

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              | CÓDIGO            |                                                                                      | FO-GFP-018                    |                           |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              | VERSIÓN           |                                                                                      | 4                             |                           |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              | CREACIÓN          |                                                                                      | 18/02/2025                    |                           |                |
| <b>CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| <b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| CONTRATO o CONVENIO No:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | VIGENCIA                                     | NUMERO DE PAGO    | TIPO DE CONTRATO                                                                     | PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)   |                           |                |
| 145305 25/04/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2025                                         | 8                 | ORDEN DE COMPRA                                                                      | 1/12/2025                     | 31/11/2025                |                |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| <b>2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| 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  |                           |                |
| <b>3. INFORMACION SOBRE EL PAGO A TRAMITAR CON LA PRESENTE CERTIFICACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| 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                | 1014667                                                                              | \$ 134.865.605,00             | \$ 25.624.464,95          | 160.490.069,95 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           | -              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           | -              |
| TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           | 160.490.069,95 |
| <p>Por medio del presente documento, en mi calidad de supervisor/ Interventor del contrato, convenio o servicio anteriormente descrito <b>CERTIFICO</b> 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 <b>AUTORIZAR</b> 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).</p> <p>La supervisión y/o interventoría <b>CERTIFICA</b> 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.</p> <p><b>CERTIFICO</b> 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".</p> |                                              |                   |                                                                                      |                               |                           |                |
| 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:** 22/12/2025 3:05 p.m.  
**OrderReference**  
**AdditionalDocumentReference**



## FACTURA DE VENTA ELECTRONICA

No. OSFE - 1014667

CÓDIGO CIU: 8220 - SE LIQUIDA EL 9.66 POR MIL

**Fecha de Emisión** 22/12/2025**Fecha de Vencimiento** 22/01/2026

CUFE: 47ab02c3078f631602cfa205e7366cc9f787dbe3a78742b4d8dd59b2b528a4796b53b7afc16b149969acbef612be9766

| DESCRIPCION                                                                 | FECHA ENTREGA | CANTIDAD | VALOR UNITARIO   | VALOR TOTAL       |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|------------------|-------------------|
| 37-13 - Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herran  | 31/12/2025    | 1,00     | COP 9.161.000,00 | COP 9.161.000,00  |
| 38-7 - Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia - Con herramienta      | 31/12/2025    | 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  | 31/12/2025    | 7,00     | COP 5.170.822,00 | COP 36.195.754,00 |
| 26-91 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesione   | 31/12/2025    | 9,00     | COP 7.255.999,00 | COP 65.303.991,00 |
| 26-121 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesior   | 31/12/2025    | 1,00     | COP 7.255.999,00 | COP 7.255.999,00  |
| 31-11 - Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornad | 31/12/2025    | 1,00     | COP 7.584.114,00 | COP 7.584.114,00  |
| 62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de       | 31/12/2025    | 18,00    | COP 69.445,00    | COP 1.250.010,00  |

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

## Importe en Letras

**SON: Ciento Sesenta Millones Cuatrocientos Noventa Mil Sesenta Y Nueve Pesos Con Noventa Y Cinco Centavos**

## Pagar a

|                                |                         |                 |                           |
|--------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------------|
| <b>Banco</b>                   | Banco Davivienda S.A    | <b>SUBTOTAL</b> | COP 134.865.605,00        |
| <b>Tipo y No. de Cuenta</b>    | Ahorros 009700055917    | <b>IVA</b>      | COP 25.624.464,95         |
| <b>Nombre del Beneficiario</b> | Outsourcing S.A.S BIC   | <b>TOTAL</b>    | <b>COP 160.490.069,95</b> |
| <b>Forma y Medio de pago</b>   | CREDITO / TRANSFERENCIA |                 |                           |
| <b>PREPARADA</b>               | 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-0572**

**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 22 días del mes de Diciembre de 2025, con destino a la **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

# REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

| 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 2014 A CALAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR |     |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |
| NI                  | 800211401       | OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SA OUTSOURCIN | calle 80 N 55 15 | 8000222      |                    | SALUD               | PENSIÓN, RIESGOS LAB, CAJA, SEWA, ICBF |         |      |               |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |
| FORMA PRESENTACIÓN  | CLASE APORTANTE | NOMBRE SUCURSAL                                  | CÓDIGO           | DEPARTAMENTO | CIUDAD / MUNICIPIO | MES                 | AÑO                                    | MES     | AÑO  | E             | 05 01 2026               | 984378            | SI                                  | No                                                                             |     |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |
| S                   | A               | PRINCIPAL                                        | 001              | BOGOTÁ D. C. | BOGOTÁ, D.C.       | 1                   | 2026                                   | 12      | 2025 | E             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |
| CENTRO DE TRABAJO   |                 |                                                  |                  |              |                    | TODOS               |                                        |         |      |               |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |
| No                  | DOCUMENTO       | APELLIDOS Y NOMBRES                              | TIPO COT         | SUB COT      | LG EXT             | COL US              | COD MUN                                | COD DEP | ING  | RET           | TDE                      | TAE               | TDP                                 | TAP                                                                            | VSP | SLN       | IGE | LMA | VAC | AVP | VCT | IRP | EPS | AFP | ARL | CCF | CÓDIGO EPS | IBC EPS | TARIFA EPS | APORTE EPS | CÓDIGO AFP | IBC AFP | TARIFA AFP | APORTE AFP | FSP Solidaridad |     |
| 1                   | CC 1002604831   | MARTINEZ MARTINEZ BIVINY ALEJANDRA               | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 230201  | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
| 2                   | CC 1012417408   | MUNOZ SOTO ANGIE VIVIANA                         | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230301  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 3                   | CC 1012462860   | MEDINA ECUE DAIRA MAREYI                         | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5010  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 4                   | CC 1013659448   | HERNANDEZ SILVA CINDY PAOLA                      | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5002  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230301  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 5                   | CC 1015427845   | RIVERA MATAMOROS EDNA JULIETH                    | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 6                   | CC 1015431196   | PARRA RODRIGUEZ WILLMAR ENRIQUE                  | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5007  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 230301  | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
| 7                   | CC 1016040824   | GONDOILLO MANTILLA YSIBETH SOLANGUE              | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 8                   | CC 1016070099   | ROMERO GERENA MARIA ALEJANDRA                    | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5010  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 9                   | CC 1016466951   | CASALLAS MANRIQUE OSCAR ANDRES                   | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 25-14   | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
| 10                  | CC 1019093331   | PEREZ CHIQUEZA CARLOS ANDRES                     | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 230301  | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
| 11                  | CC 1022938973   | PAEZ LOPEZ DEYVISON YEIDIO                       | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5008  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230301  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 12                  | CC 1023014410   | IBANEZ SANZA JHON ANDERSSON                      | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 13                  | CC 1023891627   | SANCHEZ FLORIAN CARLOS ABEL                      | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230301  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 14                  | CC 1000536590   | GONZALEZ LOZANO JERISON                          | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$173.334  | 4.00%      | \$7.000    | 230201  | \$173.334  | 16.00%     | \$27.800        | \$0 |
| 15                  | CC 1000648433   | DIAZ BECERRA DAVID ALEXANDER                     | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230201  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 16                  | CC 1003736943   | ESCAMILLA PATRINO DIANA MARGARITA                | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5017  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 25-14   | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
| 17                  | CC 1003904726   | CALAMARCA PACHECO EVELYN NATALIA                 | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5010  | \$95.334   | 4.00%      | \$3.900    | 230301  | \$95.334   | 16.00%     | \$15.300        | \$0 |
| 18                  | CC 1007051418   | CABEZAS MUÑOZ ANYI YINEITH                       | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 230301  | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 19                  | CC 102773928    | VERES RIZO LISBETH                               | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      |               |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     | X   |     |     |     |     | 18  | 18  | 18  | 18  | 18         | EP5005  | \$854.100  | 4.00%      | \$34.200   | 25-14   | \$854.100  | 16.00%     | \$136.700       | \$0 |
| 20                  | CC 102773928    | VERES RIZO LISBETH                               | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      |               |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 12  | 12  | 12  | 12  | 12         | EP5005  | \$569.400  | 4.00%      | \$22.800   | 25-14   | \$569.400  | 16.00%     | \$91.200        | \$0 |
| 21                  | CC 19823367     | ALDANA TORECIULA CARLOS ARTURO                   | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                | X   |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$66.834   | 4.00%      | \$3.600    | 25-14   | \$66.834   | 16.00%     | \$13.900        | \$0 |
| 22                  | CC 80206249     | PALADIOS MORENO ANDRES FERNANDO                  | 1                | 0            |                    | SI                  | 001                                    | 11      |      | X             |                          |                   |                                     |                                                                                |     |           |     |     |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1          | EP5005  | \$130.000  | 4.00%      | \$5.200    | 230201  | \$130.000  | 16.00%     | \$20.800        | \$0 |
|                     |                 |                                                  |                  |              |                    | \$141,100           |                                        |         |      |               |                          |                   |                                     |                                                                                |     | \$592,600 |     |     |     |     |     |     |     |     | \$0 |     |            |         |            |            |            |         |            |            |                 |     |

## REPORTE DE LA PLANILLA DE AUTOLIQUIDACIÓN DE APORTES

| Nº | DOCUMENTO     | APELLIDOS Y NOMBRES                  | FSP<br>Subistencia | CODIGO<br>ARL | IBC ARL   | TARIFA<br>ARL | CLASE<br>RIE | APORTE ARL | CODIGO<br>CCF | IBC CCF   | TARIFA<br>CCF | APORTE CCF | TARIFA<br>SENA | APORTE SEN | TARIFA<br>ICBF | APORTE ICBF |
|----|---------------|--------------------------------------|--------------------|---------------|-----------|---------------|--------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 1  | CC 100260431  | MARTINEZ MARTINEZ<br>BRYNN ALEANDRA  | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 2  | CC 1012417409 | MUNOZ SOTO ANGE<br>VIVIANA           | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 3  | CC 101242860  | MEDINA ECUE DAIRA<br>MAREYI          | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 4  | CC 101369446  | HERNANDEZ SILVA CINDY<br>PAOLA       | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 5  | CC 101542746  | RIVERA MATAMOROS EDNA<br>JULIETH     | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 6  | CC 101543196  | PARRA RODRIGUEZ<br>WILMAR ENRIQUE    | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 7  | CC 101604924  | GORDILLO MANTILLA<br>YIBETH SOLANGE  | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 8  | CC 101607099  | ROJERO GERENA MARIA<br>ALEANDRA      | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 9  | CC 101846651  | CASALLAS MANRIQUE<br>OSCAR ANDRES    | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 10 | CC 101909331  | PEREZ CHIUZA CARLOS<br>ANDRES        | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 11 | CC 102293973  | PAEZ LOPEZ DEVYSON<br>YESID          | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 12 | CC 1023014410 | IBANEZ SANZA JHON<br>ANDERSSON       | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 13 | CC 1023831627 | SANCHEZ FLORIAN<br>CARLOS ABEL       | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 14 | CC 103058690  | GONZALEZ LOZANO<br>JESSON            | \$0                | 14-7          | \$173,334 | 0.52%         | 1            | \$1,000    | CCF21         | \$173,334 | 4.00%         | \$7,000    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 15 | CC 103064433  | DIAZ BECERRA DAVID<br>ALEXANDER      | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 16 | CC 103373843  | ESCANILLA PATRINO DIANA<br>MARGARITA | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 17 | CC 103380476  | CALAMARCA BACHECO<br>EIZELYN NATALIA | \$0                | 14-7          | \$95,334  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$95,334  | 4.00%         | \$3,900    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 18 | CC 1070751418 | CASEZAS MUNOZ ANNI<br>YINETH         | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 19 | CC 52773628   | YEPES RIZO LISBETH<br>YINETH         | \$0                | 14-7          | \$864,100 | 0.00%         | 1            | \$0        | CCF21         | \$864,100 | 4.00%         | \$34,200   | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 20 | CC 52773628   | YEPES RIZO LISBETH<br>YINETH         | \$0                | 14-7          | \$569,400 | 0.52%         | 1            | \$3,000    | CCF21         | \$569,400 | 4.00%         | \$22,800   | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 21 | CC 7982387    | ALDANA TORRECILLA<br>CARLOS ARTURO   | \$0                | 14-7          | \$86,834  | 0.52%         | 1            | \$500      | CCF21         | \$86,834  | 4.00%         | \$3,500    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
| 22 | CC 80200249   | PALACIOS ACRONO<br>ANDRES FERNANDO   | \$0                | 14-7          | \$130,000 | 0.52%         | 1            | \$700      | CCF21         | \$130,000 | 4.00%         | \$5,200    | 0.00%          | \$0        | 0.00%          | \$0         |
|    |               |                                      | \$0                |               | \$14,700  |               |              | \$14,700   |               |           |               | \$141,100  |                | \$0        |                | \$0         |

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

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.447.593**

**NARIÑO ROCHA**  
APELLIDOS

**HENRY HELBERT**  
NOMBRES

FIRMA



INDICE DERECHO

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

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.80**

ESTATURA

**A+**

G.S. RH

**M**

SEXO

**18-JUL-1986 BOGOTA D.C.**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL  
JUAN CARLOS GALINDO VACHA



A-1500101-47154921-M-0079447593-20080529

0086908149N 02 226711446

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

5 2 7 A 0 4 9 1 2 A 0 A 7 0 A 8

**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](http://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

CARVAJAL 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. 8**  
**CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/12/2025 AL 22/12/2025**

| <b>INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO</b>               |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No. Contrato o Convenio v año de</b>               | 145305 de 2025                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objeto:</b>                                        | 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). |
| <b>Clase de Contrato o convenio:</b>                  | Orden de Compra 145305                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Fecha de Emisión Orden de compra:</b>              | 25/04/25                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Fecha del Acta de Inicio</b>                       | 02/05/2025                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Fecha Terminación Orden de Compra:</b>             | 31/12/2025                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre del contratista:</b>                        | Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC                                                                                                                                                                                                 |
| <b>CC / Nit:</b>                                      | 800211401                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:</b> | <b>ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO</b>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cargo del Supervisor:</b>                          | 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](mailto: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 diciembre.**

| CÓD ÍTEM      | IDENTIFICACIÓN | NOMBRE                         | PERFIL                            | FECHA DE INGRESO | FECHA INICIO NOVIEMBRE | FECHA FINAL NOVIEMBRE | FEC HA DE RETIRO | DÍAS CALENDARIO | DÍAS DE NOVEDAD | DÍAS LABORADOS | VALOR DIARIO ÓRDEN DE COMPRA | VALOR TOTAL  |
|---------------|----------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|------------------|-----------------|-----------------|----------------|------------------------------|--------------|
| IT-BPO-26-91  | 1032385291     | ASTRIT VIVIANA GONZALEZ        | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91  | 1090428817     | YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91  | 1014244580     | ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91  | 1121333092     | ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ   | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-121 | 79509918       | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-31  | 52372465       | LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | AGENTE TECNICO                    | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 1022422640     | CESAR DANILO TORRALBA URREA    | AGENTE TECNICO                    | 15/05/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 52393726       | TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ    | AGENTE TECNICO                    | 15/08/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 52825713       | ERICA YOHANA ACOSTA TORRES     | AGENTE TECNICO                    | 26/11/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 1193603770     | LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ  | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 1111198108     | KAROL LIZET VELOZA MORENO      | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-31  | 1000213485     | DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 172.361                   | \$ 5.170.822 |
| IT-BPO-26-91  | 1010243077     | MARCELA GONZALEZ               | AGENTE PROFESIONAL                | 21/10/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91  | 11315571       | JOSE JAIRO MATTÁ PRADA         | AGENTE PROFESIONAL                | 21/10/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 241.867                   | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-31-11  | 1013647217     | JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA     | AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES | 16/06/2025       | 1/12/2025              | 31/12/2025            |                  | 30              |                 | 30             | \$ 252.804                   | \$ 7.584.114 |

**SuperSubsidio**

FO-COP-004 V2

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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

|              |            |                               |                    |            |           |            |  |    |  |    |            |              |
|--------------|------------|-------------------------------|--------------------|------------|-----------|------------|--|----|--|----|------------|--------------|
| IT-BPO-26-91 | 1002365111 | SEBASTIAN CAMPOS              | AGENTE PROFESIONAL | 16/05/2025 | 1/12/2025 | 31/12/2025 |  | 30 |  | 30 | \$ 241.867 | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91 | 1013627351 | JENNY KATHERINE LUGO PÉREZ    | AGENTE PROFESIONAL | 16/05/2025 | 1/12/2025 | 31/12/2025 |  | 30 |  | 30 | \$ 241.867 | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-26-91 | 33221080   | YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ | AGENTE PROFESIONAL | 30/10/2025 | 1/12/2025 | 31/12/2025 |  | 30 |  | 30 | \$ 241.867 | \$ 7.255.999 |
| IT-BPO-38-7  | 52961729   | EDNA CATALINA ROMERO          | LIDER DE CALIDAD   | 15/05/2025 | 1/12/2025 | 31/12/2025 |  | 30 |  | 30 | \$ 270.491 | \$ 8.114.737 |
| IT-BPO-37-13 | 1014210128 | LAURA ROZO BARBOSA            | SUPERVISOR         | 15/05/2025 | 1/12/2025 | 31/12/2025 |  | 30 |  | 30 | \$ 305.367 | \$ 9.161.000 |

**\*Fuente de información factura servicios BPO diciembre\_2025**

**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](mailto: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 diciembre 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 diciembre, 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 los 20 días del mes de Diciembre, 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":**

Los datos de las encuestas de satisfacción se entregarán a fin de mes con el acumulado general por todos los canales, se entrega el avance con corte al 20 de Diciembre.

#### **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](mailto: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       | 93%                   | 11%           |
| TELEFONICO | 34%                   | 26%           |
| PQR        | 77%                   | 6%            |
| VIRTUAL    | 100%                  | 100%          |
| PRESENCIAL | 100%                  | 85%           |

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

- **Chat (93% Top Two Box):** El Chat continúa mostrando un nivel de satisfacción muy alto (93%), situándose como una alternativa sólida y efectiva. Con una participación del 11%, se mantiene como un canal relevante que logra resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera ágil, con un margen de mejora mínimo para alcanzar la excelencia de los canales virtuales y presenciales.
- **Telefónico (34% Top Two Box):** El canal telefónico representa actualmente la mayor urgencia operativa, ya que su satisfacción ha caído drásticamente al 34% a pesar de ser el segundo medio más utilizado con un 26% de participación. Esta brecha crítica exige una revisión inmediata de la claridad de las preguntas en la encuesta automática para asegurar que sean comprensibles para el ciudadano; asimismo, resulta prioritario implementar estrategias que motiven la respuesta del usuario, ya que la automatización actual genera omisiones que afectan la representatividad de los datos.
- **Virtual (100% Top Two Box):** Al igual que el mes anterior, la atención Virtual mantiene un desempeño de excelencia (100% de satisfacción). Aunque su participación es menor comparada con el presencial, sigue siendo un canal infalible: cada ciudadano que interactúa por esta vía recibe una experiencia totalmente positiva, posicionándolo como el canal más confiable técnicamente.

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- **PQR (77% Top Two Box):** Este canal representa una baja participación, con un 77% 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 se consolida como el eje principal de atención este mes, logrando una satisfacción perfecta (100%). Lo más destacable es su alta participación (85%), lo que indica que la gran mayoría de los ciudadanos prefieren o requieren la atención directa, y la entidad está respondiendo con una resolución y servicio impecables en este punto de contacto.

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

| 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       | 95%            | 89%            | 95%            |                |                |                | 93%      |
| TELEFONICO | 92%            | 7%             | 3%             |                |                |                | 34%      |
| PQR        | 76%            | 84%            | 72%            |                |                |                | 77%      |
| VIRTUAL    | 100%           | 100%           | 100%           |                |                |                | 100%     |
| PRESENCIAL |                |                | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           | 100%     |

#### Conclusión:

Los resultados del mes de diciembre reflejan un desempeño de excelencia en los canales Presencial, Virtual y Chat, los cuales consolidan una satisfacción superior al 93%. No obstante, el canal Telefónico se identifica como el punto crítico de mayor riesgo institucional, al presentar una satisfacción promedio de apenas el 34% a pesar de ser el segundo medio con mayor participación. Esta caída drástica, impulsada por puntajes extremadamente bajos, sugiere una desconexión severa entre el servicio prestado y las expectativas del ciudadano.

Ante esta situación, es imperativo realizar una investigación profunda que valide la claridad de la encuesta actual y la efectividad de su automatización, explorando alternativas de medición como SMS, WhatsApp o correo electrónico para aumentar la tasa de respuesta en los canales telefónico y PQRSF. Para mitigar el impacto, se propone que los agentes motiven activamente al ciudadano a calificar el servicio, resaltando que su opinión es el motor de mejora. Al fortalecer la recolección de datos, se podrá correlacionar la satisfacción

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

con el indicador de Solución en Primer Contacto, permitiendo implementar ajustes operativos que rescaten la reputación del canal telefónico y aseguren una experiencia ciudadana integral y positiva.

##### **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 Diciembre no se presentaron retiros o rotación de personal.

##### **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 |
|--------------|--------------------|
| Diciembre-20 | 350                |

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

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

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

| Mes          | Chats Atendidos |
|--------------|-----------------|
| Diciembre-20 | 228             |

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

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

| Mes          | Atenciones Virtuales |
|--------------|----------------------|
| Diciembre-20 | 3                    |

Fuente: Teams – 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:

---

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

| Mes          | ATENCIÓN PRESENCIAL |
|--------------|---------------------|
| Diciembre-20 | 13                  |

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

○ **Atención de Redes Sociales:**

Durante el mes de diciembre con corte al 20 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.

| Mes          | REDES SOCIALES |
|--------------|----------------|
| Diciembre-20 | 11             |

- **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 |
|--------------|-----------------|
| Diciembre-20 | 416             |

**Fuente:** Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

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

| ESTADO     | CANTIDAD |
|------------|----------|
| FINALIZADO | 177      |

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

|                   |            |
|-------------------|------------|
| <b>PENDIENTES</b> | <b>239</b> |
| <b>TOTAL</b>      | <b>416</b> |

**Fuente: Información Bases de Gestión PQRSF-OPU**

**6. Precisión error crítico de usuario: “ecu”**

Durante los días del 1 al 19 de diciembre, se evidencia que en la métrica de Error Crítico al Usuario Final obtuvo un resultado del 100% y no se identificaron oportunidades de mejora. Este resultado es producto de un monitoreo y seguimiento riguroso en la revisión de oficios previos a su proyección, sumado al soporte técnico y operativo en sitio para los canales telefónico, chat y virtual. Asimismo, la unificación de procesos en mesas de trabajo y las retroalimentaciones en tiempo real fueron pilares fundamentales para este cumplimiento.

**% USUARIO FINAL**



**7. Precisión error crítico al negocio: “ecn”**

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

D Durante los días del 1 al 19 de diciembre, se evidencia que en la métrica de Error Crítico al Negocio obtuvo un resultado del 100%. y no se identificaron oportunidades de mejora. Este resultado fue posible gracias al control estricto sobre la base de datos de tipificación y el aseguramiento de la transferencia a la encuesta en todos los canales. El éxito radica en la alineación total de la operación con los protocolos de la matriz de calidad y los procedimientos institucionales establecidos.

**% NEGOCIO**



#### 8. Evaluación de conocimiento Agentes “eca”

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

| DÍAS DE GESTIÓN | RESPUESTAS | %   |
|-----------------|------------|-----|
| 1               | 4          | 2%  |
| 2               | 20         | 11% |
| 3               | 24         | 14% |
| 4               | 11         | 6%  |
| 5               | 21         | 12% |
| 6               | 17         | 10% |

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

|                      |            |             |
|----------------------|------------|-------------|
| 7                    | 21         | 12%         |
| 8                    | 12         | 7%          |
| 9                    | 5          | 3%          |
| 10                   | 7          | 4%          |
| 11                   | 2          | 1%          |
| 12                   | 1          | 1%          |
| 13                   | 3          | 2%          |
| 14                   | 11         | 6%          |
| 15                   | 17         | 10%         |
| 17                   | 1          | 1%          |
| <b>Total general</b> | <b>177</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 14% de los casos, se responden en el día 3 de la gestión, el 12% en el día 5 día 7 y el 10% en el día 15 y día 6.

**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 diciembre, 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

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

##### Monitoreos:

El objetivo en el mes de diciembre es garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad y satisfacción del ciudadano mediante un modelo de monitoreo integral que combine el seguimiento constante, la retroalimentación efectiva y la unificación de procesos en sesiones de calibración o mesas de trabajo. El propósito es estandarizar los criterios de atención en todos los canales (telefónico, chat, PQRSF, presencial y virtual) para asegurar una experiencia de servicio excepcional y alineada con los estándares de la entidad.

- **Monitoreo y Soporte Activo en Piso:** Implementar ciclos de revisión periódica de los canales de atención para identificar oportunidades de mejora en la interacción con el ciudadano.
- **Gestión de la Retroalimentación:** Ejecutar cierres de brecha individuales basados en los hallazgos del monitoreo, fomentando el desarrollo de competencias técnicas y de servicio.
- **Estandarización de Procesos:** Liderar mesas de trabajo para la unificación de criterios, asegurando que el proceso de evaluación sea objetivo y coherente entre todos los equipos.

***“Calidad no es un acto, es el hábito de hacer las cosas bien desde la primera vez.”***

##### Ranking general de asesores:

Los resultados de los primeros 19 días del mes de diciembre 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 relacionamiento 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| Embajador de Marca             | Cantidad de Monitoreos | Calidad Emitida | Precisión de Error Crítico al Negocio | Precisión de Error Crítico al Usuario Final | Precisión de Error no Crítico | PEC            |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | 8                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | 2                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ   | 1                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| CESAR DANILO TORRALBA URREA    | 8                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| JESSICA PAOLA PARRA            | 8                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| JOSE JAIRO MATTÁ               | 7                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| MARCELA GONZALEZ               | 9                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | 8                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| YESSENIA FACIO LINCE GUTIERREZ | 7                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | 10                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| ERICA YOHANA ACOSTA TORRES     | 8                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| JENNY KATHERINE LUGO PEREZ     | 5                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%        |
| ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | 7                      | 95.71%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 71.43%                        | 100.00%        |
| SEBASTIAN FELIPE CAMPOS FRESNO | 6                      | 97.50%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 83.33%                        | 100.00%        |
| ASTRIT VIVIANA GONZALEZ        | 9                      | 98.33%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 88.89%                        | 100.00%        |
| <b>Total</b>                   | <b>103</b>             | <b>99.42%</b>   | <b>100.00%</b>                        | <b>100.00%</b>                              | <b>96.12%</b>                 | <b>100.00%</b> |

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

- ✓ **Canal PQRS:** Se han identificado oportunidades de mejora en la gestión de este canal, específicamente en la formalidad técnica y operativa de las respuestas. Entre los hallazgos principales se encuentran fallas en el posicionamiento de la firma y el incumplimiento de normas ortográficas y de redacción, lo cual afecta la imagen institucional. Asimismo, se evidencia una falta de rigurosidad en el cierre de los casos, donde el gestor omite información o deja elementos pendientes en el proceso, impactando la trazabilidad y la calidad final entregada al ciudadano.
- 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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

E En los canales de Redes Sociales, Telefónico, 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 DICIEMBRE corte al 19 en redes sociales se enfocan en la calidad en las respuestas, eficiencia y experiencia del usuario.

Este resultado perfecto 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.

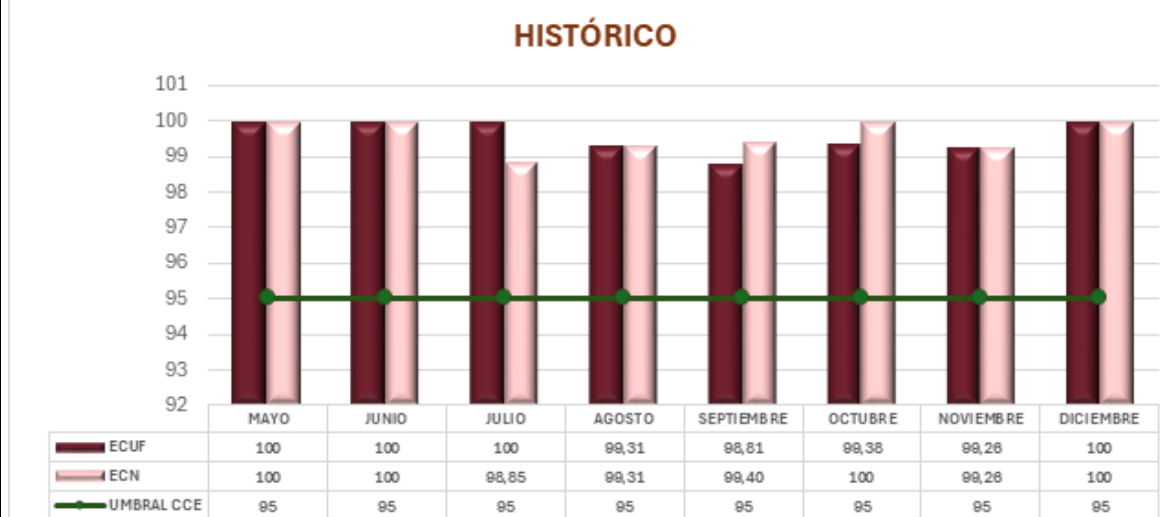
## SuperSubsidio

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](mailto: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 8 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 ENC (Negocio) se mantuvieron por encima del 95%.

Sin embargo, a partir de julio se evidencia una tendencia a la baja en ambos indicadores, todo esto ya que se inició con la implementación de la matriz de calidad propuesta por el BPO, que permite ver oportunidades de mejora más precisas que se han venido trabajando en línea.

**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](mailto: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).

**Diciembre:** Con corte al 19 de diciembre, la operación registra un desempeño sobresaliente del 100% en los indicadores ECUF y ECN, superando el umbral del 95% establecido por Colombia Compra Eficiente (CCE). Este resultado refleja la efectividad del monitoreo y seguimiento constante en la revisión previa a la proyección de oficios, lo cual ha permitido gestionar de manera preventiva y corregir oportunidades de mejora en el canal de PQRSF relacionadas con el posicionamiento de la firma, el uso correcto de los formatos oficiales y el fortalecimiento de habilidades blandas en redacción y ortografía. Gracias al soporte en sitio y las retroalimentaciones en línea, se han corregido las desviaciones de tipificación detectadas en noviembre, logrando mediante la unificación de procesos un cierre de año alineado con los más altos estándares de calidad y excelencia en la atención al ciudadano.

**Pareto de oportunidades de mejora:**

---

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

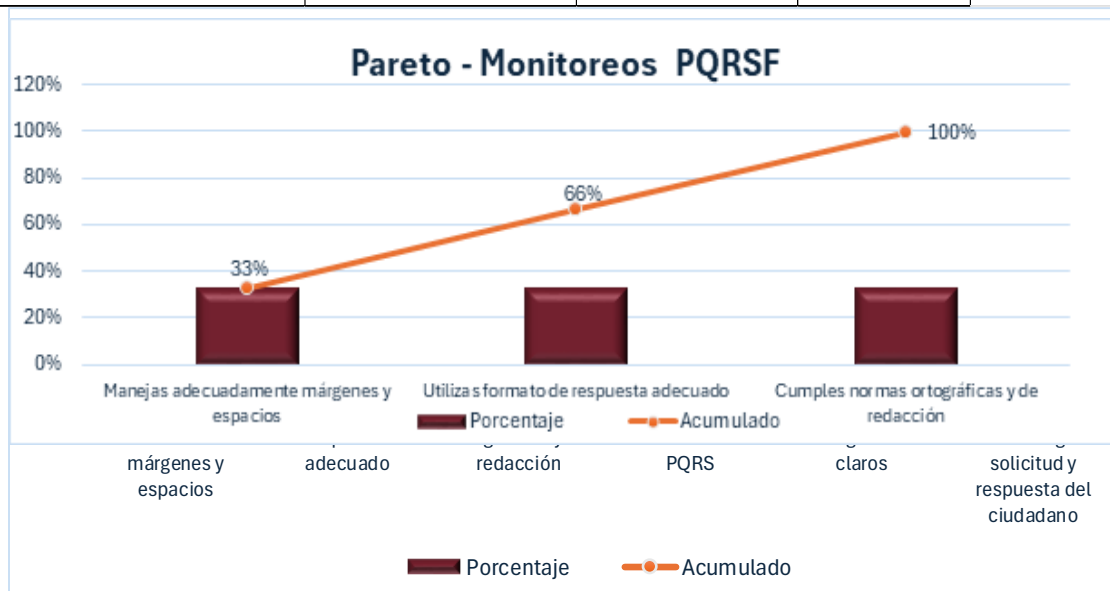
FO-COP-004 V2

### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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  | 1        | 33%         | 33%       | MEDIO         |
| Utilizas formato de respuesta adecuado     | 1        | 33%         | 66%       | MEDIO         |
| Cumples normas ortográficas y de redacción | 1        | 33%         | 100%      | MEDIO         |
| <b>Total</b>                               | <b>3</b> | <b>100%</b> |           |               |



### 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](mailto: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 la firma no está bien posicionada lo que genera falta de calidad en el oficio proyectado.                                               | Desalineación estética y técnica de la firma digital en el documento final, incumpliendo los estándares visuales de la entidad. | Refuerzo en el uso de la plantilla oficial y validación técnica del posicionamiento de elementos antes de la proyección final del oficio. | Erika Talero     |
| Cumples normas ortográficas y de redacción | Se evidencia falta de redacción ya que las palabras no tienen un orden lógico en algunos párrafos del documento proyectado.                              | Incoherencia narrativa y fallas en la estructura gramatical que dificultan la comprensión del mensaje por parte del ciudadano.  | Seguimiento de habilidades blandas enfocado en redacción corporativa y uso de herramientas de corrección ortográfica en tiempo real.      | Viviana Gonzalez |
| Manejas adecuadamente márgenes y espacios  | Se evidencia que el gestor deja en el encabezado la Caja de Compensación que no corresponde, ya que el requerimiento se hizo a Cafam y no a Colsubsidio. | Error crítico de información: el requerimiento se hizo a Cafam y el gestor incluyó a Colsubsidio en el encabezado.              | Sensibilización sobre la importancia del análisis de datos y doble verificación de la información del solicitante frente al sistema.      | Sebastian Campos |

### 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  | 88,89 |
| JOSE JAIRO MATTA               | 11315571   | 100   | 100  | 100   |
| JESSICA PAOLA PARRA            | 1013647217 | 100   | 100  | 100   |
| DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | 1000213485 | 100   | 100  | 100   |
| LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | 52372465   | 100   | 100  | 100   |
| MARCELA GONZALEZ               | 1010243077 | 100   | 100  | 100   |
| YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | 1090428817 | 100   | 100  | 100   |
| YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ  | 33221080   | 100   | 100  | 100   |
| JENNY KATHERINE LUGO PEREZ     | 1013627351 | 100   | 100  | 100   |
| SEBASTIAN FELIPE CAMPOS FRESNO | 1002365111 | 100   | 100  | 83,33 |
| HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | 79509918   | 100   | 100  | 100   |
| ERICA YOHANA ACOSTA            | 52825713   | 100   | 100  | 100   |
| ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | 1014244580 | 100   | 100  | 71,43 |

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.

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

##### Puntos a Destacar (Fortalezas):

- ❖ **Alto Cumplimiento General:** Se mantiene un cumplimiento impecable del 100% en las métricas PECUF y PECN para la totalidad de los gestores evaluados. Esto confirma que los procesos de atención al usuario y los estándares críticos de negocio están plenamente interiorizados por el equipo.
- ❖ **Consistencia Operativa:** La mayoría de los gestores presentan un desempeño perfecto (puntos verdes) en todas las categorías, lo que ha permitido que el indicador global de diciembre se sitúe en el 100%.

##### Oportunidades de Mejora:

- ❖ **Foco de Oportunidad (PENC):** Al igual que en periodos anteriores, el indicador PENC se identifica como el único foco de oportunidad de mejora. Aunque el impacto global es positivo, tres gestores presentan desviaciones específicas en este protocolo: Astrit Viviana González (88.89%), Sebastián Felipe Campos (83.33%) y Erika Alejandra Talero (71.43%).

**Necesidad de Intervención Dirigida:** Las fallas no son sistémicas, sino que se concentran en el manejo de formalidades técnicas dentro del canal PQRSF, tales como el posicionamiento de la firma, la ortografía y el uso de formatos.

#### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

**1. Actividades y Logros Realizados:**

En lo que se lleva del mes de diciembre se evidencian las siguientes actividades y logros:

- Generación de alertas operativas para unificación de procesos basadas en el insumo de las valoraciones realizadas.
- Soporte y apoyo en piso de los canales de atención Chat y Telefónico.
- 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).
- Seguimiento del envío de los requerimientos a las CCF para dar cumplimiento a la entrega final al cliente al 31 de diciembre.
- Gestión de preturnos para los canales de información en aclaración de procesos.
- 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.
- Se genera motivación y guion de sensibilización al ciudadano para invitarlo a responder la encuesta de satisfacción en el canal telefónico y de este modo aumentar la participación de evaluación del servicio por este canal.
- Se generan mesas de trabajo con Jorge Hernández y Martha Vásquez para aclarar algunos procesos que se han evidenciado que no tienen claridad como traslados a la Supersalud y a la Caja de compensación, por la no entrega de medicamentos.
- Se generan mesas de trabajo con las Cajas de compensación Familiar: Comfamiliar Nariño por la no afiliación de un menor de edad, Comfacaucá por temas de retiro de conyugue, aclarando estos procesos y brindando la importancia del objetivo 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

- Publicación y divulgación de novedades que van surgiendo de las diferentes inquietudes en los procesos de los canales de atención.

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio



### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



## Impulso a la Encuesta de Satisfacción

Nuestra meta es alcanzar la excelencia y, para lograrlo, la herramienta más valiosa es la percepción de nuestros ciudadanos. Por ello, a partir de la fecha, es obligatorio motivar e incentivar a cada usuario a participar en la encuesta antes de cerrar cada interacción.

*"Antes de finalizar la llamada, queremos invitarlo a calificar el servicio recibido por medio de una encuesta de satisfacción, su opinión es muy importante, ya que esta calificación, es la forma más directa que tenemos de escuchar su voz para mejorar nuestro servicio. Permítame un momento por favor, ya le transfiero la llamada."*

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

### Publicaciones en Biblioteca Virtual:



#### Logros en el mes de Diciembre

- ☐ 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 diciembre

12/12/2025

#### CURSO VIRTUAL DICIEMBRE OUTSOURCING

Chicos los invitamos a realizar el curso de este mes GRATITUD Y CRECIMIENTO EN EL CAMINO. El curso virtual habilitado en la plataforma Crecemos web va hasta el 22 DE DICIEMBRE.

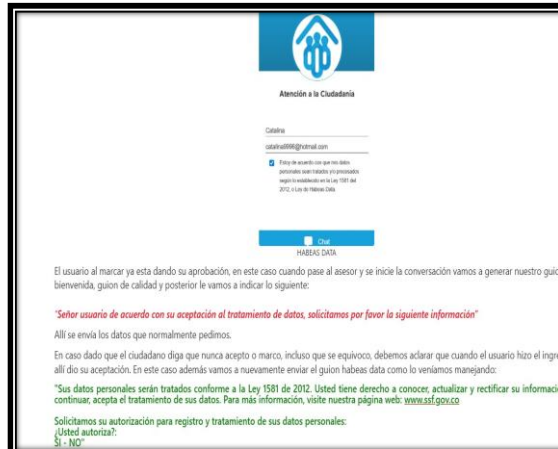
Por favor realizarlo solo por el enlace adjunto: <https://www.crecemosweb.com:8080/course/view.php?id=379>

05/12/2025

#### IMPORTANTE CHICAS DE CHAT!!!

A partir de este momento no vamos hacer el guion de la ley habeas data, pero si debemos hacer una confirmación del tratamiento de datos.

Como es de su conocimiento al inicio del chat cuando el ciudadano ingresa, aparece la aceptación del tratamiento de datos así:



Atención a la Ciudadanía

Correo electrónico:

HABEAS DATA

El usuario al marcar ya está dando su aprobación, en este caso cuando pase al asesor y se inicie la conversación vamos a generar nuestro guion de bienvenida, guion de calidad y posterior le vamos a indicar lo siguiente:

**"Señor usuario de acuerdo con su aceptación al tratamiento de datos, solicitamos por favor la siguiente información"**

Allí se envía los datos que normalmente pedimos.

En caso dado que el ciudadano diga que nunca aceptó o marco, incluso que se equivocó, debemos aclarar que cuando el usuario hizo el ingreso allí dio su aceptación. En este caso además vamos a nuevamente enviar el guion habeas data como lo veníamos manejando:

**"Sus datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012. Usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar su información. Si desea más información, visite nuestra página web: [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)"**

Solicitamos su autorización para registro y tratamiento de sus datos personales.

¿Usted autoriza?:

SI - NO

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

**Alertas Operativas:**

| NOMBRE DE LA ALERTA                         | CAUSA RAIZ O PREGUNTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Caso "Cristina" (Canal Chat)        | Se establece un protocolo de manejo para la usuaria "Cristina", quien presenta contacto recurrente vía chat desde el 25 de noviembre solicitando la eliminación de la condición de discapacidad en su certificado. Debido a que la usuaria se niega a recibir atención por canales virtuales (videollamada) y exige ser atendida exclusivamente por personal masculino, se instruye agotar la gestión a través del canal chat, garantizando la captura de datos básicos (nombre, cédula y correo) y manteniendo la línea de respuesta respecto a que la validación de su condición corresponde a la CCF y no a la EPS. |
| Estandarización de Formatos y Firmas (PENC) | Se ha detectado una falta de rigurosidad en la estética de los oficios proyectados, específicamente en el posicionamiento incorrecto de la firma digital. Esta desviación impacta la imagen institucional y la percepción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

| OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | de calidad del servicio. Es de carácter obligatorio que cada gestor valide la alineación y ubicación de la firma según el manual de identidad vigente antes de remitir cualquier documento para su firma final o proyección.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Verificación de Encabezados y Entidades (PENC)     | Se identifica una alerta crítica por la inclusión de entidades de compensación erróneas en los encabezados de respuesta (ej. citar a Colsubsidio cuando el requerimiento es para Cafam). Los gestores deben realizar un análisis exhaustivo del requerimiento original y verificar que toda la información del encabezado, márgenes y espacios coincida estrictamente con la entidad a la que se dirige el ciudadano para evitar errores de fondo en la comunicación. |
| Calidad Lingüística y Coherencia Narrativa         | Se evidencia la necesidad de reforzar las competencias de redacción y ortografía, detectando párrafos sin un orden lógico que dificultan la comprensión del mensaje. La alerta exige que cada respuesta sea revisada bajo criterios de coherencia, cohesión y gramática, asegurando que el contenido sea claro y profesional, evitando que la falta de fluidez narrativa afecte la resolución efectiva de la PQRSF.                                                   |
| Incentivo a la Participación Ciudadana (ECUF)      | Debido a cambios recientes en la interfaz de la página web, se ha registrado una disminución en la participación de encuestas de satisfacción. Por tanto, es obligatorio que el equipo de atención telefónica aplique el guion de incentivo de manera enfática, recordando al                                                                                                                                                                                         |

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

| OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | ciudadano que su calificación es la herramienta principal para la mejora del servicio y asegurando la transferencia efectiva a la plataforma de evaluación antes de finalizar el contacto.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Reporte de Estabilidad Tecnológica (3CX)                | Se han identificado intermitencias técnicas en la plataforma 3CX, lo cual genera inconsistencias en la trazabilidad de las interacciones. Se reporta alerta a Cindy Velásquez.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Unificación de Procesos y Mesas de Ayuda (Medicamentos) | Se establece una alerta de cumplimiento obligatorio para la unificación de criterios en la atención de PQRSF relacionadas con la no entrega de medicamentos. Se solicita aclaración con los funcionarios de la entidad para dicho proceso.                                                                                                                                                                                                                      |
| Guía de Navegación por Cambio en Página Web (Chat)      | Ante la reciente actualización del portal institucional, se evidencia que la ciudadanía presenta dificultades para ubicar el acceso al canal de Chat. Es imperativo que los gestores del canal telefónico orienten al usuario de manera precisa, indicando la nueva ruta de ingreso (paso a paso desde el menú principal) para garantizar que la transición tecnológica no afecte el flujo de atención virtual y se mantenga la satisfacción del usuario final. |
| Recomendaciones generales y plan de trabajo:            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

| OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por medio del siguiente 5w+1h, se genera el plan de trabajo para el mes de Noviembre: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5W+1H                                                                                 | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>QUÉ (What)</b>                                                                     | 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).                                                              |
| <b>QUIÉN (Who)</b>                                                                    | * <b>Líderes Operacionales:</b> Coordinan la ejecución y el cumplimiento de metas diarias. * <b>Gestores de PQRFS:</b> Ejecutan la proyección y entrega de oficios. * <b>Equipo de Calidad/Jurídico:</b> Define y divulga los criterios unificados, y revisa respuestas de CCF. * <b>Supervisión BPO:</b> Supervisa el cumplimiento del Plan y resuelve escalamientos críticos. |
| <b>CUANDO (When)</b>                                                                  | * 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).                                                                                                                 |
| <b>DÓNDE (Where)</b>                                                                  | 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)                                                                                            |
| <b>POR QUÉ (Why)</b>                                                                  | 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.                                                                                                        |
| <b>CÓMO (How)</b>                                                                     | * Priorización y Refuerzo: Creación de un <i>ranking</i> diario de oficios críticos y refuerzo al personal para                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

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.

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

Durante los primeros 19 días del mes de diciembre, se tomó como base, las matrices sugeridas por Outsourcing y aprobadas por el cliente Superintendencia de Subsidio Familiar, para la realización de monitoreos.

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

Monitoreos

**103**

Errores No Críticos

**4**

Errores Críticos

**0**

EC Usuario Final

**0**

EC Negocio

**0**

EC Cumplimiento

**0**

---

**SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

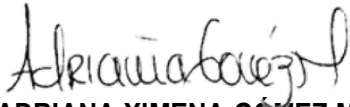
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

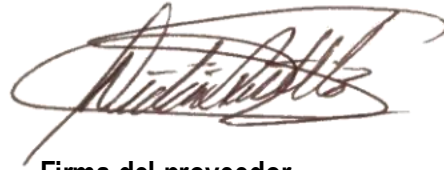
FO-COP-004 V2

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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**INFORME DE ACTIVIDADES No. 9**  
**CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/12/2025 AL 31/12/2025**

| <b>INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO</b>               |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No. Contrato o Convenio y año de</b>               | 145305 de 2025                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objeto:</b>                                        | 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). |
| <b>Clase de Contrato o convenio:</b>                  | Orden de Compra 145305                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Fecha de Emisión Orden de compra:</b>              | 25/04/25                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Fecha del Acta de Inicio</b>                       | 02/05/2025                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Fecha Terminación Orden de Compra:</b>             | 31/12/2025                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre del contratista:</b>                        | Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC                                                                                                                                                                                                 |
| <b>CC / Nit:</b>                                      | 800211401                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:</b> | <b>ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO</b>                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cargo del Supervisor:</b>                          | 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 Diciembre 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 Diciembre.

| CÓD<br>ITEM   | IDENTIFICACIÓN | NOMBRE                         | PERFIL                            | FECHA<br>DE<br>INGRESO | FECHA<br>INICIO<br>NOVIEMBRE | FECHA<br>FINAL<br>NOVIEMBRE | FEC<br>HA<br>DE<br>RETI<br>RO | DÍAS<br>CALEND<br>ARIO | DÍAS<br>DE<br>NOVE<br>DAD | DÍAS<br>LABOR<br>ADOS | VALOR<br>DIARIO<br>ORDEN DE<br>COMPRA | VALOR<br>TOTAL |
|---------------|----------------|--------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------------|
| IT-BPO-26-91  | 1032385291     | ASTRIT VIVIANA GONZALEZ        | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-91  | 1090428817     | YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-91  | 1014244580     | ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-91  | 1121333092     | ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ   | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-121 | 79509918       | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | AGENTE PROFESIONAL                | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-31  | 52372465       | LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | AGENTE TECNICO                    | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 1022422640     | CESAR DANILO TORRALBA URREA    | AGENTE TECNICO                    | 15/05/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 52393726       | TATIANA ANDREA JIMENEZ DIAZ    | AGENTE TECNICO                    | 15/08/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 52825713       | ERICA YOHANA ACOSTA TORRES     | AGENTE TECNICO                    | 26/11/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 1193603770     | LAURA SOFIA CARMONA HERNANDEZ  | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 1111198108     | KAROL LIZET VELOZA MORENO      | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-31  | 1000213485     | DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | AGENTE TECNICO                    | 23/10/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 172.361                            | \$ 5.170.822   |
| IT-BPO-26-91  | 1010243077     | MARCELA GONZALEZ               | AGENTE PROFESIONAL                | 21/10/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-26-91  | 11315571       | JOSE JAIRO MATTIA PRADA        | AGENTE PROFESIONAL                | 21/10/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 241.867                            | \$ 7.255.999   |
| IT-BPO-31-11  | 1013647217     | JESSICA PAOLA PARRA GARCÍA     | AGENTE PROFESIONAL REDES SOCIALES | 16/06/2025             | 1/12/2025                    | 31/12/2025                  |                               | 30                     |                           | 30                    | \$ 252.804                            | \$ 7.584.114   |

### SuperSubsidio

FO-COP-004 V2

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

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

### \*Fuente de información factura servicios BPO Diciembre\_2025

Para el mes de diciembre del 2025, No se presentaron las siguientes novedades de personal que requirieran cubrimiento

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 diciembre 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

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Este indicador no es evaluado para el mes de diciembre, 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 Diciembre, 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 diciembre, el nivel de satisfacción de los usuarios fue medido utilizando la metodología Top Two Box (T2B). Este indicador se calcula tomando el total de encuestas contestadas a la pregunta de satisfacción general sobre el servicio, y considerando específicamente el porcentaje de respuestas que se ubican en los dos puntajes más altos de la escala (por ejemplo, "Satisfecho" y "Muy Satisfecho" o "Excelente" y "Bueno"). Este análisis nos permite obtener una visión clara de la satisfacción con nuestros canales de atención y nos sirve como una herramienta fundamental para detectar áreas de mejora y fortalecer la calidad de nuestro servicio.

#### FORMULA:

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

Donde:

NS=Nivel de Satisfacción

T2B=Top Two Box

RMS = Número de respuestas de 'Muy Satisfecho'

RS = Número de respuestas de 'Satisfecho'

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

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

| CANAL | PROMEDIO SATISFACCIÓN | PARTICIPACIÓN |
|-------|-----------------------|---------------|
|-------|-----------------------|---------------|

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

|            |      |      |
|------------|------|------|
| CHAT       | 93%  | 11%  |
| TELEFONICO | 35%  | 26%  |
| PQR        | 83%  | 8%   |
| VIRTUAL    | 100% | 100% |
| PRESENCIAL | 100% | 88%  |

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

- **Chat (93% Top Two Box):** El Chat continúa mostrando un nivel de satisfacción muy alto (93%), situándose como una alternativa sólida y efectiva. Con una participación del 11%, se mantiene como un canal relevante que logra resolver las inquietudes de los ciudadanos de manera ágil, con un margen de mejora mínimo para alcanzar la excelencia de los canales virtuales y presenciales.
- **Telefónico (68% Top Two Box):** El canal telefónico representa actualmente la mayor urgencia operativa, ya que su satisfacción ha caído drásticamente al 35% a pesar de ser el segundo medio más utilizado con un 26% de participación. Esta brecha crítica exige una revisión de la claridad de las preguntas en la encuesta automática para asegurar que sean comprensibles para el ciudadano; asimismo, resulta prioritario implementar estrategias que motiven la respuesta del usuario, ya que la automatización actual genera omisiones que afectan la representatividad de los datos.
- **Virtual (100% Top Two Box):** Al igual que el mes anterior, la atención Virtual mantiene un desempeño de excelencia (100% de satisfacción). Aunque su participación es menor comparada con el presencial, sigue siendo un canal infalible: cada ciudadano que interactúa por esta vía recibe una experiencia totalmente positiva, posicionándolo como el canal más confiable técnicamente.
- **PQR 83%Top Two Box):** Este canal representa una baja participación, con un 83% de satisfacción. Requiere revisión para asegurar la calidad de respuesta a las quejas formales. A pesar de manejar un bajo volumen de participación (8%), 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 completa (100%), lo que resalta la excelente calidad del servicio y la resolución proporcionada por el personal de contacto directo. Este medio conserva una participación (88%), 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](mailto: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<br>BOX P1 | TOP TWO<br>BOX P2 | TOP TWO<br>BOX P3 | TOP TWO<br>BOX P4 | TOP TWO<br>BOX P5 | TOP TWO BOX<br>P6 | PROMEDIO    |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| <b>CHAT</b>       | 95%               | 89%               | 95%               |                   |                   |                   | <b>93%</b>  |
| <b>TELEFONICO</b> | 95%               | 9%                | 3%                |                   |                   |                   | <b>35%</b>  |
| <b>PQR</b>        | 85%               | 87%               | 77%               |                   |                   |                   | <b>83%</b>  |
| <b>VIRTUAL</b>    | 100%              | 100%              | 100%              |                   |                   |                   | <b>100%</b> |
| <b>PRESENCIAL</b> |                   |                   | 100%              | 100%              | 100%              | 100%              | <b>100%</b> |

### Conclusión:

Los resultados del mes de diciembre reflejan un desempeño de excelencia en los canales Presencial, Virtual y Chat, los cuales consolidan una satisfacción superior al 93%. No obstante, es importante precisar que el canal de Chat experimentó una baja participación hacia finales del mes, situación atribuida preliminarmente al reciente cambio en la interfaz de la página institucional; esta transición pudo dificultar que algunos usuarios localizaran el banner directo de atención, impactando el volumen de interacciones.

Por otro lado, el canal Telefónico se identifica como el punto crítico de mayor riesgo institucional, al presentar una satisfacción promedio de apenas el 35%, a pesar de ser el segundo medio con mayor participación. Esta caída drástica, impulsada por puntajes extremadamente bajos, sugiere una desconexión severa entre el servicio prestado y las expectativas del ciudadano.

Ante esta situación, es imperativo realizar una investigación profunda que valide la claridad de la encuesta actual y la efectividad de su automatización, explorando alternativas de medición como SMS, WhatsApp o correo electrónico para aumentar la tasa de respuesta en los canales telefónico y PQRSF. Para mitigar el impacto, se propone que los agentes motiven activamente al ciudadano a calificar el servicio, resaltando que su opinión es

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

el motor de mejora. Al fortalecer la recolección de datos, se podrá correlacionar la satisfacción con el indicador de Solución en Primer Contacto, permitiendo implementar ajustes operativos que rescaten la reputación del canal telefónico y aseguren una experiencia ciudadana integral y positiva.

#### 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 diciembre no se presentaron retiros de personal, por tanto, el indicador no se mide para este periodo.

#### 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) |
|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| Diciembre | 451                | 89                   | 6:54                    |

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



## Supersubsidio

### 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 |
|-------------|-------------------|---------------------|
| • Diciembre | • 237             | • 4                 |

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

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

| Mes       | Atenciones Virtuales |
|-----------|----------------------|
| Diciembre | 3                    |

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

| Mes       | ATENCIÓN PRESENCIAL |
|-----------|---------------------|
| Diciembre | 16                  |

Fuente: Información Listas Asistencia Oficina OPU– 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Atención de Redes Sociales:**

Durante el mes de diciembre de 2025, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 13 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            | 8              | 61,54%               |
| Facebook     | 3              | 23,08%               |
| Instagram    | 2              | 15,38%               |
| <b>Total</b> | <b>13</b>      | <b>100%</b>          |

Tabla 1. Participación por Plataforma – Redes sociales – diciembre de 2025. Elaboración propia. Base de gestión PQRSF redes.

La red social X concentró la mayor participación, con ocho (8) solicitudes, lo que equivale al 61,54 % del total, consolidándose como el principal canal de interacción ciudadana en este periodo. Le siguió Facebook, con tres (3) PQRSF, correspondientes al 23,08 %, mientras que Instagram registró dos (2) solicitudes, representando el 15,38 %.

Durante el mes de diciembre, las principales tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas a través

| Tipología          | Subtipología                                               | Cantidad |
|--------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Otros</b>       | Otros No se encuentra la categoría o tipología en la tabla | 4        |
| <b>Total Otros</b> |                                                            | <b>4</b> |
| <b>Competencia</b> | Competencia otras entidades o terceros                     | 2        |
|                    | De otra área de la SSF                                     | 1        |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

|                                                  |                                                       |           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|
| Total Competencia                                |                                                       | <b>3</b>  |
| <b>Servicios sociales</b>                        | Aspectos administrativos de las cajas de compensación | 2         |
| Total Servicios sociales                         |                                                       | <b>2</b>  |
| <b>Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante</b> | Postulación                                           | 1         |
|                                                  | Reconocimiento                                        | 1         |
| Total Fosfec Mecanismo de Protección al Cesante  |                                                       | <b>2</b>  |
| <b>Subsidio monetario</b>                        | Cumplimiento de requisitos                            | 1         |
| Total Subsidio Monetario                         |                                                       | <b>1</b>  |
| <b>Canales de atención</b>                       | No atienden canales de atención                       | 1         |
| Total Competencia                                |                                                       | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                             |                                                       | <b>13</b> |

Tabla 1. Participación por Tipología– Redes sociales – diciembre de 2025. Elaboración propia. Base de gestión PQRSF redes.

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

| Mes              | PQRSF RECIBIDAS |
|------------------|-----------------|
| <b>Diciembre</b> | <b>460</b>      |

**Fuente:** Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Durante el mes de diciembre 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 y apoyo en piso de los canales de atención Chat y Telefónico.
- 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).

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Seguimiento del envío de los requerimientos a las CCF para dar cumplimiento a la entrega final al cliente al 31 de diciembre.
- Gestión de preturnos para los canales de información en aclaración de procesos.
- 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.
- Se genera motivación y guion de sensibilización al ciudadano para invitarlo a responder la encuesta de satisfacción en el canal telefónico y de este modo aumentar la participación de evaluación del servicio por este canal.
- Se generan mesas de trabajo con Jorge Hernández y Martha Vásquez para aclarar algunos procesos que se han evidenciado que no tienen claridad como traslados a la Supersalud y a la Caja de compensación, por la no entrega de medicamentos.
- Se generan mesas de trabajo con las Cajas de compensación Familiar: Comfamiliar Nariño por la no afiliación de un menor de edad, Comfacauca por temas de retiro de conyugue, aclarando estos procesos y brindando la importancia del objetivo de la entidad.
- Publicación y divulgación de novedades que van surgiendo de las diferentes inquietudes en los procesos de los canales de atención.

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

| ESTADO     | CANTIDAD |
|------------|----------|
| FINALIZADO | 460      |
| PENDIENTES | 149      |
| TOTAL      | 609      |

Fuente: *Información Bases de Gestión PQRSF-OPU*

Para el cierre de la Orden de compra, Se deja la Asignación de los Expedientes Respective a los funcionarios de la entidad el 31/12/2025, de deja en el Excel Denominado BASE POTES PQRSF 2025, como guía, sin embargo, se recomienda que la Gestión final de los casos de realice sobre la base de gestión de cada uno de los Gestores, para lo anterior se deja la siguiente tabla con los Enlaces consolidados de acceso a cada base y la ruta en el DRIVE de OPU.

GESTION PQRSF 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| GESTOR ACTUAL        | FUNCIONARIO A REASIGNAR | CASOS PENDIENTES 31/12/2025 | LINK ACCESO A LA BASE DE GESTIÓN                                 |
|----------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| HUGO AMAYA           | STELLA RIASCOS          | 19                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 HFA.xlsx</a>              |
| MARCELA GONZALEZ     | JORGE RAMIREZ           | 16                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 MARCELA GONZALEZ.xlsx</a> |
| ERIKA TALERO         | MARIA FERNANDA MARIN    | 13                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 ERIKA TALERO.xlsx</a>     |
| VIVIANA GONZALEZ     | JORGE RAMIREZ           | 15                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025VIVIANA GONZALEZ.xlsx</a>  |
| KATHERINE LUGO PEREZ | DIEGO VALENCIA          | 24                          | <a href="#">BASE DE TIPIFICACIÓN KATERINE LUGO.xlsx</a>          |
| SEBASTIAN CAMPOS     | STELLA RIASCOS          | 19                          | <a href="#">B-G-PQRSF-2025-SEBASCAMPOS.xlsx</a>                  |
| YESSENIA GUTIERREZ   | DIEGO VALENCIA          | 14                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 YESENIA LINCE.xlsx</a>    |
| JAIRO MATTA          | STELLA RIASCOS          | 18                          | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 JAIRO MATTA 2025.xlsx</a> |
| CESAR TORRALBA       | JORGE RAMIREZ           | 7                           | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 C.D.T.xlsx</a>            |
| JESSICA PAOLA PARRA  | CAROLINA ESCOBAR        | 3                           | <a href="#">BASE GESTION DE PQRSF 2025 JESSICA PARRA.xlsx</a>    |

Se deja en la siguiente carpeta el archivo de control de los casos en gestión 2025 que debe ser alimentado con la gestión en las bases de los Gestores, de las actividades pendientes. [BASE DE ASIGNACION PQRSF 2025- PENDIENTES CIERRE AL 31 DICIEMBRE.xlsx](#)

A continuación, se relaciona la documentación de la carpeta [DOCUMENTOS DE APOYO CANALES DE ATENCIÓN](#)

- En la siguiente ruta, queda la base de control de términos de los casos en gestión 2025 (149) para que se realice la respectiva verificación diaria de cerrados e ir actualizando.

[https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:x/g/personal/opu\\_ssf\\_gov\\_co/IQB8amTthuWmRY3j17L\\_4YkAatY6iT-6YUFzQ61s7sxS54?e=7NAY7Q](https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:x/g/personal/opu_ssf_gov_co/IQB8amTthuWmRY3j17L_4YkAatY6iT-6YUFzQ61s7sxS54?e=7NAY7Q)

- En la siguiente ruta se deja una copia de las PQRSF de la base de los gestores pendientes de cierre de 2025, que fue enviada por correo el 31 de diciembre, sin embargo, es importante precisar que se sugiere

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

respetuosamente que con el objetivo de guardar integridad en los datos y garantizar la gestión oportuna, es necesario que las actualizaciones de los casos se realicen en la base de cada gestor.

[https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:x/g/personal/opu\\_ssf\\_gov\\_co/IQDeI6Xj4NLiTpquyKz\\_ev7UAdUvLi2vPsvBswOx8ZeA9Fo?e=Wawtg2](https://ssf.gov-my.sharepoint.com/:x/g/personal/opu_ssf_gov_co/IQDeI6Xj4NLiTpquyKz_ev7UAdUvLi2vPsvBswOx8ZeA9Fo?e=Wawtg2)

Se deja en la carpeta de OPU documentos de apoyo para la gestión en cada uno de los Canales, que pueden servir de apoyo durante el periodo de contingencia.

Acá podrán encontrar Información General de la Gestión, los Guiones de los servicios de Chat y Telefónico, Junto con los Link de Tipificaciones de las atenciones para el Año 2026.

### DOCUMENTOS DE APOYO CANALES DE ATENCIÓN

#### **Gestión para el Año 2026**

A continuación, se relacionan los archivos que se dejaron listos, para que la entidad pueda dar continuidad a la gestión en 2026.

##### ☐ **Base Asignación 2026**

En la siguiente Ruta se deja la **Base de Asignación** de PQRSF para el Año 2026, este archivo es en el que se registra la información de los casos que ingresan a la oficina, y se lleva el registro y control de la asignación de Esigna.

[BASE DE ASIGNACION PQRSF 2026- VF .xlsx](#)

Esta es a base para que cuando se asignen los casos, cada gestor registre la información.

##### ☐ **Base de Gestión de PQRSF 2026**

En la siguiente ruta se deja la **base de gestión y tipificación PQRSF** para los casos con Ingreso en el 2026.

[BASE GESTION DE PQRSF 2026.xlsx](#)

---

## **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

El objetivo es que se cree un base por cada Gestor, y se deje una copia de esta Archivo en una carpeta por persona, y se mantenga esta versión en original, para cuando se vayan sumando los gestores, generar las copias necesarias. Se hicieron ajuste dentro de la base que se consideran necesarios para la gestión de los casos de PQRSF, para su consideración, como los siguientes:

- Seguimiento a los tiempos de envío de los RI a las cajas que realizan los gestores, se esta forma, pueden saber hace cuantos días enviaron el requerimiento y se deja el campo formulado para contar con la estadística de los tiempos de respuestas de las CCF

| Tiempo<br>Transcurrido<br>desde El<br>requerimiento a<br>CCF | Fecha de<br>Respuesta de<br>CCF a RI | Total días<br>Respuesta Caja |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|

- Se incluye si la respuesta al ciudadano a su solicitud fue negativa o positiva, con el objetivo de tener una estadística de cuantos casos se están respondiendo de manera positiva o negativa por parte de la Oficina, de cara al ciudadano, y se incluye los datos de los revisores de cada respuesta.

| Tipo Respuesta<br>Final Postiva o<br>Negativa para<br>el Ciudadano | Fecha Envío a<br>Revisión | Nombre del<br>Revisor<br>Respuesta Final |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|

- Se incluyen datos de ampliación en Columnas, ya que estos quedaban dentro de la observación lo que imposibilita saber en qué días de gestión se están remitiendo las ampliaciones, junto con el motivo de ampliación.

---

#### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| FECHA<br>AMPLIACIÓN<br>DE<br>TÉRMINOS | DÍA DE<br>ENVÍO DE<br>AMPLIACIÓN | N° de oficio<br>de salida AT | Motivo Ampliación |
|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------|
|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------|

### ☐ Base Control Envío Correspondencia 472

- ☐ Esta base es para llevar el control de los envíos de 472 que se realizan en las gestiones de PQRSF, es para quien realice esta actividad, también se encuentra allí la información de gestión de cargue de actas en Esigna, que debe hacerse de forma manual.

### ☐ Formularios de Tipificaciones canales Virtuales- 2026

- ☐ Se dejaron los formularios de FORMS para poder registrar las atenciones de los canales virtuales durante el año 2026.
- ☐ PRESENCIAL: ATENCIÓN PRESENCIAL- TIPIFICACIÓN 2026: Rellenar formulario
- ☐ CHAT, TELEFONICO, VIRTUAL: Formulario de tipificación Canales de Atención 2026: Rellenar formulario

### ☐ Capacitaciones procesos

De acuerdo con la distribución de Actividades del año 2026, dado que no se contará con el BPO, por parte de la jefe de la Oficina, se designaron las siguientes actividades con el ingreso de contratistas, y antes de esto solo con los funcionarios de planta.

| CONTRATISTA       | CANAL                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| CINDY CASTRO      | PQRSF                                                                    |
| ALBERTO           | INFORMES PARA REPORTAR EL 5 DE ENERO                                     |
| CAROLINA MARTINEZ | TELEFONO                                                                 |
| CINDY TICS        | TELEFONO                                                                 |
| SOFIA             | CHAT                                                                     |
| VIANEY            | 472                                                                      |
| MICHE             | PLAN DE TRABAJO DEL 1 AÑO- 1 COMISIÓN SEGUNDA SEMANA DE MARZO- MICHE 472 |

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

|              |                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|
| PAOLA        | PLAN DE TRABAJO DEL 1 AÑO- 1 COMISIÓN SEGUNDA SEMANA DE MARZO- ASIGNACIÓN |
| RAUL         | 472                                                                       |
| ANGIE MATEUS | REDES SOCIALES                                                            |
| LAURA ROZO   | SEGUIMIENTO DE PQRSF- ASIGNACIÓN                                          |

Se relacionan las explicaciones que se realizaron por parte del BPO a funcionarios y contratistas con los que se concertó la actividad.

| CAPACITACIONES      |                      |            |                   |
|---------------------|----------------------|------------|-------------------|
| PROCESO             | IMPARTE CAPACITACIÓN | FECHA      | QUIEN RECIBE      |
| 472                 | KAROL                | 26/12/2025 | VIANEY            |
| CHAT                | DIRSLEY              | 19/12/2025 | SOFIA ACOSTA      |
| ASIGNACIÓN          | TATIANA              | 30/12/2025 | CAROLINA ESCOBAR  |
| TELEFONICO          | LILIANA              | 26/12/2025 | CAROLINA MARTINEZ |
| TELEFONICO          | LILIANA              | 30/12/2025 | CINDY VELASQUEZ   |
| ASIGNACIÓN          | TATIANA              | 30/12/2025 | CAROLINA ESCOBAR  |
| CONTROL VENCIMIENTO | LAURA                | 30/12/2025 | CAROLINA ESCOBAR  |

Por parte del BPO, se crearon documentos de apoyo sobre la gestión de procesos, que pueden servir de apoyo para realizar las actividades relacionadas con la atención de canales.

| DOCUMENTOS DE APOYO |    |
|---------------------|----|
| SERVICIO            |    |
| CHAT Y TELEFONICO   | OK |
| REDES SOCIALES      | OK |
| PQRSF               | OK |
| 472                 | OK |
| VIDEO LLAMADA       | OK |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

ASIGNACIÓN

OK

Estos documentos se encuentran en la carpeta de documentos de apoyo en la siguiente ruta.

DOCUMENTOS DE APOYO CANALES DE ATENCIÓN

**❑ Oportunidades de Mejora Operación**

Es importante mantener los controles operativos que eviten el vencimiento de términos, así como fortalecer los controles en la emisión de los Requerimientos Iniciales, a continuación, se detalla el promedio de días en los que cada Gestor realizó los respectivos requerimientos, durante la vigencia de la orden de compra 145305 de mayo a diciembre 2025.

| GESTOR                | Promedio de DÍAS REQUERIMIENTO INICIAL |
|-----------------------|----------------------------------------|
| HUGO AMAYA            | 7                                      |
| ZAMAR SEPULVEDA       | 6                                      |
| MARCELA GONZALEZ      | 5                                      |
| ERIKA TALERO          | 5                                      |
| ZULEINA OLIVELLA      | 3                                      |
| VIVIANA GONZALEZ      | 3                                      |
| CESAR TORRALBA        | 3                                      |
| KATHERINE LUGO PEREZ  | 2                                      |
| JESSICA PAOLA PARRA   | 2                                      |
| JAIRO MATTA           | 1                                      |
| <b>Total, general</b> | <b>4,463736264</b>                     |

Es importante mantener el control sobre las solicitudes de Ampliación, con el objetivo que estas sean presentadas de forma justificada por falta de respuesta de fondo por parte de las 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Se identificó de manera general que algunas de las ampliaciones de términos se presentan debido a que los requerimientos se realizan de manera tardía, imposibilitando que las CCF, logren emitir la respuesta a término lo cual impacta la oportunidad en las respuestas que remite la entidad.

Durante el periodo de mayo a diciembre 2025, se presentaron 227 ampliaciones de término por parte de los Gestores que finalizan Activos al cierre de la Orden de la siguiente forma:

| Etiquetas de fila    | Cuenta de GESTOR |
|----------------------|------------------|
| HUGO AMAYA           | 67               |
| ERIKA TALERO         | 48               |
| ZAMAR SEPULVEDA      | 38               |
| ZULEINA OLIVELLA     | 27               |
| VIVIANA GONZALEZ     | 17               |
| MARCELA GONZALEZ     | 10               |
| CESAR TORRALBA       | 8                |
| CINDY CASTRO         | 6                |
| JESSICA PAOLA PARRA  | 3                |
| YESSENIA GUTIERREZ   | 1                |
| VIVIANA MAHECHA      | 1                |
| JAIR MATTA           | 1                |
| <b>Total general</b> | <b>227</b>       |

#### 6. Precisión error crítico de usuario: "ecu"

Durante el mes de diciembre, se evidencia que en la métrica de Error Crítico al Usuario Final obtuvo un resultado del 98,61%, esto refleja una gestión operativa sólida respaldada por retroalimentaciones en tiempo real, pero se vio impactado por fallas específicas de precisión que impidieron alcanzar el 100%. Esta desviación responde principalmente a errores en la búsqueda de datos del solicitante y envíos a destinatarios incorrectos, así como a la omisión de requerimientos esenciales a las Cajas de Compensación para verificar estados de afiliación.

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

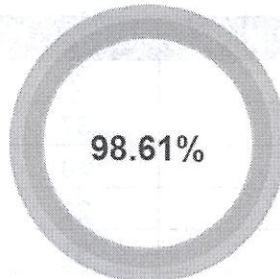
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

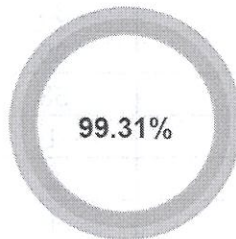
FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



### ☐ Precisión error crítico al negocio: "ecn"

Durante el mes de diciembre, se evidencia que en la métrica de Error Crítico al Negocio obtuvo un resultado del 99,31%, reflejando una adherencia sobresaliente a los estándares institucionales, sin embargo, se encuentran oportunidades de mejora atribuibles exclusivamente a fallas en la tipificación de las PQRSF. Este margen de error se originó en la falta de precisión técnica al clasificar las interacciones, específicamente al no identificar correctamente las "Peticiones Directas" cuando se presentaba una reiteración por parte del ciudadano. Aunque el impacto es marginal frente al volumen total de gestión, este hallazgo subraya la importancia de reforzar el análisis de antecedentes para garantizar la integridad de la data estadística y el cumplimiento de los términos legales que rigen cada tipo de solicitud.



### ☐ Evaluación de conocimiento Agentes "eca"

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

### ☐ Gestión de PQRSF en los tiempos de ley menos de 15 días

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

---

## **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| DÍAS DE GESTIÓN | RESPUESTAS | %     |
|-----------------|------------|-------|
| 0               | 7          | 1,5%  |
| 1               | 37         | 7,9%  |
| 2               | 40         | 8,5%  |
| 3               | 21         | 4,5%  |
| 4               | 31         | 6,6%  |
| 5               | 30         | 6,4%  |
| 6               | 36         | 7,7%  |
| 7               | 33         | 7,0%  |
| 8               | 27         | 5,7%  |
| 9               | 31         | 6,6%  |
| 10              | 27         | 5,7%  |
| 11              | 25         | 5,3%  |
| 12              | 33         | 7,0%  |
| 13              | 35         | 7,4%  |
| 14              | 53         | 11,3% |
| 16              | 1          | 0,2%  |
| 17              | 2          | 0,4%  |
| 19              | 1          | 0,2%  |

**Fuente:** Información Bases de Gestión PQRSF-OPU

Se evidencia que el 11,3% de los casos, se responden en el día 14 de la gestión.

- ☐ Cumplimiento de procedimiento de auditoría para el mejoramiento en los canales de atención V1

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

#### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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
- Preturnos
- Logros
- Acciones y Planes de mejora para el mes de diciembre

#### Monitoreos:

El objetivo en el mes de diciembre es garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad y satisfacción del ciudadano mediante un modelo de monitoreo integral que combine el seguimiento constante, la retroalimentación efectiva y la unificación de procesos en sesiones de calibración o mesas de trabajo. El propósito es estandarizar los criterios de atención en todos los canales (telefónico, chat, PQRSF, presencial y virtual) para asegurar una experiencia de servicio excepcional y alineada con los estándares de la entidad.

- Monitoreo y Soporte Activo en Piso:** Implementar ciclos de revisión periódica de los canales de atención para identificar oportunidades de mejora en la interacción con el ciudadano.
- Gestión de la Retroalimentación:** Ejecutar cierres de brecha individuales basados en los hallazgos del monitoreo, fomentando el desarrollo de competencias técnicas y de servicio.
- Estandarización de Procesos:** Liderar mesas de trabajo para la unificación de criterios, asegurando que el proceso de evaluación sea objetivo y coherente entre todos los equipos.

***“Calidad no es un acto, es el hábito de hacer las cosas bien desde la primera vez.”***

#### Ranking general de asesores:

---

#### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Los resultados del mes de diciembre 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 | Calidad Emitida | Precisión de Error Crítico al Negocio | Precisión de Error Crítico al Usuario Final | Precisión de Error no Crítico | PEC           |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
| LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | 2                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ   | 1                      | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| CESAR DANILO TORRALBA URREA    | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| JESSICA PAOLA PARRA            | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| JOSE JAIRO MATTA               | 11                     | 81.82%          | 90.91%                                | 81.82%                                      | 90.91%                        | 81.82%        |
| MARCELA GONZALEZ               | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| YESSENIA FACIO LINCE GUTIERREZ | 10                     | 97.00%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 90.00%                        | 100.00%       |
| DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | 12                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| ERICA YOHANA ACOSTA TORRES     | 10                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| JENNY KATHERINE LUGO PEREZ     | 11                     | 100.00%         | 100.00%                               | 100.00%                                     | 100.00%                       | 100.00%       |
| ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | 11                     | 97.27%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 81.82%                        | 100.00%       |
| SEBASTIAN FELIPE CAMPOS FRESNO | 10                     | 98.50%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 90.00%                        | 100.00%       |
| ASTRIT VIVIANA GONZALEZ        | 11                     | 98.64%          | 100.00%                               | 100.00%                                     | 90.91%                        | 100.00%       |
| <b>Total</b>                   | <b>144</b>             | <b>97.99%</b>   | <b>99.31%</b>                         | <b>98.61%</b>                               | <b>95.83%</b>                 | <b>98.61%</b> |

Fuente: Matriz de Monitoreo BPO

- **Análisis Ranking:** Las brechas en calidad se concentran en las habilidades blandas y oportunidades de mejora evidenciadas desde la valoración en el mes de diciembre.
- ✓ **Canal PQRS:** Se han identificado oportunidades de mejora en la gestión de este canal, específicamente en la formalidad técnica y operativa de las respuestas. Entre los hallazgos principales se encuentran fallas en el posicionamiento de la firma, el incumplimiento de normas ortográficas y errores de redacción, lo cual afecta directamente la imagen institucional. Asimismo, se evidencia una falta de rigurosidad en el cierre de casos y en la proyección de respuestas, ya que estas no siempre son acordes a las necesidades planteadas o carecen de los soportes gráficos (prints) y requerimientos necesarios para una gestión completa. Finalmente, se observa una debilidad en el control administrativo al no relacionar la versión correcta de los oficios y no clasificar las interacciones de manera adecuada, lo que genera omisiones de información que impactan negativamente la trazabilidad, la calidad final entregada al ciudadano y la integridad del proceso.

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

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

- Este resultado perfecto 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](mailto: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 8 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 ENC (Negocio) se mantuvieron por encima del 95%.

Sin embargo, a partir de julio se evidencia una tendencia a la baja en ambos indicadores, todo esto ya que se inició con la implementación de la matriz de calidad propuesta por el BPO, que permite ver oportunidades de mejora más precisas que se han venido trabajando en línea.

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

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

**Septiembre:** Se registra el punto más bajo del período, con el ECUF en 98.81 y el ECN en 99.40, En esta ocasión se detecta la primera reincidencia en nuestros canales con gestores los cuales tendrán un plan de acción específico a trabajar en 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

**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).

**Diciembre:** Durante este mes, los indicadores mostraron una ligera tendencia a la baja, con el ECUF situándose en 98,61% y el ECN en 99,31%. Aunque se mantiene un cumplimiento sólido por encima del umbral del 95%, se identificaron brechas críticas en la formalidad de la gestión, tales como fallas en el posicionamiento de la firma, incumplimiento de normas ortográficas y el uso de versiones incorrectas de los oficios. Asimismo, se detectaron debilidades en la rigurosidad operativa, específicamente en la legibilidad de prints, una clasificación incorrecta de interacciones y la falta de alineación entre la respuesta proyectada y la necesidad real del ciudadano. Corregir estos puntos es prioritario para evitar el estancamiento de la métrica y asegurar la excelencia institucional en el cierre del año.

### 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

---

### 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

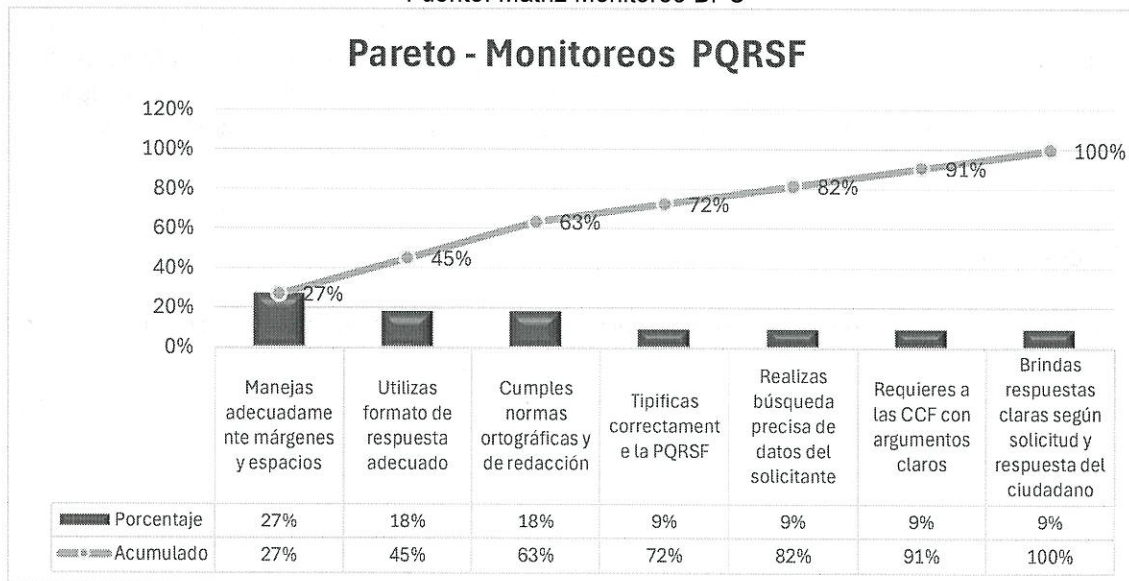
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| Item                                                                | Cantidad  | Porcentaje  | Acumulado | Clasificación |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|---------------|
| Manejas adecuadamente márgenes y espacios                           | 3         | 27%         | 27%       | MEDIO         |
| Utilizas formato de respuesta adecuado                              | 2         | 18%         | 45%       | MEDIO         |
| Cumples normas ortográficas y de redacción                          | 2         | 18%         | 63%       | MEDIO         |
| Tipificas correctamente la PQRSF                                    | 1         | 9%          | 72%       | CRITICO       |
| Realizas búsqueda precisa de datos del solicitante                  | 1         | 9%          | 82%       | CRITICO       |
| Requieres a las CCF con argumentos claros                           | 1         | 9%          | 91%       | CRITICO       |
| Brindas respuestas claras según solicitud y respuesta del ciudadano | 1         | 9%          | 100%      | CRITICO       |
| <b>Total</b>                                                        | <b>11</b> | <b>100%</b> |           |               |

Fuente: Matriz Monitoreo BPO



### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

| ITEM                                                             | SUBITEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DETALLE DE LA AFECTACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PLAN DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                                                    | GESTOR AFECTADO                                |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Utilizas formato de respuesta adecuado                           | No se relaciona la versión correcta del oficio para respuesta final                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No hay un correcto uso de plantillas que no cumplen con la identidad visual o normativa vigente de la entidad                                                                                                                                                                                                                         | Socialización de la ruta de acceso a la versión más reciente del sistema de gestión documental y eliminación de archivos locales desactualizados.                                                                                                                                 | Yessenia Facio                                 |
| Cumples normas ortográficas y de redacción                       | Se evidencia falta de redacción ya que las palabras no tienen un orden lógico en algunos párrafos del documento proyectado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Incoherencia narrativa y faltas en la estructura gramatical que dificultan la comprensión del mensaje por parte del ciudadano.                                                                                                                                                                                                        | Seguimiento de habilidades blandas enfocado en redacción corporativa y uso de herramientas de corrección ortográfica en tiempo real.                                                                                                                                              | Viviana Gonzalez, Jairo Matta                  |
| Manejas adecuadamente márgenes y espacios                        | Se evidencia que el gestor deja en el encabezado la Caja de Compensación que no corresponde, ya que el requerimiento se hizo a Cafam y no a Colsubsidio.<br>Se evidencia que la firma no está bien posicionada lo que genera falta de calidad en el oficio proyectado.<br>Se evidencia que el en oficio los print o anexos enviados por la Caja no son legibles al momento de relacionarlos en la respuesta proyectada. Ten presente que la CCF es Cafam y no Colsubsidio, ya que en una parte del texto se equivoca la gestora en informar esta caja. | El requerimiento se hizo a Cafam y el gestor incluyó a Colsubsidio en el encabezado.<br>Desalineación estética y técnica de la firma digital en el documento final, incumpliendo los estándares visuales de la entidad.<br>Falta de legibilidad en los print que se proyectan en el oficio para un mejor entendimiento del ciudadano. | Sensibilización sobre la importancia del análisis de datos y doble verificación de la información del solicitante frente al sistema.<br>Refuerzo en el uso de la plantilla oficial y validación técnica del posicionamiento de elementos antes de la proyección final del oficio. | Sebastian Campos, Erika Talero, Yessenia Facio |
| Brindas respuestas claras según solicitud y respuestas de la CCF | No se proyecta una respuesta acorde a las pretensiones del ciudadano además de no requerir a la CCF Colsubsidio para saber el estado actual de su filiación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Omisión de trámites esenciales que genera una respuesta incompleta, obligando al ciudadano a realizar un nuevo contacto (reproceso).                                                                                                                                                                                                  | Taller de análisis de casos y lectura comprensiva para asegurar que se atiendan todos los puntos de la solicitud del ciudadano antes de cerrar el caso.                                                                                                                           | Jairo Matta                                    |
| Realizas la búsqueda precisa de datos del solicitante            | Se evidencia que el gestor deja en el encabezado el correo que no corresponde y por lo tanto, el envío se ejecuta por 472 a un destinatario diferente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Error en el envío de datos de contacto que resulta en fallas de notificación y riesgo de seguridad de la información.                                                                                                                                                                                                                 | Implementación de una lista de chequeo (Checklist) obligatoria para verificar datos del destinatario vs. base de datos oficiales antes del envío final.                                                                                                                           | Jairo Matta                                    |
| Requieres a la CCF con argumentos claros                         | No se genera un requerimiento de manera precisa a la CCF Colsubsidio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Falta de soporte técnico o normativo en la comunicación enviada a la CCF, lo que retrasa la respuesta de la entidad externa.                                                                                                                                                                                                          | Refuerzo en capacitación sobre el marco normativo de las Cajas de Compensación y estandarización de parámetros técnicos para requerimientos.                                                                                                                                      | Jairo Matta                                    |
| Tipificas correctamente la PQRSF                                 | No se clasifica la interacción de manera precisa ya que lo deja como Petición Directa cuando presenta una reiterativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Inconsistencia en la clasificación de tipología, afectando los indicadores de gestión y el cumplimiento de términos legales.                                                                                                                                                                                                          | Reinducción sobre la guía de tipificación de PQRSF, enfatizando en la identificación de palabras clave que definen una "reiteración".                                                                                                                                             | Jairo Matta                                    |

### 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   | 90,91 |
| JOSE JAIRO MATTÁ               | 11315571   | 81,82 | 90,91 | 90,91 |
| JESSICA PAOLA PARRA            | 1013647217 | 100   | 100   | 100   |
| DANIA DIRSLEY SUAREZ HIDALGO   | 1000213485 | 100   | 100   | 100   |
| LILIANA ACOSTA ALMEIDA         | 52372465   | 100   | 100   | 100   |
| MARCELA GONZALEZ               | 1010243077 | 100   | 100   | 100   |
| YURY ZAMAR SEPULVEDA YARURO    | 1090428817 | 100   | 100   | 100   |
| YESENIA FACIO LINCE GUTIERREZ  | 33221080   | 100   | 100   | 90    |
| JENNY KATHERINE LUGO PEREZ     | 1013627351 | 100   | 100   | 100   |
| SEBASTIAN FELIPE CAMPOS FRESNO | 1002365111 | 100   | 100   | 90    |
| HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA     | 79509918   | 100   | 100   | 100   |
| ERICA YOHANA ACOSTA            | 52825713   | 100   | 100   | 100   |
| ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ | 1014244580 | 100   | 100   | 81,82 |

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.

## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

### Puntos a Destacar (Fortalezas):

- ❖ **Alto Cumplimiento General:** Se evidencia un cumplimiento sobresaliente del 100% en las métricas PECUF (Procesos de Atención) y PECN (Estándares de Negocio) para la gran mayoría del equipo. Esto indica que el grupo tiene un control sólido sobre los procedimientos fundamentales y la normativa del negocio. 9 de los 15 gestores evaluados mantienen un desempeño perfecto del 100% en todos los indicadores. A pesar de las variaciones individuales, el grupo muestra una tendencia hacia la excelencia, manteniendo la mayoría de sus semáforos en verde.

### Oportunidades de Mejora:

- ❖ **Foco de Oportunidad (PENC):** El indicador PENC continúa siendo el área con mayor variabilidad. En este periodo, cuatro gestores presentan desviaciones que requieren atención inmediata:
  - Erika Alejandra Talero: Presenta el cumplimiento más bajo del grupo en esta métrica con un 81,82%.
  - Yesenia Facio Lince y Sebastián Felipe Campos: Ambos registran un 90%, lo que indica fallas puntuales en la formalización de respuestas.
  - Astrit Viviana González: Se sitúa en un 90,91% en este rubro.
- **Caso Especial - José Jairo Matta:** Es el único gestor que presenta alertas rojas en los tres indicadores evaluados:  
PECUF: 81,82%  
PECN: 90,91%  
PENC: 90,91% Esto sugiere una necesidad de intervención integral que abarque desde la búsqueda de datos hasta la tipificación de la PQRSF.

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

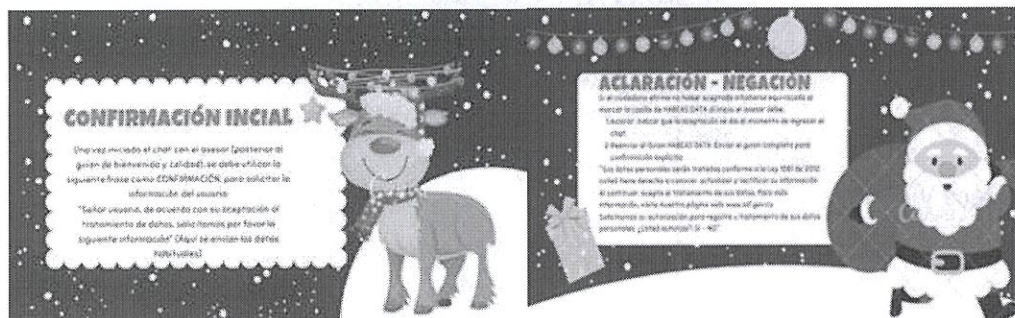
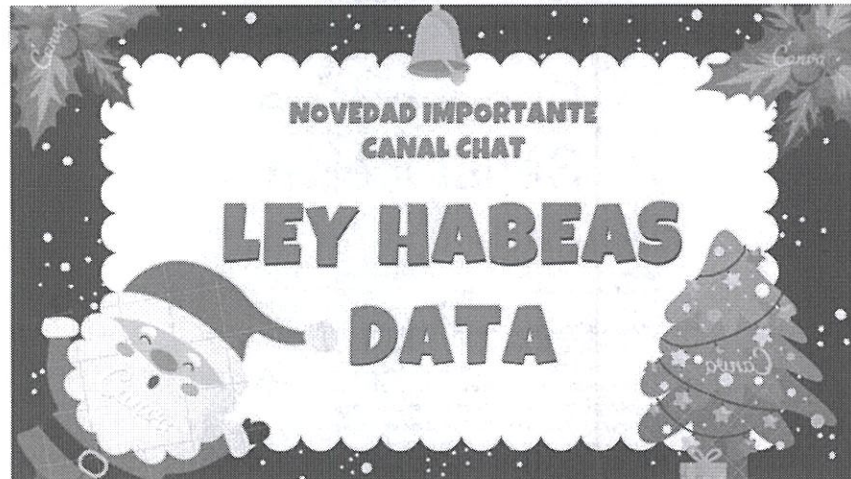
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto: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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**



**Publicaciones en 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS



### Logros en el mes de Diciembre

- ☐ 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 diciembre

12/12/2025

**CURSO VIRTUAL DICIEMBRE OUTSOURCING**

Chicos los invitamos a realizar el curso de este mes: GRATITUD Y CRECIMIENTO EN EL CAMINO. El curso virtual habilitado en la plataforma Crecemos web va hasta el 22 DE DICIEMBRE.

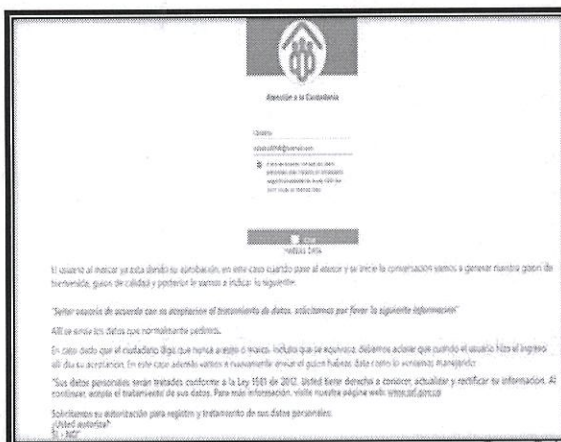
Por favor realizarlo solo por el enlace adjunto: <https://meteo.crecemosweb.com/8080/cursos/siempre?id=279>

05/12/2025

**IMPORTANTE CHICAS DE CHAT!!!**

A partir de este momento no vamos hacer el guion de la ley habeas data, pero si debemos hacer una confirmación del tratamiento de datos.

Como es de su conocimiento al inicio del chat cuando el ciudadano ingresa, aparece la aceptación del tratamiento de datos así:



## 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

**Alertas Operativas del mes de Diciembre**

| NOMBRE DE LA ALERTA                            | CAUSA RAIZ O PREGUNTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Caso "Cristina" (Canal Chat)           | Se establece un protocolo de manejo para la usuaria "Cristina", quien presenta contacto recurrente vía chat desde el 25 de noviembre solicitando la eliminación de la condición de discapacidad en su certificado. Debido a que la usuaria se niega a recibir atención por canales virtuales (videollamada) y exige ser atendida exclusivamente por personal masculino, se instruye agotar la gestión a través del canal chat, garantizando la captura de datos básicos (nombre, cédula y correo) y manteniendo la línea de respuesta respecto a que la validación de su condición corresponde a la CCF y no a la EPS. |
| Estandarización de Formatos y Firmas (PENC)    | Se ha detectado una falta de rigurosidad en la estética de los oficios proyectados, específicamente en el posicionamiento incorrecto de la firma digital. Esta desviación impacta la imagen institucional y la percepción de calidad del servicio. Es de carácter obligatorio que cada gestor valide la alineación y ubicación de la firma según el manual de identidad vigente antes de remitir cualquier documento para su firma final o proyección.                                                                                                                                                                 |
| Verificación de Encabezados y Entidades (PENC) | Se identifica una alerta crítica por la inclusión de entidades de compensación erróneas en los encabezados de respuesta (ej. citar a Colsubsidio cuando el requerimiento es para Cafam). Los gestores deben realizar un análisis exhaustivo del requerimiento original y verificar que toda la información del encabezado, márgenes y espacios coincida estrictamente con 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

### OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | entidad a la que se dirige el ciudadano para evitar errores de fondo en la comunicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Calidad Lingüística y Coherencia Narrativa              | Se evidencia la necesidad de reforzar las competencias de redacción y ortografía, detectando párrafos sin un orden lógico que dificultan la comprensión del mensaje. La alerta exige que cada respuesta sea revisada bajo criterios de coherencia, cohesión y gramática, asegurando que el contenido sea claro y profesional, evitando que la falta de fluidez narrativa afecte la resolución efectiva de la PQRSF.                                                      |
| Incentivo a la Participación Ciudadana (ECUF)           | Debido a cambios recientes en la interfaz de la página web, se ha registrado una disminución en la participación de encuestas de satisfacción. Por tanto, es obligatorio que el equipo de atención telefónica aplique el guion de incentivo de manera enfática, recordando al ciudadano que su calificación es la herramienta principal para la mejora del servicio y asegurando la transferencia efectiva a la plataforma de evaluación antes de finalizar el contacto. |
| Reporte de Estabilidad Tecnológica (3CX)                | Se han identificado intermitencias técnicas en la plataforma 3CX, lo cual genera inconsistencias en la trazabilidad de las interacciones. Se reporta alerta a Cindy Velásquez.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Unificación de Procesos y Mesas de Ayuda (Medicamentos) | Se establece una alerta de cumplimiento obligatorio para la unificación de criterios en la atención de PQRSF relacionadas con la no entrega de medicamentos. Se solicita aclaración con los funcionarios de la entidad para dicho proceso.                                                                                                                                                                                                                               |
| Guía de Navegación por Cambio en Página Web (Chat)      | Ante la reciente actualización del portal institucional, se evidencia que la ciudadanía presenta dificultades para ubicar el acceso al canal de Chat. Es imperativo que los                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

gestores del canal telefónico orienten al usuario de manera precisa, indicando la nueva ruta de ingreso (paso a paso desde el menú principal) para garantizar que la transición tecnológica no afecte el flujo de atención virtual y se mantenga la satisfacción del usuario final.

## Recomendaciones generales y plan de trabajo:

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

| 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)   | * <b>Líderes Operacionales:</b> Coordinan la ejecución y el cumplimiento de metas diarias. * <b>Gestores de PQRFS:</b> Ejecutan la proyección y entrega de oficios. * <b>Equipo de Calidad/Jurídico:</b> Define y divulga los criterios unificados, y revisa respuestas de CCF. * <b>Supervisión BPO:</b> Supervisa el cumplimiento del Plan y resuelve escalamientos críticos. |
| 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),                                                                                                                                                                                                                                                |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

## OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

CÓMO (How)

finalizar el contrato BPO con la SSF dejando cero mora en requerimientos y manteniendo la coherencia de las respuestas institucionales.

\* 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.

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

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

|                     |
|---------------------|
| Monitoreos          |
| <b>144</b>          |
| Errores No Críticos |
| <b>6</b>            |
| Errores Críticos    |
| <b>2</b>            |
| EC Usuario Final    |
| <b>2</b>            |
| EC Negocio          |
| <b>1</b>            |
| EC Cumplimiento     |
| <b>0</b>            |

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2

**OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS**

Aprobó:



**ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO**

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



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

---

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## **SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)– Licencias Office 365**

**Fecha de creación: 03-Diciembre -2025**

**Periodo del 1 de Diciembre al 31 de**

**Diciembre**

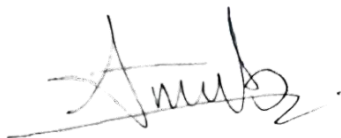
### **1. Licenciamiento cuenta SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF)**

Actualmente cuenta de SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR (SSF) cuenta con 9 licencias office 365 E3, y 14 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<br>YARURO    | AGENTE                                 | Microsoft 365 Empresa Estándar |
| ERIKA ALEJANDRA TALERO<br>JIMENEZ | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| ZULEINA MARIA OLIVELLA<br>GOMEZ   | AGENTE                                 | Microsoft 365 Empresa Estándar |
| HUGO FERNANDO AMAYA<br>MURCIA     | AGENTE                                 | Microsoft 365 Empresa Estándar |
| LILIANA ACOSTA ALMEIDA            | AGENTE                                 | Microsoft 365 Empresa Estándar |
| CESAR DANILO TORRALBA<br>URREA    | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| TATIANA ANDREA JIMENEZ<br>DIAZ    | AGENTE                                 | Microsoft 365 Empresa Estándar |
| ERICA YOHANA ACOSTA<br>TORRES     | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| LAURA SOFIA CARMONA<br>HERNANDEZ  | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| KAROL LIZET VELOZA<br>MORENO      | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| DANIA DIRSLEY SUAREZ<br>HIDALGO   | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| MARCELA GONZALEZ                  | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| JOSE JAIRO MATTA PRADA            | AGENTE                                 | Office 365 E3                  |
| JESSICA PAOLA PARRA<br>GARCÍA     | AGENTE PROFESIONAL - REDES<br>SOCIALES | Office 365 E3                  |

|                                  |                  |               |
|----------------------------------|------------------|---------------|
| SEBASTIAN CAMPOS                 | AGENTE           | Office 365 E3 |
| JENNY KATHERINE LUGO<br>PÉREZ    | AGENTE           | Office 365 E3 |
| YESENIA FACIO LINCE<br>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 extending from the left side.

**William Mauricio Amado Rodriguez**  
**Jefe de Infraestructura**