					

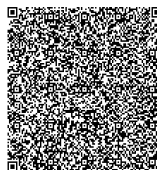


OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC

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: 04/12/2025 4:23 p.m.
OrderReference
AdditionalDocumentReference


FACTURA DE VENTA ELECTRONICA
No. OSFE - 1014558

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

Fecha de Emisión 04/12/2025**Fecha de Vencimiento** 04/01/2026

CUFE: b2fbfa0703b2c49d079fc69c12d9060c08f72c03a3e832414116916b2a73f5bbc5b97d7854cf92aea09d51a4742297a4

DESCRIPCION	FECHA ENTREGA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran	30/11/2025	1,00	COP 9.161.000,00	COP 9.161.000,00
38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta	30/11/2025	1,00	COP 8.114.737,00	COP 8.114.737,00
26-31 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - J	30/11/2025	7,00	COP 5.170.822,00	COP 36.195.754,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/11/2025	7,00	COP 7.255.999,00	COP 50.791.993,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/11/2025	1,00	COP 4.837.333,00	COP 4.837.333,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/11/2025	1,00	COP 3.628.000,00	COP 3.628.000,00
26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione	30/11/2025	1,00	COP 1.451.200,00	COP 1.451.200,00
26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior	30/11/2025	1,00	COP 7.255.999,00	COP 7.255.999,00
31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad	30/11/2025	1,00	COP 7.584.114,00	COP 7.584.114,00
42-1 - Estudio de Seguridad recurso humano - Verificación de información	30/11/2025	3,00	COP 35.316,00	COP 105.948,00
46-1 - Carné Institucional	30/11/2025	3,00	COP 21.246,00	COP 63.738,00
62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de	30/11/2025	20,00	COP 69.445,00	COP 1.388.900,00

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

Importe en Letras

SON: Ciento Cincuenta Y Cinco Millones Trescientos Ochenta Y Ocho Mil Seiscientos Setenta Y Dos Pesos Con CuatroPagar a **Centavos**

Banco	Banco Davivienda S.A	SUBTOTAL	COP 130.578.716,00
Tipo y No. de Cuenta	Ahorros 009700055917	IVA	COP 24.809.956,04
Nombre del Beneficiario	Outsourcing S.A.S BIC	TOTAL	COP 155.388.672,04
Forma y Medio de pago	CREDITO / TRANSFERENCIA		
PREPARADA Blanca Nidia Castillo	PROYECTO 6215 SUPERFAMILIAR		

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

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

www.outsourcing.com.co

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



EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE

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

RF-00122-GA-0549

CERTIFICA QUE:

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

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

Período	No Planilla	Valor Pagado	Fecha de Pago
Noviembre de 2025	91945637	\$3.133.518.800	02 Diciembre 2025

La presente certificación se expide a los 04 días del mes de Diciembre 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

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

No	DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	FSP Subsistencia	CÓDIGO ARL	IBC ARL	TARIFA ARL	CLASE RIE	APORTE ARL	CÓDIGO CCF	IBC CCF	TARIFA CCF	APORTE CCF	TARIFA SENA	APORTE SEN	TARIFA ICBF	APORTE ICBF
1	CC 1000213485	SUAREZ HIDALGO DANIA DIRSLEY	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
2	CC 1002365111	CAMPOS FRESNO SEBASTIAN FELIPE	\$0	14-7	\$2,704,650	0.52%	1	\$14,200	CCF21	\$2,704,650	4.00%	\$108,200	0.00%	\$0	0.00%	\$0
3	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	\$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 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$188,649	0.00%	1	\$0	CCF21	\$188,649	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
5	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$282,973	0.00%	1	\$0	CCF21	\$282,973	0.00%	\$0	0.00%	\$0	0.00%	\$0
6	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	\$0	14-7	\$3,558,750	0.52%	1	\$18,600	CCF21	\$3,558,750	4.00%	\$142,400	0.00%	\$0	0.00%	\$0
7	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
8	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
9	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
10	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
11	CC 1067953689	GUERRERO PEREZ NATALIA	\$0	14-7	\$2,135,250	0.52%	1	\$11,200	CCF21	\$3,173,219	4.00%	\$127,000	0.00%	\$0	0.00%	\$0
12	CC 1090428817	SEPULVEDA YARURO YURI ZAMAR	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
13	CC 1111198108	VELOZA MORENO KAROL LIZET	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
14	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA	\$0	14-7	\$4,270,500	0.52%	1	\$22,300	CCF21	\$4,270,500	4.00%	\$170,900	0.00%	\$0	0.00%	\$0
15	CC 1193603770	CARMONA HERNANDEZ LAURA SOFIA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
16	CC 27400999	CAIPE CUZ MONICA PATRICIA	\$0	14-7	\$1,806,267	0.52%	1	\$9,500	CCF21	\$2,341,017	4.00%	\$93,700	0.00%	\$0	0.00%	\$0
17	CC 33221080	FACIO LINCE GUTIERREZ YESENIA	\$0	14-7	\$4,412,850	0.52%	1	\$23,100	CCF21	\$4,412,850	4.00%	\$176,600	0.00%	\$0	0.00%	\$0
18	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
19	CC 52393726	JIMENEZ DIAZ TATIANA ANDREA	\$0	14-7	\$2,852,000	0.52%	1	\$14,900	CCF21	\$2,852,000	4.00%	\$114,100	0.00%	\$0	0.00%	\$0
20	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
21	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					\$355,700				\$2,785,000		\$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 28-1-93



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. 7

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/11/2025 AL 30/11/2025

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio v 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 noviembre 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 noviembre.

CÓD ÍTEM	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	FECHA DE INGRESO	FECHA INICIO NOVIEMBRE	FECHA FINAL NOVIEMBRE	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	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1090428817	YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-121	79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	AGENTE PROFESIONAL	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-31	52372465	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1022422640	CESAR DANILO TORRALBA URREA	AGENTE TECNICO	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	52393726	TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ	AGENTE TECNICO	15/08/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	AGENTE TECNICO	5/07/2025	1/11/2025	19/11/2025		19		19	\$ 172.361	\$ 3.274.854
IT-BPO-26-31	1027282070	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	AGENTE- BACKUP	-	20/11/2025	30/11/2025		6		6	\$ 172.361	\$ 1.034.164
IT-BPO-26-31	52825713	ERICA YOHANA ACOSTA TORRES	AGENTE TECNICO	26/11/2025	26/11/2025	30/11/2025		5		5	\$ 172.361	\$ 861.804
IT-BPO-26-31	1193603770	LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1111198108	KAROL LIZET VELOZA MORENO	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-31	1000213485	DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	AGENTE TECNICO	23/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 172.361	\$ 5.170.822
IT-BPO-26-91	1010243077	MARCELA GONZALEZ	AGENTE PROFESIONAL	21/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-26-91	11315571	JOSE JAIRO MATTIA PRADA	AGENTE PROFESIONAL	21/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999

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

IT-BPO-31-11	1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA	AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES	16/06/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 252.804	\$ 7.584.114
IT-BPO-26-91	1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	1/11/2025	15/11/2025		15		15	\$ 241.867	\$ 3.628.000
IT-BPO-26-91	1002365111	SEBASTIAN CAMPOS	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	11/11/2025	30/11/2025		20		20	\$ 241.867	\$ 4.837.333
IT-BPO-26-91	1013627351	JENNY KATHERINE LUGO PÉREZ	AGENTE PROFESIONAL	16/05/2025	25/11/2025	30/11/2025		6		6	\$ 241.867	\$ 1.451.200
IT-BPO-26-91	33221080	YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ	AGENTE PROFESIONAL	30/10/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 241.867	\$ 7.255.999
IT-BPO-38-7	52961729	EDNA CATALINA ROMERO	LIDER DE CALIDAD	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 270.491	\$ 8.114.737
IT-BPO-37-13	1014210128	LAURA ROZO BARBOSA	SUPERVISOR	15/05/2025	1/11/2025	30/11/2025		30		30	\$ 305.367	\$ 9.161.000

***Fuente de información factura servicios BPO noviembre_2025**

Para el mes de noviembre 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	NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRES	MOTIVO DE REEMPLAZO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	DÍAS
AGENTE TÉCNICO	27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	RETIRO	20/11/2025	25/11/2025	LAURA VALENTINA QUITIAN QUIROGA	1027282070	20/11/2025	25/11/2025	6

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.

Teniendo en cuenta el cierre de la orden de compra, se define el plan de trabajo para la culminación del año 2025. Esta decisión obedece a la gestión de PQRSF prevista para enero de 2026, considerando que la Entidad no dispondrá de los servicios de BPO durante ese periodo. Lo anterior se debe al proceso contractual requerido para la emisión de la licitación y su posterior adjudicación, conforme a los lineamientos establecidos en el Marco de Servicios de BPO III de Colombia Compra Eficiente.

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 detalla la gestión del equipo del mes de Noviembre y diciembre, para dejar en gestión la menor cantidad de casos de PQRSF para la entidad.

PDTES EN GESTIÓN CON CORTE AL 24 NOVIEMBRE	436
TOTAL, CASOS QUE INGRESAN DEL 25 NOV AL 31 DE DICIEMBRE	1125
TOTAL, DE CASOS CON FECHA DE VENCIMIENTO Y CIERRE DEL 25 NOV AL 10 DE DICIEMBRE	495
PDTES CON FECHA DE VENCIMIENTO POSTERIOR AL 31 DE DICIEMBRE	630
CASOS QUE POR FECHA DE RESPUESTA CAJA- SALE RESPUESTA 11 AL 23 DE DIC	405
CASOS PDTES CON REQUERIMIENTO REALIZADO 24 AL 31	225

En la siguiente tabla se presentan, según la fecha de radicación de la PQRSF, los plazos de vencimiento, los requerimientos y las fechas de respuesta necesarias para dar cumplimiento a lo señalado. El cumplimiento de estos tiempos también depende de la gestión oportuna que realicen las Cajas de Compensación Familiar en la emisión de sus respuestas.

MES	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA CAJA	FECHA DE RESPUESTA CIUDADANO
NOVIEMBRE	25/11/2025	16/12/2025	26/11/2025	9/12/2025	10/12/2025
NOVIEMBRE	26/11/2025	17/12/2025	27/11/2025	9/12/2025	10/12/2025
NOVIEMBRE	27/11/2025	18/12/2025	28/11/2025	9/12/2025	10/12/2025
NOVIEMBRE	28/11/2025	19/12/2025	1/12/2025	9/12/2025	10/12/2025
DICIEMBRE	1/12/2025	22/12/2025	2/12/2025	9/12/2025	10/12/2025
DICIEMBRE	2/12/2025	23/12/2025	3/12/2025	8/12/2025	9/12/2025
DICIEMBRE	3/12/2025	24/12/2025	4/12/2025	9/12/2025	10/12/2025
DICIEMBRE	4/12/2025	25/12/2025	5/12/2025	10/12/2025	11/12/2025
DICIEMBRE	5/12/2025	26/12/2025	8/12/2025	11/12/2025	12/12/2025
DICIEMBRE	9/12/2025	30/12/2025	10/12/2025	15/12/2025	16/12/2025
DICIEMBRE	10/12/2025	31/12/2025	11/12/2025	16/12/2025	17/12/2025
DICIEMBRE	11/12/2025	1/01/2026	12/12/2025	17/12/2025	18/12/2025

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

DICIEMBRE	12/12/2025	2/01/2026	15/12/2025	18/12/2025	19/12/2025
DICIEMBRE	15/12/2025	5/01/2026	16/12/2025	19/12/2025	22/12/2025
DICIEMBRE	16/12/2025	6/01/2026	17/12/2025	22/12/2025	23/12/2025
DICIEMBRE	17/12/2025	7/01/2026	18/12/2025	23/12/2025	24/12/2025
DICIEMBRE	18/12/2025	8/01/2026	19/12/2025	24/12/2025	25/12/2025
DICIEMBRE	19/12/2025	9/01/2026	22/12/2025	25/12/2025	26/12/2025
DICIEMBRE	22/12/2025	12/01/2026	23/12/2025	26/12/2025	29/12/2025
DICIEMBRE	23/12/2025	13/01/2026	24/12/2025	29/12/2025	30/12/2025
DICIEMBRE	24/12/2025	14/01/2026	26/12/2025	31/12/2025	1/01/2026
DICIEMBRE	26/12/2025	16/01/2026	29/12/2025	1/01/2026	2/01/2026
DICIEMBRE	29/12/2025	19/01/2026	30/12/2025	2/01/2026	5/01/2026
DICIEMBRE	30/12/2025	20/01/2026	31/12/2025	5/01/2026	6/01/2026
DICIEMBRE	31/12/2025	21/01/2026	1/01/2026	6/01/2026	7/01/2026

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)

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

1. **Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento. Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona**

Este indicador no es evaluado para el mes de noviembre, 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 noviembre, 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 noviembre, 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:

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

Donde:

NS=Nivel de Satisfacción

T2B=Top Two Box

RMS = Número de respuestas de 'Muy Satisfecho'

RS = Número de respuestas de 'Satisfecho'

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

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	PROMEDIO SATISFACCIÓN	PARTICIPACIÓN
CHAT	98%	16%
TELEFONICO	68%	40%
PQR	80%	6%
VIRTUAL	100%	31%
PRESENCIAL	100%	75%

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

- Chat (98% Top Two Box): El canal Chat mantiene un nivel de satisfacción muy alto (98%), demostrando que las soluciones automatizadas o asistidas por chat son muy efectivas y bien recibidas por los ciudadanos.
- Telefónico (68% Top Two Box): El canal Telefónico es el segundo canal más usado, pero con la satisfacción más baja (68%). Esto representa el mayor riesgo para la experiencia general del ciudadano y la reputación de la entidad. Mejorar este canal debe ser la principal prioridad para el mes de diciembre más aún por su baja participación (40%), ya que, con el nuevo proceso de transferir a la encuesta, algunos ciudadanos no están calificando la satisfacción.
- Virtual (100% Top Two Box): La atención Virtual registra una satisfacción perfecta (100%), Esto significa que, para los ciudadanos que utilizan este canal, la experiencia es completamente satisfactoria. El canal es percibido como eficiente, fácil de usar y resolutivo en su totalidad.
- PQR (80% Top Two Box): Este canal representa una baja participación, con un 80% de satisfacción. Requiere revisión para asegurar la calidad de respuesta a las quejas formales. A pesar de manejar un bajo volumen de participación (6%), 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 participación (75%), lo cual es habitual ya que suele ofrecer una solución completa y personalizada.

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	100%	97%	97%				98%
TELEFONICO	92%	58%	55%				68%
PQR	83%	83%	74%				80%
VIRTUAL	100%	100%	100%				100%
PRESENCIAL			100%	100%	100%	100%	100%

Conclusión:

Los datos muestran que los canales 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 y el canal telefónico, ya que muestran la satisfacción más baja de (68% y 80%) con la menor participación (6%) del canal escrito y el (40%) una baja notable en el canal telefónico, lo que indica un problema en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos y la automatización en la encuesta en el canal de atención telefónico.

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 en el canal PQRSF. En cuanto al canal telefónico, es importante generar una invitación a los ciudadanos a contestar la encuesta explicando que esto nos ayuda a mejorar en el servicio ya que su opinión es muy importante.

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.

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. 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 noviembre se presentaron 2 retiros de personal, los cuales se relacionan a continuación:

CEDULA	NOMBRE	MES	DÍA DE INICIO NOVEDAD	PERFIL
1067953689	NATALIA GUERRERO PEREZ	NOVIEMBRE	15/11/2025	AGENTE PROFESIONAL
27400999	MONICA PATRICIA CAIPE CUZ	NOVIEMBRE	19/11/2025	AGENTE TÉCNICO

De acuerdo con lo anterior y el presupuesto de la Orden de compra, se relacionan los ingresos de personal durante el mes de noviembre.

CEDULA	NOMBRE	MES	DÍA DE INICIO NOVEDAD	PERFIL
1002365111	SEBASTIAN CAMPOS	NOVIEMBRE	11/11/2025	AGENTE PROFSIONAL
1013627351	JENNY KATHERINE LUGO PÉREZ	NOVIEMBRE	25/11/2025	AGENTE PROFSIONAL
52825713	ERICA YOHANA ACOSTA TORRES	NOVIEMBRE	26/11/2025	AGENTE TÉCNICO

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.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

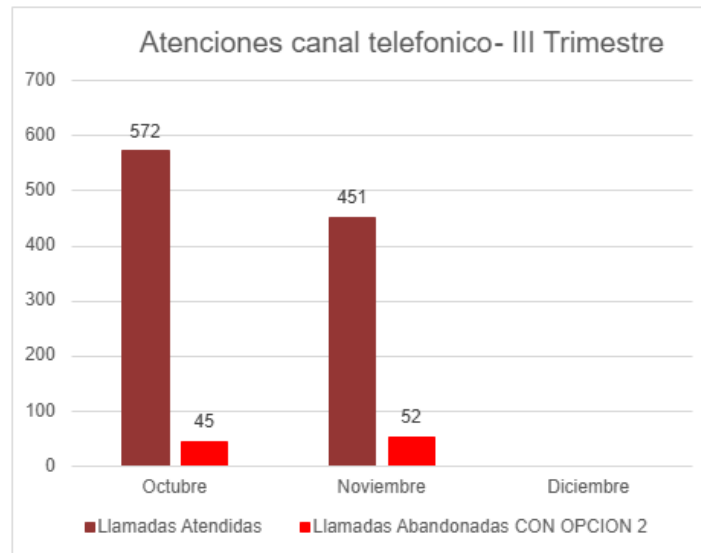
El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.

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)
Noviembre	451	52	8:27

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar



SuperSubsidio

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

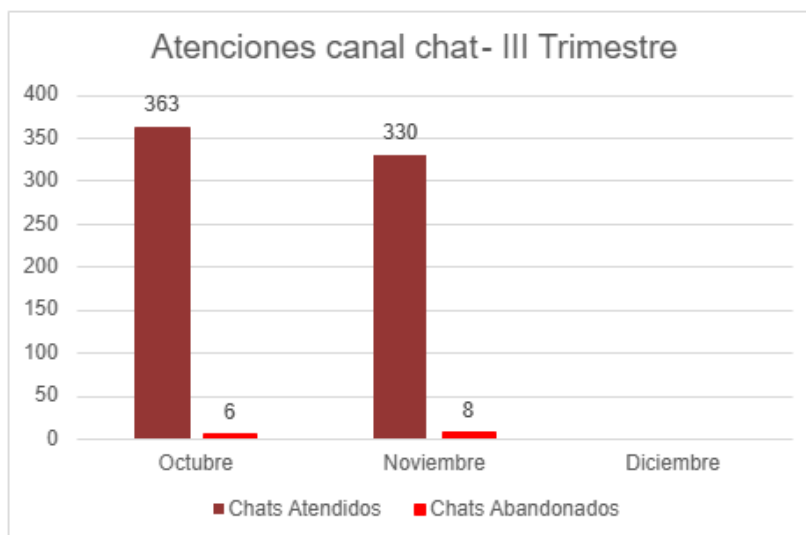
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **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
Noviembre	330	8

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar



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

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Mes	Atenciones Virtuales
Noviembre	4

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
Noviembre	12

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

○ **Atención de Redes Sociales:**

Durante el mes de noviembre de 2025, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 66 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
TikTok	35	53,03%
X	19	28,79%
Facebook	10	15,15%
Instagram	2	3,03%
Total	66	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

Por su parte, Facebook representó el 15,15% de las PQRSF recibidas, evidenciando un nivel moderado de participación, mientras que Instagram aportó únicamente el 3,03% de las solicitudes, reflejando un uso marginal como canal de atención ciudadana.

En cuanto al tipo de interacción ciudadana registrada, se observa que los comentarios en publicaciones representaron el 60,61% del total de mensajes recibidos, lo cual evidencia que los usuarios continúan utilizando de manera preferente los espacios públicos de las redes sociales para manifestar sus dudas, quejas o solicitudes.

Las etiquetas a la entidad concentraron el 24,24% de las interacciones. Este tipo de mensaje refleja que los ciudadanos buscan visibilidad inmediata para sus solicitudes, esperando que la Entidad responda de manera oportuna al ser mencionada directamente en contenidos propios o de terceros, los mensajes directos representaron el 15,15% del total. Aunque su volumen es menor, este tipo de interacción suele asociarse a consultas más específicas o casos que los ciudadanos prefieren tratar en un espacio privado.

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

Tipología	Subtipología	Cantidad
Fondo Vivienda Interés Social Fovis	Vivienda nueva Postulación	31
	Mejoramiento Postulación	2
	Vivienda nueva Desembolso	1
	Arrendamiento Postulación	1
	Oferentes	1
Total Fondo Vivienda Interés Social Fovis		36
Otros	Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla	20
Total Otros		20
Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante	Reconocimiento	2
	Postulación	2
Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante		4

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

Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	2
	Recreación Hotelería/Centros vacacionales	1
Total Servicios sociales		3
Subsidio monetario	Medios de pago	1
Total Subsidio Monetario		1
Afiliación	Afiliación Beneficiarios	1
Total Afiliación		1
Competencia	Competencia otras entidades o terceros	1
Total Competencia		1
TOTAL GENERAL		66

La tipología Fondo de Vivienda de Interés Social – FOVIS fue la más representativa, con 36 solicitudes, equivalentes a más del 54% del total.

Dentro de esta tipología, la subtipología Vivienda nueva – Postulación concentró la mayor demanda con 31 casos, lo que evidencia un alto interés ciudadano por los procesos de acceso a vivienda nueva. Asimismo, este volumen de solicitudes se relaciona con la resolución conjunta expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Superintendencia del Subsidio Familiar, mediante la cual se determinó el uso de los recursos remanentes de las Cajas de Compensación Familiar para destinarlos al otorgamiento de subsidios de vivienda.

La categoría Otros registró 20 casos, ubicándose como la segunda tipología más frecuente. Esta cifra sugiere: La presencia de solicitudes que no encajan en las tipologías existentes y la necesidad de actualizar o ampliar la tabla de tipologías para mejorar la clasificación y análisis.

En cuanto a las solicitudes relacionadas con el Mecanismo de Protección al Cesante (FOSFEC), se registraron 4 casos correspondientes a las subtipologías de Reconocimiento y Postulación, lo que refleja un interés moderado por los trámites y beneficios asociados a este mecanismo.

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

Respecto a la tipología de Servicios Sociales, se identificaron 3 solicitudes vinculadas principalmente a aspectos administrativos de las cajas de compensación. Finalmente, se presentaron tipologías de baja incidencia, cada una con 1 solicitud, correspondientes a Subsidio Monetario (medios de pago), Afiliación (beneficiarios) y Competencia (entidades externas).

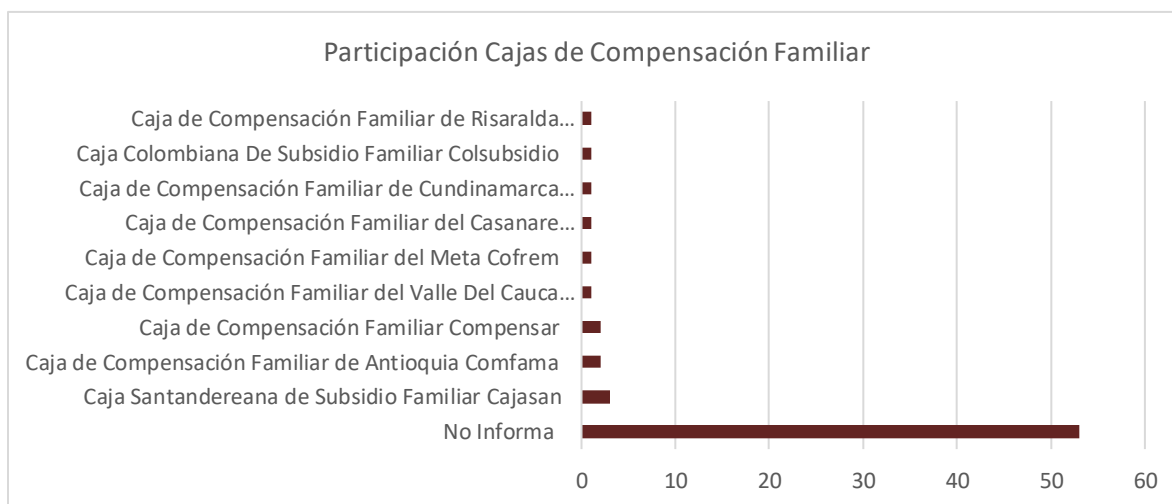
De las 66 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de redes sociales durante el mes de noviembre:

- 13 ciudadanos (19,70%) identificaron la Caja de Compensación Familiar relacionada con su solicitud.
- 53 ciudadanos (80,30%) no especificaron la Caja de Compensación involucrada.

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

- Caja Santandereana de Subsidio Familiar - Cajasán
- Caja de Compensación Familiar de Antioquia - Comfama
- Caja de Compensación Familiar - Compensar

Para este mes no se reportan consultas específicas sobre una Caja de Compensación Familiar. Sin embargo, el número de personas que no identificó una caja está relacionado con las solicitudes sobre subsidio de vivienda que fueron formuladas de manera 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

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

El tiempo promedio de atención fue de 7 días, de los cuales el 57,14% corresponde al proceso de revisión interna. Aunque se cumple el ciclo de atención, se observa una dependencia significativa de los tiempos de validación jurídica, por lo que se recomienda optimizar este proceso para mejorar la oportunidad en las respuestas.

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

Mes	PQRSF RECIBIDAS
Octubre	627

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

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

- ✓ Generación de alertas operativas para unificación de procesos basadas en el insumo de las valoraciones realizadas.
- ✓ Soporte en piso con el canal telefónico, chat los martes y jueves.
- ✓ Acompañamiento a la gestión de PQRSF en la proyección de oficios y corrección de habilidades blandas.
- ✓ Soporte y seguimiento de respuestas enviadas a las CCF para evitar la materialización del riesgo y dar cumplimiento con la entrega y notificación de la PQRSF, antes del día 15. (Ley 1755/2015).
- ✓ Gestión de preturnos para todos los canales de información una vez por semana.
- ✓ Refuerzo y acompañamiento a los gestores nuevos de PQRSF y gestión telefónica.
- ✓ Retroalimentación en línea para evitar la reincidencia en habilidades blandas y errores críticos.
- ✓ Publicación y divulgación de novedades nuevas incluyendo las preguntas frecuentes elaboradas por la líder de calidad en la biblioteca virtual.

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

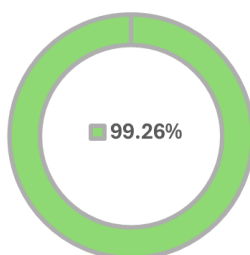
Del total de las PQRSF recibidas durante este periodo, a continuación, se detalla el estado de la gestión realizada.

ESTADO	CANTIDAD
FINALIZADO	343
PENDIENTES	284
TOTAL	627

Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

6. Precisión error crítico de usuario: “ecu”

Durante el mes de noviembre, se evidencia que en la métrica de Error Crítico al Usuario Final se obtuvo un resultado de 99.26%, puesto que la oportunidad de mejora principal fue en el canal de PQRSF, ya que se centra en la omisión de adjuntar o citar la petición formal del usuario en el requerimiento inicial enviado a la Caja de Compensación Familiar (CCF). En su lugar, el requerimiento de la Superintendencia de Subsidio Familiar proyectado se basó incorrectamente en un anexo del usuario como si fuera el documento principal. Además, la respuesta emitida al ciudadano presenta fallas argumentativas y normativas que no son acorde a la solicitud inicial del peticionario.



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

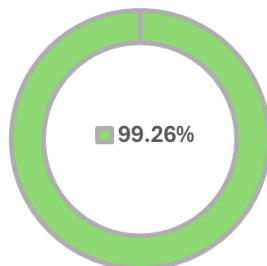
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

7. Precisión error crítico al negocio: “ecn”

Durante el mes de noviembre, la métrica de Error Crítico al Negocio se situó en 99.26%. La principal área de oportunidad se concentró en el canal PQRSF, donde se identificó una clasificación incorrecta: una interacción que correspondía a un proceso de "Recobro" (por posible reintegro de un subsidio) fue erróneamente tipificada como una solicitud de "Reactivación". Este error en la base de datos impactó negativamente el resultado de la métrica al desviar la gestión del caso de su proceso correcto.



8. Evaluación de conocimiento Agentes “eca”

Durante el mes de noviembre 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 noviembre, a continuación, se detalla la oportunidad en la respuesta.

DÍAS DE GESTIÓN	RESPUESTAS	%
1	11	3%
2	21	6%
3	24	7%
4	31	9%

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	22	6%
6	16	5%
7	17	5%
8	9	3%
9	5	1%
10	8	2%
11	20	6%
12	20	6%
13	46	13%
14	90	26%
15	2	1%
19	1	0%
Total general	343	100%

Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 26% de los casos, se responden en el día 14 de la gestión, el 13% en el día 13 y el 9% en el día 4.

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	PQRSF RECIBIDAS NOVIEMBRE 2025	TOTAL
CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO	138	123	92	71	66	424
N/A	105	69	101	83	88	358
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	96	86	67	80	40	329
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	99	94	45	46	26	284
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAFAM	60	33	40	23	14	156
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA	30	24	21	21	21	96
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA	16	22	12	11	8	61

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA	22	11	11	11	7	55
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	16	14	10	8	2	48
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGENA Y BOLIVAR COMFAMILIAR	9	18	15	8	4	47
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL META COFREM	15	12	7	10	4	44
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CORDOBA COMFACOR	9	10	15	8	3	42
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BOYACÁ COMFABOY	15	6	11	6	4	38
CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN	15	7	10	5	5	37
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA COMFAMILIAR RISARALDA	12	9	8	6	3	35
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	16	3	7	6	8	32
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SUCRE COMFASUCRE	6	10	9	5	0	30
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO COMFACHOCO	6	7	11	5	2	29
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NARIÑO COMFAMILIAR NARIÑO	6	6	5	11	8	28
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CUNDINAMARCA COMFACUNDI	9	2	11	2	2	24
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER	5	7	3	8	4	23
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANQUILLA COMBARRANQUILLA	8	8	3	3	0	22
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA COMFENALCO	5	5	8	2	3	20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR	5	5	4	6	2	20
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS CONFA	9	7		1	1	17
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE COMFACASANARE	4	7	4	1	1	16
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA	4	3	6	2	1	15
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO	4	4	2	3	1	13
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	1	2	3	4	2	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR HUILA	4	3		3	3	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL TOLIMA COMFATOLIMA	3	3	1	3	0	10
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA COMFACA	2	3	1	3	1	9
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA	3	1	1	3	2	8
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA CAJAMAG	2	3	1	1	1	7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFAGUAJIRA	5	1	1		2	7
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR	3	1			0	4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA CAFABA	1	1	1	1	1	4
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPÍ ATLANTICO	3	1			2	4

SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE				3	0	3
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA CAFASUR		2			0	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO COMFAMILIAR PUTUMAYO	2				1	2
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA ISLAS CAJASAI	1				0	1
Total general	774	633	547	473	343	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:

- **Monitoreo y Soporte Activo en Piso:** Implementar sesiones de coaching en línea en piso, basadas en el feedback inmediato y la evidencia de alertas operativas, para evitar oportunidades de mejora, reincidencias y generar un monitoreo preventivo.
- **Gestión Predictiva de Errores:** Analizar y correlacionar las alertas operativas recurrentes para diseñar checklists de prevención que el equipo debe aplicar antes de cada cierre de gestión.
- **Armonización y Trazabilidad Legal Interinstitucional:** Este componente busca unificar el conocimiento legal y los procedimientos de gestión de documentos y casos entre los funcionarios de la entidad y los abogados del BPO. El objetivo es eliminar los vacíos de información, asegurar que todas las partes operen bajo el mismo entendimiento normativo y establecer un canal bidireccional de información centralizado que permita la trazabilidad completa del ciclo de vida del proceso jurídico.

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

“Nuestra calidad evoluciona constantemente, asegurando que cada interacción sea precisa, coherente y cumpla con la excelencia que la entidad requiere.”

Ranking general de asesores:

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

Embajador de Marca	Cantidad de Monitoreos	Precisión de Error Crítico al Negocio	Precisión de Error Crítico al Usuario Final	Precisión de Error no Crítico	PEC
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	10	90.00%	90.00%	60.00%	90.00%
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	10	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	10	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	10	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
CESAR DANILO TORRALBA URREA	10	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
JESSICA PAOLA PARRA	9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
JOSE JAIRO MATTA	9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
MARCELA GONZALEZ	9	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	9	100.00%	100.00%	88.89%	100.00%
LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	10	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
YESSENIA FACIO LINCE GUTIERREZ	9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	9	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
MONICA CAIPE CRUZ	7	100.00%	100.00%	71.43%	100.00%
NATALIA GUERRERO PEREZ	6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Total	136	99.26%	99.26%	97.14%	99.26%

Análisis Ranking: Las brechas en calidad se concentran en las habilidades blandas evidenciadas desde la valoración en el mes de noviembre.

- ✓ **Canal PQRS:** Las oportunidades son de índole formal y procedimental. Las principales afectaciones radican en la necesidad de asegurar el diligenciamiento completo y correcto de los formatos, la adecuada inclusión y relación de toda la información relevante, la corrección de errores de forma como el posicionamiento incorrecto de la firma, y la prevención de situaciones que lleven al gestor a generar afectaciones o inconsistencias en el documento final. Además de evidenciar fallas en la tipificación cuando se va a generar la clasificación de la interacción del oficio proyectado

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

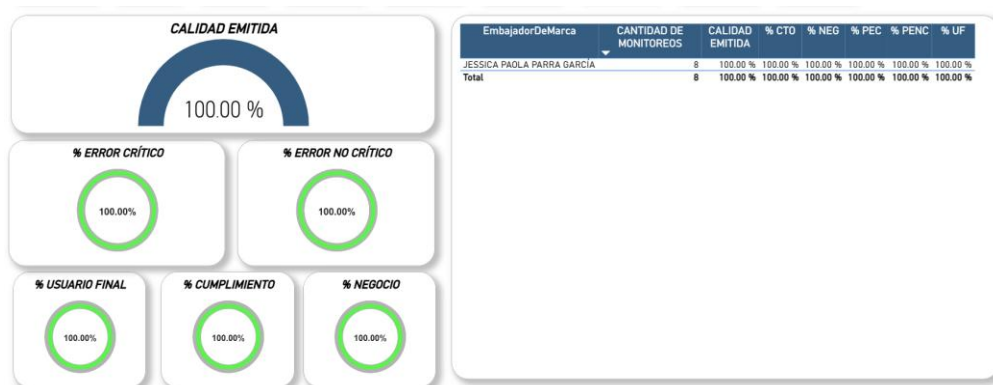
FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- ✓ **Canal Telefónico:** El canal telefónico presenta fallas que se enfocan en la calidad de la interacción y la gestión de la operación: se detectaron oportunidades de mejora en el manejo de los Tiempos de espera del usuario, la necesidad de aumentar la seguridad y conocimiento del gestor y la omisión de pasos o acciones necesarias durante el ciclo de atención.

En los canales de Redes Sociales, Chat, 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 del mes de noviembre en redes sociales se enfocan en la calidad en las respuestas, eficiencia y experiencia del usuario.

- Este resultado se fundamenta en las fortalezas de la gestora, quien cumple consistentemente con todos los estándares y utiliza los recursos y protocolos de manera efectiva. Adicionalmente, el logro es producto de su alto compromiso, su sólido conocimiento de los procesos y la validación constante de cada interacción, asegurando la excelencia total en el servicio.

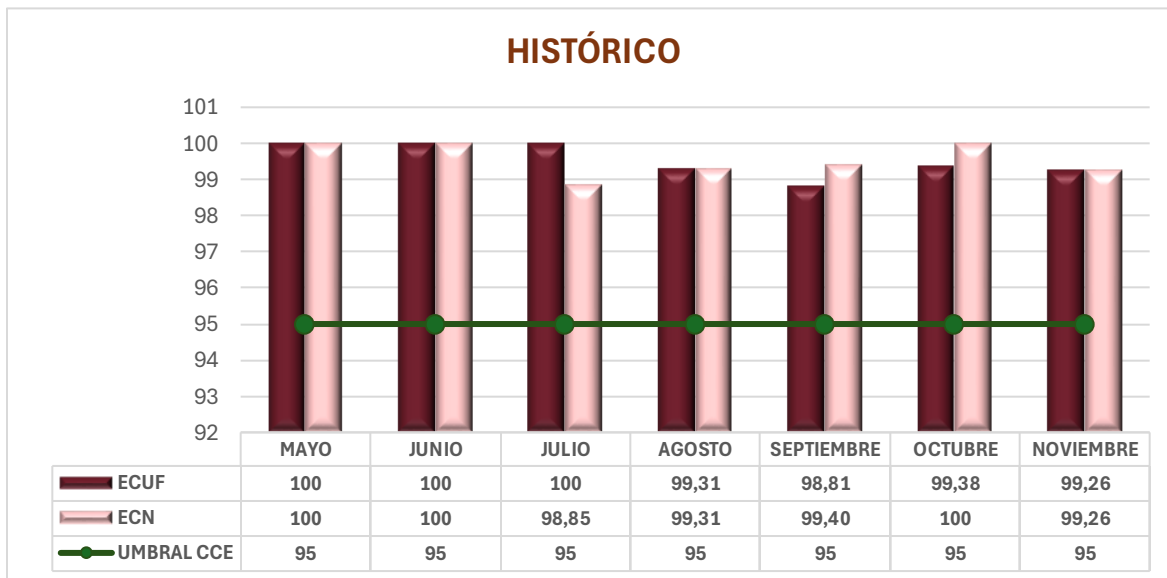
SuperSubsidio

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.

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

Julio: Se presenta la primera caída en el ECN (98.85) y, aunque el ECUF se mantiene en 100, marca el inicio de evidencias claves para iniciar con procesos de retroalimentación específicos.

Agosto: El ECUF y el ECN se reducen al mismo nivel (99.31), con otras oportunidades de mejora evidenciadas y tratadas con los gestores afectados.

Septiembre: Se registra el punto más bajo del período, con el ECUF en 98.81 y el ECN en 99.40, En esta ocasión se detecta la primera reincidencia en nuestros canales con gestores los cuales tendrán un plan de acción 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.

Noviembre: Durante el mes de noviembre, se evidencia que las métricas de ECUF y ECN, en el 99.26%. El equipo mantuvo un sólido resultado en el indicador de Calidad. Las principales desviaciones que debemos corregir se concentran en la tipificación incorrecta de casos y la proyección y análisis deficiente de algunos oficios de PQRSF. Corregir estas fallas iniciales es crucial para blindar la operación, asegurar el cumplimiento normativo (ECN) y garantizar la excelencia en la experiencia del ciudadano (ECUF).

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
Manejas adecuadamente márgenes y espacios	5	36%	36%	MEDIO
Utilizas formato de respuesta adecuado	4	29%	65%	MEDIO
Cumples normas ortográficas y de redacción	2	14%	79%	MEDIO
Tipificas correctamente la PQRS	1	7%	86%	CRITICO
Requieres a las CCF con argumentos claros	1	7%	93%	CRITICO
Brindas respuestas claras según solicitud y respuesta del ciudadano	1	7%	100%	CRITICO
Total	14	100%		

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

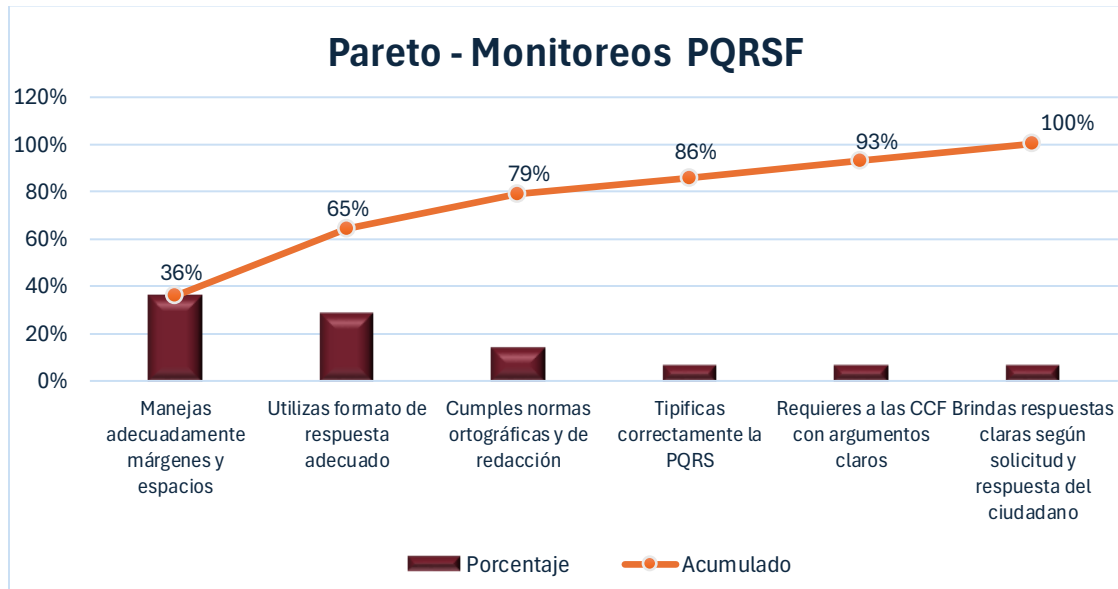
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



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
Utilizas formato de respuesta adecuado	Se evidencia que el gestor, en el formato relaciona de manera errada el correo del ciudadano en el encabezado de la respuesta final. Se evidencia que la gestora no relaciona el número de radicado de entrada en el encabezado del oficio y en cambio deja un número que no corresponde a la solicitud del ciudadano Con No 1-2025- 019671.	Se evidencia que el gestor, en el formato relaciona de manera errada el consecutivo o el destinatario, incumpliendo la estructura oficial del documento.	Capacitación específica sobre la correcta validación y llenado de campos sensibles del formato oficial. Crear un checklist de validación final.	Hugo Amaya, Zamar Sepulveda
Cumples normas ortográficas y de redacción	Se evidencia que el gestor, genera redundancia en dos párrafos, los cuales quedan repetidos con la normativa y con las competencias de la entidad.	Se evidencia que el gestor, genera redundancia en dos párrafos, lo cual afecta la claridad y concisión del oficio, resultando en un texto extenso e ineficiente.	Implementar módulos de entrenamiento en redacción concisa y estilo de la entidad. Incluir la revisión de la Economía del Lenguaje en los coaching de calidad.	Marcela Gonzalez
Manejas adecuadamente márgenes y espacios	No hay posicionamiento correcto de la firma en el oficio	No hay posicionamiento correcto de la firma en el oficio, afectando la formalidad y la presentación final del documento ante el destinatario.	Estandarizar una plantilla con campos fijos para la ubicación de la firma y revisar los protocolos de uso de márgenes para la impresión/digitalización.	Erika Talero
Tipificas correctamente la PQRS	Se evidencia que en la base tipifica la interacción por Reactivación, cuando es muy claro que se está generando un recobro y no una solicitud de nueva postulación.	Tipificación errónea (Reactivación en lugar de Recobro/Nueva Postulación)	Realizar capacitación práctica sobre los conceptos de Reactivación, Recobro y Nueva Postulación para el uso correcto del sistema de gestión de PQRS.	Erika Talero
Requieres a las CCF con argumentos claros	Se evidencia que el requerimiento inicial enviado a la CCF por la Gestora de la SSF, omitió adjuntar o citar la petición formal de revisión presentada por el usuario.	Omisión de la petición formal del usuario al solicitar información a la SSF.	Crear una norma procedimental que exija la adjunción obligatoria o la referencia explícita de la petición formal del usuario en todo requerimiento de información externa.	Erika Talero
Brindas respuestas claras según solicitud y respuesta del ciudadano	Se evidencia que falta argumentar de manera precisa el motivo por el cual el ciudadano debe devolver este recurso por incumplimiento de requisitos según la CCF, además de citar una normativa que no es compatible con los argumentos de la CCF (Decreto 582/2016).	Falta de argumentación precisa sobre el motivo de la devolución de recursos (incumplimiento de requisitos/Decreto 582/2016).	Elaborar una guía de argumentos estandarizados y un repositorio de citas normativas vigentes y aplicables para los casos de devolución de recursos, asegurando la coherencia con los conceptos de la CCF.	Erika Talero

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

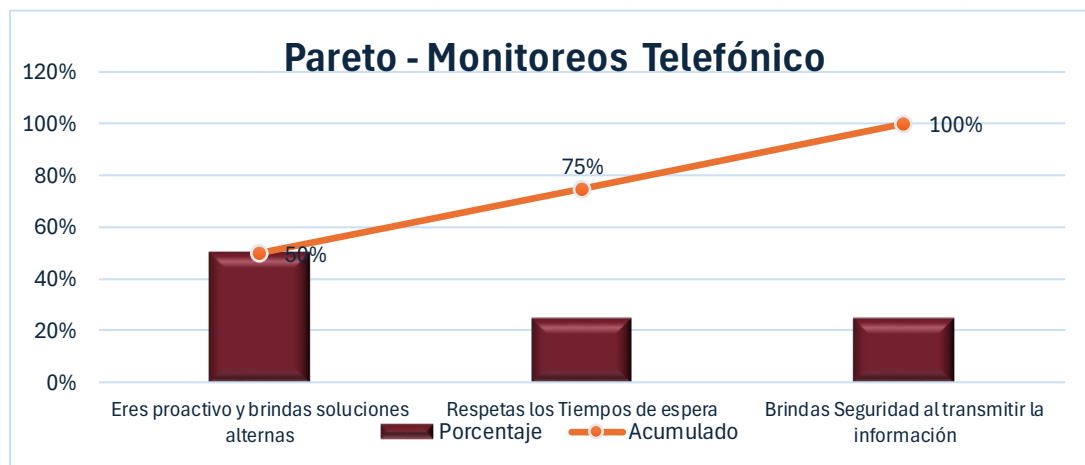
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

TELEFÓNICO

Item	Cantidad	Porcentaje	Acumulado	Clasificación
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	2	50%	50%	MEDIO
Respetas los Tiempos de espera	1	25%	75%	MEDIO
Brindas Seguridad al transmitir la información	1	25%	100%	MEDIO
Total	4	100%		



ITEM	SUB ITEM	DETALLE DE LA AFECTACIÓN	PLAN DE MEJORA	GESTOR AFECTADO
Respetas los Tiempos de espera	Respetas los Tiempos de espera: Se evidencia que el gestor, se excede más de dos minutos de tiempo en su validación.	El gestor excede en más de dos minutos el tiempo límite de validación o silencio operacional, lo que impacta negativamente la percepción de eficiencia y el tiempo promedio de manejo (AHT).	Diseñar un checklist obligatorio con los 3-4 datos mínimos de validación.	Mónica Caipe
Eres proactivo y brindas soluciones alternas	Se evidencia que la gestora no realiza preguntas filtro para determinar que es el FIC y poder dar una orientación precisa sobre este término que es el Fondo Nacional de Formación Profesional de la Industria de la Construcción.	La gestora omite realizar preguntas de sondeo o filtro al inicio de la llamada, lo que impide identificar correctamente el contexto (FIC) y resulta en una orientación imprecisa, limitando la proactividad.	Capacitación en Técnicas de Pregunta Abierta y Cerrada para diagnosticar la necesidad del ciudadano. Crear una Guía de Términos Comunes (como FIC) para asociar el acrónimo con la entidad correcta.	Mónica Caipe
Brindas Seguridad al transmitir la información	Se evidencia que el gestor, titubea en la interacción y no es claro en indicar el direccionamiento correcto si el ciudadano debe volver a requerir con la SSF o comunicarse con la CCF.	La titubeo y falta de claridad del gestor genera inseguridad, dejando al ciudadano con dudas sobre el direccionamiento correcto (SSF o CCF) y la acción a seguir, lo que incrementa el riesgo de reincidencia de contacto.	Realizar role-playings enfocados en escenarios de interinstitucionalidad (SSF vs. CCF) para mejorar la fluidez y seguridad del agente. Estandarizar un único script de cierre para direccionamientos.	Mónica Caipe

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

Resumen por Asesor:

GESTOR	CEDULA	PECUF	PECN	PENC
CESAR DANILO TORRALBA URREA	1022422640	100	100	100
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	1121333092	100	100	100
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	1032385291	100	100	100
JOSE JAIRO MATTA	11315571	100	100	100
JESSICA PAOLA PARRA	1013647217	100	100	100
NATALIA GUERRERO PEREZ	1067953689	100	100	100
LILIANA ACOSTA ALMEIDA	52372465	100	100	100
LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	1193603770	100	100	100
YESSANIA FACIO LINCE GUTIERREZ	33221080	100	100	100
DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	1000213485	100	100	100
MARCELA GONZALEZ	1010243077	100	100	88,89
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	79509918	100	100	88,89
YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO	1090428817	100	100	80
MONICA CAIPE	27400999	100	100	71,43
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	1014244580	90	90	60

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 para destacar (Fortalezas):

- ☐ Alto Cumplimiento General: Existe un nivel de cumplimiento muy alto en los indicadores PECUF y PECN. La gran mayoría de los gestores están marcados con el punto verde en estas dos métricas. Esto sugiere que los procesos asociados a PECUF y PECN están bien entendidos y se ejecutan correctamente.

Oportunidades de Mejora:

- ☐ Foco de Oportunidad (PENC): El indicador PENC es el principal foco de oportunidad de mejora.

La mayoría de los gestores cumplen con PENC, sin embargo, se identifica un grupo de cinco gestores que tienen un incumplimiento claro en este protocolo.

- ☐ Necesidad de Intervención Dirigida: Las fallas no son generalizadas, sino que están concentradas en gestores específicos y en un único protocolo (PENC). Se requiere una intervención inmediata para el último gestor, quien presenta un incumplimiento total en las cuatro categorías, mientras que los fallos aislados en PENC en los otros cuatro gestores apuntan a la necesidad de una capacitación especializada y específica sobre este protocolo.

Análisis por Competencias:

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

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 y alta capacidad para ejecutar y documentar correctamente la asignación de beneficios.	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%	Fuerte base de Conocimiento sobre los pasos exactos para completar trámites (PQRSF) y realizar el cierre.	Reforzar el Dominio de Excepciones y Normativa Específica detallada para evitar brindar información errada.
DEBER	30%	Cumplimiento de Compromisos, priorizando el cierre de las PQRSF y garantizando la claridad en la información.	Asegurar la Transparencia y la Información Completa, mejorando la comunicación efectiva entre la CCF y el usuario final.

CHAT-PRESENCIAL-VIRTUAL

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

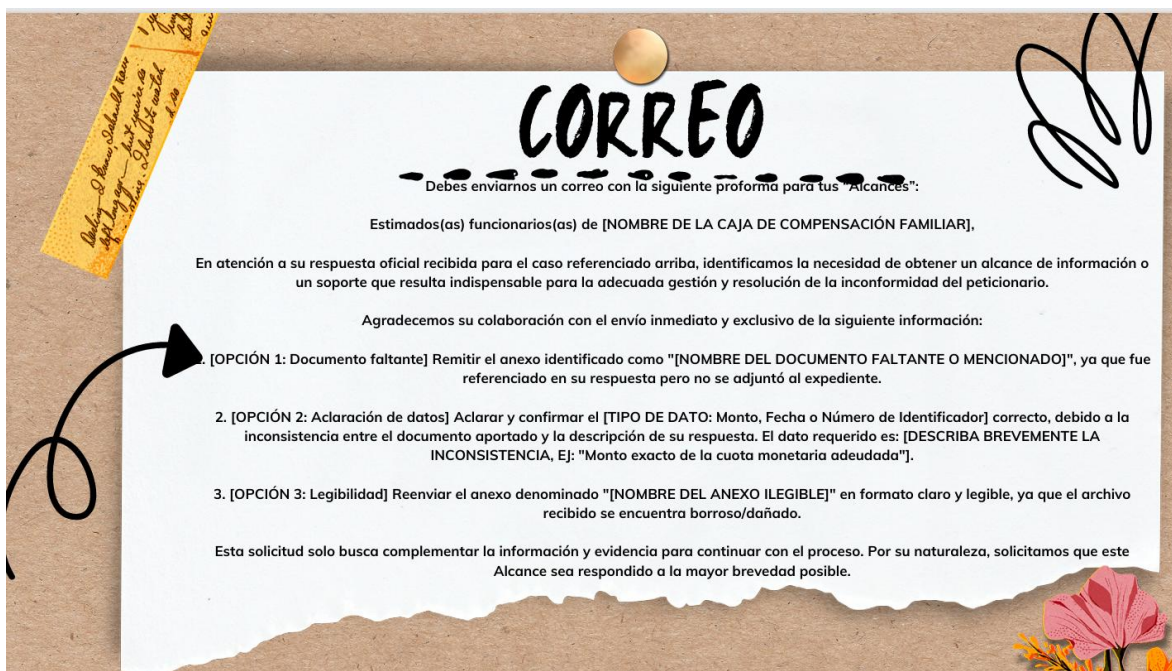
SuperSubsidio

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

FO-COP-004 V2

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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



Supersubsidio

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

TRANSFERENCIA A LA ENCUESTA

EN NUESTRO CANAL TELEFÓNICO YA TENEMOS
NUESTRA ENCUESTA EN EL IVR!!!!

LINEAS DE ATENCIÓN

A partir del 13 de noviembre en
las líneas:
018000 910 110 y (601) 348
7777... La encuesta de
satisfacción esta en nuestro IVR..
Solo tienes que finalizar la
llamada transfiriendo a la EXT
9000



INVITACIÓN

No olvides realizar el guión en todas
tus llamadas con el siguiente
protocolo:
"¡Su opinión es fundamental para
nosotros! Para seguir
garantizándole un servicio
excelente y en constante mejora,
por ello necesitamos saber cómo
fue su experiencia el día de hoy."

GUIÓN

"Permítame un momento en
línea, voy a transferir la llamada
a una encuesta de satisfacción
para que califique el servicio
recibido.. gracias por
comunicarse a la línea de la
Superintendencia de Subsidio
Familiar, que tenga buen día"



PASO 1: No esperes! El seguimiento empieza contigo.



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

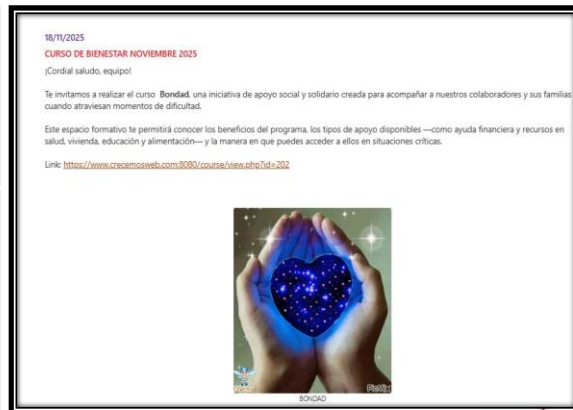
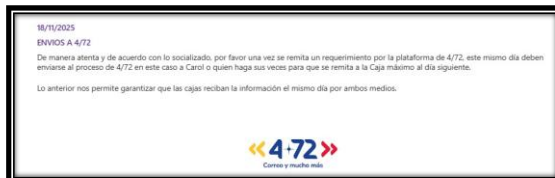
Publicaciones en Biblioteca Virtual:



Misioner Videos Nuestro Compromiso

Logros en el mes de Noviembre

- ☐ 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 noviembre



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

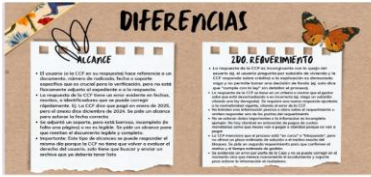
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Outsourcing
Mejorar Vida, Nuestro Compromiso

Logros en el mes de Noviembre

18/11/2025

Ya tenemos listo nuestro procedimiento para realizar Alcances a las CCF. No olviden visitar nuestro preturno ubicado en la carpeta compartida y validar la proforma en el siguiente link [SEGUEMOSLOCC](#).



24/11/2025

TABLA GUIA SMLV (2024 - 2025)

Chicos les compartimos la siguiente Tabla a tener presente para el calculo del pago de cuota monetaria según el SMLV del año en curso.

AÑO 2024 (1.300.000 SMLV)	4 SMLV	\$ 5.200.000
	6 SMLV	\$ 7.800.000
AÑO 2025 (1.423.500 SMLV)	4 SMLV	\$ 5.694.000
	6 SMLV	\$ 8.541.000

Zamar Sepulveda



Felicitaciones

Astrit Viviana Gonzalez y Zamar Sepulveda

Por la proyección del Oficio con Calidad y una Gestión Impecable con No 1-2025-026784.

Su trabajo generó la completa satisfacción del usuario, quien reconoció la solución entregada.

¡Gracias por su compromiso con la calidad y la excelencia!

Reconocimiento

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:

NOMBRE DE LA ALERTA	CAUSA RAZ O PREGUNTA
OFICIO DIRECCIONADO A OPU PERO CON COMPETENCIA DE LA DELEGADA DE MEDIDAS ESPECIALES	Se emitió una Alerta Operativa debido a la asignación inadecuada del Oficio radicado el 29 de octubre, cuya competencia es del área de Medidas Especiales, lo cual generó un retraso de una semana en la gestión al ser trasladado a OPU sin la debida validación. Esta asignación incorrecta impacta negativamente los tiempos de respuesta y la calidad del servicio al ciudadano, por lo que se reitera la necesidad urgente de que las áreas emisoras revisen y validen minuciosamente la competencia de los oficios antes de su traslado para evitar futuros perjuicios en los tiempos de gestión.
FIRMA MAL POSICIONADA	Se ha registrado una alerta operativa que evidencia una falla en la gestión documental por parte de la gestora Erika Talero. La premura por finalizar los oficios ha llevado a la omisión del protocolo de posicionamiento correcto de la firma, lo cual no solo afecta la formalidad del documento, sino que compromete la calidez percibida y genera reincidencia en las valoraciones negativas. Este incumplimiento está impactando directamente el indicador de error no crítico en la habilidad blanda de manejo de espacios y firma. Como medida correctiva, se ha iniciado un seguimiento y acompañamiento personalizado, junto con la retroalimentación pertinente, para asegurar la no reincidencia de esta práctica.
NO HAY CLARIDAD PARA EL CONMUTADOR EN LAS COMPETENCIAS DE LA OPU	Se ha generado una Alerta Operativa debido a la confusión y falta de claridad en el manejo del conmutador administrativo del SSF, lo que impacta negativamente la experiencia del usuario y la eficiencia operativa del call center. Actualmente, se evidencia una asignación incorrecta de llamadas (como las de Certificados de Existencia que se transfieren erróneamente a OPU en lugar de Medidas Especiales) y la ausencia de respuesta al intentar redirigir asuntos a áreas como Financiera y Jurídica. Para mitigar esta situación y optimizar el flujo de atención, se solicitan tres Acciones Estratégicas: la validación y actualización urgente del conmutador para reflejar las competencias misionales, la publicación de un directorio de extensiones actualizado para dar transparencia a los procesos, y la aclaración específica de las competencias de transferencia tanto del call center como de la Oficina de Protección al Usuario (OPU).
ACLARACIÓN DEL CANAL Y FILTRO DIRECTO PARA VALIDACIONES Y DUDAS EN LA PARTE JURIDICA DE LA OP	Se ha emitido una Alerta Operativa debido a la dispersión e inconsistencia de criterios en la orientación jurídica proporcionada por los abogados de la Oficina de Protección al Usuario (OPU), lo que genera confusión en los gestores y compromete la coherencia de las respuestas institucionales en la proyección de las PQRFS. Para centralizar el criterio y asegurar la estandarización legal, se solicitan tres acciones estratégicas: Centralizar el Filtro designando un máximo de dos funcionarios como únicos canales oficiales de validación; establecer la obligatoriedad de dejar soporte

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

	documental de cada concepto emitido para crear una base de conocimiento común; y publicar formalmente, por escrito, todas las novedades y aclaraciones jurídicas relevantes.
ACLARACIÓN DE RESPUESTA CCF COMPENSAR POR NO PAGO DE CUOTA MONETARIA 1-2025-023222	Se generó una Alerta Operativa y una Mesa de Trabajo con Compensar para revisar la suspensión del subsidio familiar. La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) solicitó la revisión del caso bajo el principio de favorabilidad, indicando que para el cómputo de ingresos solo debe considerarse la remuneración fija u ordinaria (excluyendo variables como comisiones) y cuestionando si el IBC reportado incluía factores no salariales. Compensar, por su parte, ratificó la suspensión del subsidio de julio de 2025 porque el empleador reportó un Ingreso Base de Cotización (IBC) en la casilla de Salario Variable (VST) de PILA que superaba el tope de 4 Salarios Mínimos Legales Vigentes. La Caja argumentó que la planilla PILA es su único soporte legal, que no puede visualizar la composición detallada del IBC (factores no salariales), y que la revisión y corrección de la composición del IBC es responsabilidad exclusiva del empleador.
ACLARACIÓN CALL CENTER SOBRE BUSQUEDA DE RADICADOS CON SEPARACIÓN DE PUNTOS EN LA IDENTIFICACIÓN	Se genera alerta operativa puesto que se evidencia que algunos gestores del call center, se demoran un poco al buscar radicados para seguimiento por parte del ciudadano y esto se debe a que no validan la identificación del ciudadano con separación de puntos. Se genera retroalimentación a la operación y al call center para una búsqueda más ágil y se brindan otros filtros de validación como el correo electrónico y el nombre del ciudadano. Se aclara además que, si el usuario no tiene el número de radicado para seguimiento, se brinde, pero el de entrada es decir, el que inicia en 1.
TABLA DE VALIDACIÓN SMLV PARA VALIDACIÓN DE PAGOS DE CUOTA MONETARIA	Se genera alerta operativa puesto que se evidencia que algunos gestores no están teniendo en cuenta el SMLV para el año en curso para poder hacer el cálculo del cumplimiento del pago de la cuota monetaria sea por el requisito de 4SMLV o 6SMLV. Se publica tabla con el tope para su verificación y revisar que la CCF esté dando cumplimiento al pago del ciudadano.
NO SE GENERO SEGUNDO REQUERIMIENTO AL RADICADO 1-2025-026211 EXP 11528/2025 POR PARTE DEL GESTOR JAIRO MATTIA	Se genera alerta operativa puesto que se evidencia que en un oficio el gestor Jairo Mattia, no realizó los cambios sugeridos de fondo, además de no pasar nuevamente el oficio a revisión para que la respuesta se proyectara acorde a la normativa. Según el oficio era importante hacer segundo requerimiento por procesos efectuados por la caja de afiliación sin claridad. Se realiza recomendaciones y se hace devolución de llamada para tomar nuevamente la solicitud y generar nuevamente el requerimiento con seguimiento al gestor por parte de operación y parte jurídica.
MODIFICACIÓN DE FORMATOS (RESPUESTAS A PQRSF) EN ISOLUTION SIN AVISO A BPO	Se genera una alerta operativa debido a que se identificaron cambios no notificados en las versiones y el formato (ej. el tipo de letra) de las respuestas finales en la plataforma ISOLUTION, pasando de la versión 4 a la versión 5. El equipo de operación desconoce estos y otros posibles cambios porque no tiene acceso a la plataforma ni ha sido notificado por el cliente, por lo que se solicita una validación urgente para revisar la

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

	situación con el área jurídica y, posteriormente, divulgar la información correcta a todo el equipo de operación
DEFICIENCIA EN LA COMUNICACIÓN CON EL AREA JURIDICA	Se activó una alerta el 28 de noviembre debido a una comunicación de una funcionaria de la Caja de Compensación de Cajasai (San Andrés), quien requería información sobre un concepto jurídico radicado previamente. A pesar de que el call center brindó el direccionamiento correcto al Área Jurídica, la usuaria fue incorrectamente instruida para llamar a la línea de atención de protección al usuario. Una validación posterior realizada por la operación BPO en el séptimo piso confirmó que la funcionaria realizó tres intentos de contacto con el Área Jurídica sin recibir atención para su trámite. Dado que la solicitud es netamente de competencia jurídica y ya cuenta con una radicación en curso, un funcionario de dicha área brindó el estado actual. Finalmente, el equipo BPO contactó a la usuaria para informarle sobre el estado del trámite en curso y asegurar su tranquilidad, subrayando la importancia de respetar las competencias de cada área y evitar reprocesos que impacten negativamente la satisfacción del ciudadano y la resolución efectiva en el primer contacto.

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 Plan de Choque Operativo que asegure la entrega de oficios PQRFS a Día 7-8, la depuración total de requerimientos pendientes por el fin del contrato BPO (31/DIC), la mejora continua de calidad en canales de atención, y la gestión proactiva para evitar la materialización del riesgo (Día 15).
QUIÉN (Who)	* Líderes Operacionales: Coordinan la ejecución y el cumplimiento de metas diarias. * Gestores de PQRFS: Ejecutan la proyección y entrega de oficios. * Equipo de Calidad/Jurídico: Define y divulga los criterios unificados, y revisa respuestas de CCF. * Supervisión BPO: Supervisa el cumplimiento del Plan y resuelve escalamientos críticos.

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

CUANDO (When)

* Entrega PQRFS: (meta de asignación 6 - 8 diario). * Cierre Requerimientos BPO: Plazo máximo 31 de diciembre. * Prevención de Riesgo: Seguimiento y acción correctiva antes del Día 15 de materialización. * Monitoreo Calidad: Continuo (seguimiento diario).

DÓNDE (Where)

En las Áreas Operacionales de gestión de PQRFS y Requerimientos (para la depuración), en los Canales de Atención (Call Center, Chat, Virtual, Presencial, para la mejora continua en calidad), y en las Plataformas de Gestión Documental (para el seguimiento y control de tiempos)

POR QUÉ (Why)

Para garantizar la continuidad y calidad del servicio, asegurar el cumplimiento normativo de los tiempos de respuesta (Día 7-8), finalizar el contrato BPO con la SSF dejando cero mora en requerimientos y manteniendo la coherencia de las respuestas institucionales.

CÓMO (How)

* Priorización y Refuerzo: Creación de un *ranking* diario de oficios críticos y refuerzo al personal para depurar requerimientos al 31 de DIC. * Calidad y Unificación: Implementar el filtro centralizado de validación jurídica (máx. 1-2 funcionarios) y realizar retroalimentación inmediata sobre oportunidades de mejora y uso de plataformas. * Seguimiento: Establecer una Mesa de Control diaria para revisar avances, alertas (CCF, reducción día 15) y escalar respuestas pendientes de Cajas de Compensación 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

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

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

Monitoreos

136

Errores No Críticos

10

Errores Críticos

1

EC Usuario Final

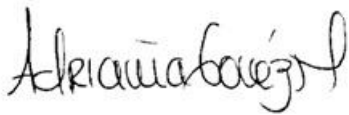
1

EC Negocio

1

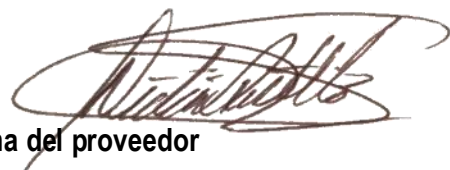
OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Aprobó:



ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

Nidia Castillo Sánchez
Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Supersubsidio
Supervisora Orden de Compra 145305



Firma del proveedor

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-Noviembre-2025

Periodo del 1 de Noviembre al 30 de

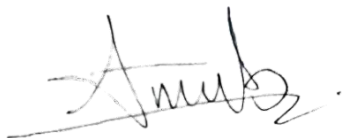
Noviembre

1. Licenciamiento cuenta SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)

Actualmente cuenta de SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF) cuenta con 9 licencias office 365 E3, y 16 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
ERICA YOHANA ACOSTA TORRES	AGENTE	Office 365 E3
LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ	AGENTE	Office 365 E3
KAROL LIZET VELOZA MORENO	AGENTE	Office 365 E3
DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO	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
SEBASTIAN CAMPOS	AGENTE	Office 365 E3
JENNY KATHERINE LUGO PÉREZ	AGENTE	Office 365 E3
YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ	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.

William Mauricio Amado Rodriguez
Jefe de Infraestructura

[illegible]