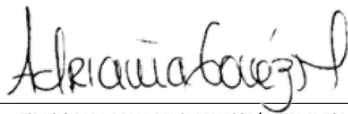
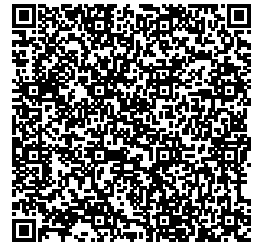


 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA TRÁMITE DE PAGOS					CÓDIGO FO-GFP-018	
					VERSIÓN 4	
					CREACIÓN 18/02/2025	
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA						
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO						
CONTRATO o CONVENIO No:		VIGENCIA	NUMERO DE PAGO	TIPO DE CONTRATO	PERIODO DE COBRO (DD/MM/AA)	
OC-160793		2026	1	ORDEN DE COMPRA	23/02/2026	30/03/2026
OBJETO:						
OPU-ID:155 ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.						
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATISTA O PROVEEDOR						
NIT / CC No:		NOMBRE DEL CONTRATISTA o PROVEEDOR		TELÉFONO DE CONTACTO	CORRE ELECTRÓNICO DE CONTACTO	
900.860.807		INNOVA TECH IT S.A.S		3176407586	gerencia_general@innovatechit.com.co	
3. INFORMACION SOBRE EL PAGO A TRAMITAR CON LA PRESENTE CERTIFICACIÓN						
N° COMPROMISO PRESUPUESTAL	RUBRO	persona jurídica?	N° FACTURA ELECTRONICA (Si aplica)	VALOR ANTES DEL IVA	VALOR DEL IVA (Si aplica)	TOTAL
35426	C-3699-1300-11-53105B-3699060-02	SI	INV-393	112,228,860.09	21,323,483.42	133,552,343.51
TOTAL A PAGAR EN ESTE TRÁMITE						
Por medio del presente documento, en mi calidad de supervisor/ Interventor del contrato, convenio o servicio anteriormente descrito CERTIFICO que el contratista/proveedor ha cumplido a satisfacción con las obligaciones pactadas en el Contrato/convenio, y cumple con todos los requisitos legales necesarios para AUTORIZAR el correspondiente pago, y que revisados los documentos que soportan dicho pago, los mismos se encuentran elaborados y expedidos de conformidad con lo estipulado en el respectivo contrato y las normas vigentes, los mismos se encuentran debidamente cargados en el sistema SECOP II (para los pagos que apliquen).						
La supervisión y/o interventoría CERTIFICA que verificó el cumplimiento del contratista/proveedor de sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales conforme a los documentos (planillas o certificaciones) allegados por el contratista/proveedor, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002: "(....) verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a los aportes mencionados durante toda su vigencia, estableciendo una correcta relación entre el monto cancelado y las sumas que debieron haber sido cotizadas. (...) Cuando la contratación se realice con personas jurídicas, se deberá acreditar el pago de los aportes de sus empleados, a los sistemas mencionados mediante certificación expedida por el revisor fiscal o Representante Legal(...)". Nota: Esta verificación se hará cada vez que exista pago a favor del contratista/proveedor.						
CERTIFICO que para los pagos que apliquen, fue debidamente verificada la Factura Electrónica, Nota Débito, Nota Crédito, quedado recibida a través del aplicativo SIIF Nación, para ello tener en cuenta lo establecido en las "Guías de Facturación Electrónica del SIIF Nación Validador de Factura Electrónica - VFE".						
EN CONSTANCIA DE LO ANTERIOR FIRMA:						
DATOS DEL SUPERVISOR(ES) / INTERVENTOR(ES)						
Nombre(s) : ADRIANA XIMENA GOMEZ MURILLO						
# de Identificación : 1.056.994.304						
Cargo(s) : JEFE						
Dependencia(s) : OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO						
				 ESPACIO PARA FIRMA DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR		
Nota: Si el contrato tiene más de un supervisor, este formato debe contener la totalidad de las firmas de los supervisores						
SUPERVISOR # 2		SUPERVISOR # 3		SUPERVISOR # 4		
OBSERVACIONES:						
Nota: Incluir información relevante para este pago que no haya sido mencionada en los campos anteriores.						

**FACTURA ELECTRONICA DE VENTA****INV-393****FORMA PAGO:** CREDITO**FECHA:** 15/04/2026 11:55:22**FEC. VENCE:** 15/05/2026**VAL. DIAN:** 15/04/2026 11:55:23**CUFE:** a9b63f49f4b913c65a9e8fb8145b8a1788495a9bd769f9ac67bd591f89a137263e790f7c757aa307ff5c0e5c6f61a4a**Datos del Emisor**

Razón social: INNOVA TECH IT SAS
NIT: 900860807-0
Dirección: CL16 - 10 - 07 ED HAMSA - Bogota D.C.
Teléfonos: 3176407586
Email: gerencia.general@innovatechit.com.co

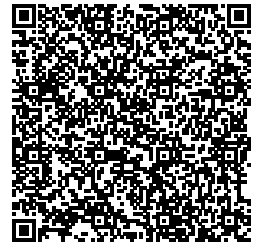
Cliente

Razón social: SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
NIT: 860503600-9
Dirección: ED WORLD BUSINESS PORT CR 69 25 B 44 P 3 4 7 - Bogota D.C.
Teléfonos: 6013487800
Email: SSF@SSF.GOV.CO

#	Código	Cant.	Und.	Descripción	Vr. Unit.	% Dcto.	% Imp.	Impuesto	Vr. Base	Vr. Total
1	SSF01	1.00	UND	BPO03 1 IT BPO 37 13 SUPERVISOR SERVICIOS BPO JORNADAORDINARIA AMPLIA CON HERRAMIENTA NA NA NA 1 MES	10,483,923.21	0	19	1,991,945.41	10,483,923.21	12,475,868.62
2	SSF02	1.00	UND	BPO03 2 IT BPO 38 7 LÍDER DE CALIDAD JORNADA ORDINARIA AMPLIA CONHERRAMIENTA NA NA NA 1 MES	9,181,211.60	0	19	1,744,430.20	9,181,211.60	10,925,641.80
3	SSF03	1.00	UND	BPO03 3 IT BPO 26 451 AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA O BACKOFFICE AGENTE ESPECIALIZADO INGENIERÍA, ARQUITECTURA, URBANISMO YAFINES JORNADA ORDINARIA BRONCE ZONA 1 NA 1 MES	10,324,197.95	0	19	1,961,597.61	10,324,197.95	12,285,795.56
4	SSF04	4.00	UND	BPO03 4 IT BPO 26 316 AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA O BACKOFFICE AGENTE PROFESIONAL CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y AFINES JORNADAORDINARIA BRONCE ZONA 1 NA 6 MES	8,069,916.28	0	19	6,133,136.37	32,279,665.12	38,412,801.49
5	SSF04	1.00	UND	BPO03 4 IT BPO 26 316 AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA O BACKOFFICE AGENTE PROFESIONAL CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y AFINES JORNADAORDINARIA BRONCE ZONA 1 NA 6 MES	1,947,910.83	0	19	370,103.06	1,947,910.83	2,318,013.89
6	SSF04	1.00	UND	BPO03 4 IT BPO 26 316 AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA O BACKOFFICE AGENTE PROFESIONAL CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y AFINES JORNADAORDINARIA BRONCE ZONA 1 NA 6 MES	7,791,643.30	0	19	1,480,412.23	7,791,643.30	9,272,055.53

Resolución Habilitación DIAN N° 18764101330615 con Prefijo INV desde 344 hasta 1000 con vigencia desde 10/11/2025 hasta 10/11/2026

FAVOR CONSIGNAR A LA CUENTA DE AHORROS DEL BANCO DAVIVIENDA No.108900300006

**FACTURA ELECTRONICA DE VENTA****INV-393****FORMA PAGO:** CREDITO**FECHA:** 15/04/2026 11:55:22**FEC. VENCE:** 15/05/2026**VAL. DIAN:** 15/04/2026 11:55:23**CUFE:** a9b63f49f4b913c65a9e8efb8145b8a1788495a9bd769f9ac67bd591f89a137263e790f7c757aa307ff5c0e5c6f61a4a**Datos del Emisor**

Razón social: INNOVA TECH IT SAS
NIT: 900860807-0
Dirección: CL16 - 10 - 07 ED HAMSA - Bogota D.C.
Teléfonos: 3176407586
Email: gerencia.general@innovatechit.com.co

Cliente

Razón social: SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
NIT: 860503600-9
Dirección: ED WORLD BUSINESS PORT CR 69 25 B 44 P 3 4 7 - Bogota D.C.
Teléfonos: 6013487800
Email: SSF@SSF.GOV.CO

#	Código	Cant.	Und.	Descripción	Vr. Unit.	% Dcto.	% Imp.	Impuesto	Vr. Base	Vr. Total
7	SSF05	4.00	UND	BPO03 5 IT BPO 26 46 AGENTE EN LA ENTIDAD COMPRADORA O BACKOFFICE AGENTE TÉCNICO JORNADA ORDINARIA BRONCE ZONA 1 NA NA 4 MES	5,989,525.30	0	19	4,552,039.23	23,958,101.20	28,510,140.43
8	SSF06	1.00	UND	BPO03 6 IT BPO 31 21 AGENTE PARA GESTIÓN DE REDES SOCIALES AGENTEPROFESIONAL JORNADA ORDINARIA BRONCE NA NA 1 MES	8,179,342.04	0	19	1,554,074.99	8,179,342.04	9,733,417.03
9	SSF07	12.00	UND	BPO03 7 IT BPO 42 1 ESTUDIO DE SEGURIDAD POR RECURSO HUMANO VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN NA NA NA NA NA 16 VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN	43,997.15	0	19	100,313.50	527,965.80	628,279.30
10	SSF08	12.00	UND	BPO03 8 IT BPO 62 43 COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DETRABAJO LICENCIAMIENTO DE OFIMATICA NA NA NA NA NA 14 LICENCIA MES	629,574.92	0	19	1,435,430.82	7,554,899.04	8,990,329.86

Total items: 10**Totales**

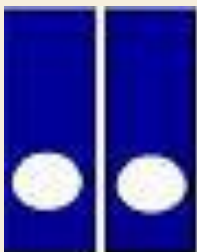
Total Base Imponible:	112,228,860.09
Total Descuentos:	0.00
Total Retenciones:	0.00
Total otros descuentos:	0.00
INC:	0.00
IVA:	21,323,483.42
ICO:	0.00
BASE EXENTA:	0.00
VALOR NETO:	133,552,343.51

Total Cantidades: 38**Monto en letras:** CIENTO TREINTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE CON CINCUENTA Y UNO CENTAVOS**Información adicional**

SERVICIOS MARZO #36-01-07;160793;ygomez@ssf.gov.co#

Resolución Habilitación DIAN N° 18764101330615 con Prefijo INV desde 344 hasta 1000 con vigencia desde 10/11/2025 hasta 10/11/2026

FAVOR CONSIGNAR A LA CUENTA DE AHORROS DEL BANCO DAVIVIENDA No.108900300006



BLANCA MILENA JAIMES ORTIZ
Contador Público
Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Cúcuta – N. de Sder
Especialista en Gerencia y Administración Tributaria
Universidad el Externado de Colombia - Bogotá D.C.
blancajaimescontapublico@gmail.com
Teléfono: 320 2245273

**EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
INNOVA TECH IT SAS
NIT. 900.860.807-0**

INNOVA TECH IT SAS identificada con NIT. No. **900.860.807-0** (En adelante la compañía) efectuó los aportes parafiscales (SENA, ICBF Y Cajas de Compensación Familiar), seguridad social (Pensión y ARL) correspondiente al mes de **MARZO** de dos mil veintiséis (2026) y de salud del mes de **ABRIL** del dos mil veintiséis (2026) según las planillas No. **71830497, 71831051, 71831411, 71832747, 71835544, 71839204, 71843212, 71847132, 71848334, 71861452, 71863237, 71868961, 71906977, 71910495, 71941992, 71954595 y 72045633**; liquidadas y pagadas a través del operador de información “Mí Planilla” las cuales fueron canceladas el día seis (06) de abril del dos mil veintiséis (2026).

La Compañía ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley 100 de 1993, Ley 789 de 2002 (Art 50), Ley 797 de 2003; Decreto 1703 de 2002, Decreto 2170 de 2002** y demás normas vigentes relacionadas con el pago de obligaciones de Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes Parafiscales.

A la fecha de expedición de la presente, la Compañía se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y lo que corresponde a Aportes Parafiscales de los seis (6) meses anteriores a esta certificación.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá el día siete (7) de abril del año dos mil veintiséis (2026), a solicitud de la administración de la Compañía.

Atentamente,

BLANCA MILENA JAIMES ORTIZ
C.C. 60.442.620 de Los Patios (N de Sder)
Revisor Fiscal - Tarjeta Profesional 129169-T

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

6613612890203900

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 **BLANCA MILENA JAIMES ORTIZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 60442620 de LOS PATIOS (N. DE SANTANDER) Y Tarjeta Profesional No 129169-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 16 días del mes de Marzo de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.


SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

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

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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **60.442.620**

JAIMES ORTIZ
APELLIDOS

BLANCA MILENA
NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **02-MAR-1981**
CUCUTA
(NORTE DE SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.55
ESTATURA

A+
G.S. RH

F
SEXO

10-MAR-1999 LOS PATIOS

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADORA NACIONAL
ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ



A-2505400-55118652-F-0060442620-20041117

00954 04322B 02 137590320

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO**

129169-T

**BLANCA MILENA
JAIMES ORTIZ
C.C. 60442620**

**RESOLUCION INSCRIPCION 308 FECHA 18/10/2007
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**



PRESIDENTE

[Handwritten signature]

LUIS ALONSO CORMENARES RODRIGUEZ 139118

FIRMA DEL TITULAR

51278

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

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



LOGOFORMAS S.A. 1066 09/2006

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900860807-0	INNOVA TECH IT SAS		CL 16 10 07	3113873155	analista.nomina@innovatechit.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	NUEVA PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
						EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
						SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DÍAS/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DÍAS/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		71861452		14	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-04	2026-03	E	\$64,579,210	\$15.839.300	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD													
Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	1.132.800	0		0		0	0	0	0	1.132.800	6
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	469.400	0		0		0	0	0	0	469.400	2
EPS010	EPS Sura	800088702-2	135.500	0		0		0	0	0	0	135.500	1
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	237.000	0		0		0	0	0	0	237.000	1
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	609.700	0		0		0	0	0	0	609.700	4

TOTALES PENSIÓN												
Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	812.500	0	0	0	0	0	0		812.500	1
230301	Porvenir	800224808-8	2.708.400	0	0	0	0	0	0		2.708.400	4
25-14	Colpensiones	900336004-7	6.812.900	0	0	0	0	0	0		6.812.900	9

TOTALES RIESGOS LABORALES															
Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-7	Seguros Bolivar S.A.	860002503-2	336.700				336.700	0	0	336.700			3.367	336.700	14

TOTALES CAJAS							
Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF22	Colsubsidio	860007336-1	2.584.400	0	0	2.584.400	14

TOTALES PARAFISCALES				
Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

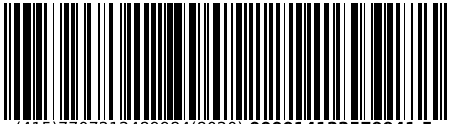
TOTALES POR SUBSISTEMA			
Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	5	2.584.400	2.584.400
Pensión	3	10.333.800	10.333.800
Riesgos Laborales	1	336.700	336.700
CCF	1	2.584.400	2.584.400
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	10	15.839.300	15.839.300

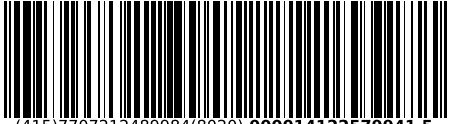
DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900860807-0	INNOVA TECH IT SAS		CL 16 10 07	3113873155	analista.nomina@innovatechit.com.co
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
SUCURSAL	A – Más de 200 cot	NUEVA PRINCIPAL	PPAL	BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	
						SI

DATOS DE LA PLANILLA					
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
		71861452		14	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIÓN	TIPO PLANILLA	TOTAL NÓMINA	TOTAL A PAGAR	
2026-04	2026-03	E	\$64,579,210	\$15.839.300	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE			INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN								SALUD				RIESGOS LABORALES					CCF				PARAFISCALES							
No.	Tipo y Número de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Saludgo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TRE	TAE	TAP	USP	SEN	ICE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Días	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Días	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Días	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Días	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC 1002582419	PINEDA CASTRO LAURENT LIZETH	1	0			S	X														25-14	1.225.634	7	196.200	0	0	0	0	EPS005	1.225.634	7	49.100	14-7	1.225.634	7	1	6.400	CCF22	1.225.634	7	49.100	0	0	0	0	0
2	CC 1010136439	VARGAS ECHEVERRIA LAURA VALENTINA	1	0			S	X														25-14	5.077.625	29	812.500	0	0	0	0	EPS005	5.077.625	29	203.200	14-7	5.077.625	29	1	26.600	CCF22	5.077.625	29	203.200	0	0	0	0	0
3	CC 1010243077	GONZALEZ MARCELA	1	0			S	X														230301	3.385.083	29	541.700	0	0	0	0	EPS010	3.385.083	29	135.500	14-7	3.385.083	29	1	17.700	CCF22	3.385.083	29	135.500	0	0	0	0	0
4	CC 1013647217	PARRA GARCIA JESSICA PAOLA	1	0			S	X														230301	5.077.625	29	812.500	0	0	0	0	EPS005	5.077.625	29	203.200	14-7	5.077.625	29	1	26.600	CCF22	5.077.625	29	203.200	0	0	0	0	0
5	CC 1014210128	ROZO BARBOSA LAURA VANESSA	1	0			S	X														25-14	6.770.147	29	1.083.300	0	0	0	0	EPS008	6.770.147	29	270.900	14-7	6.770.147	29	1	35.400	CCF22	6.770.147	29	270.900	0	0	0	0	0
6	CC 1014244580	TALERO JIMENEZ ERIKA ALEJANDRA	1	0			S	X														230301	5.077.625	29	812.500	0	0	0	0	EPS037	5.077.625	29	203.200	14-7	5.077.625	29	1	26.600	CCF22	5.077.625	29	203.200	0	0	0	0	0
7	CC 1022422640	TORRALBA URREA CESAR DANILO	1	0			S	X														25-14	3.385.083	29	541.700	0	0	0	0	EPS037	3.385.083	29	135.500	14-7	3.385.083	29	1	17.700	CCF22	3.385.083	29	135.500	0	0	0	0	0
8	CC 1032385291	GONZALEZ ASTRIT VIVIANA	1	0			S	X														25-14	3.385.083	29	541.700	0	0	0	0	EPS037	3.385.083	29	135.500	14-7	3.385.083	29	1	17.700	CCF22	3.385.083	29	135.500	0	0	0	0	0
9	CC 1111198108	VELOZA MORENO KAROL LIZET	1	0			S	X														230301	3.385.083	29	541.700	0	0	0	0	EPS037	3.385.083	29	135.500	14-7	3.385.083	29	1	17.700	CCF22	3.385.083	29	135.500	0	0	0	0	0
10	CC 1121333092	OLIVELLA GOMEZ ZULEINA MARIA	1	0			S	X														230201	5.077.625	29	812.500	0	0	0	0	EPS005	5.077.625	29	203.200	14-7	5.077.625	29	1	26.600	CCF22	5.077.625	29	203.200	0	0	0	0	0
11	CC 52961729	ROMERO RINCON EDNA CATALINA	1	0			S	X														25-14	5.923.896	29	947.900	0	0	0	0	EPS017	5.923.896	29	237.000	14-7	5.923.896	29	1	31.000	CCF22	5.923.896	29	237.000	0	0	0	0	0
12	CC 52983779	CUEVAS ORDOÑEZ VERONICA	1	0			S	X														25-14	5.077.625	29	812.500	0	0	0	0	EPS005	5.077.625	29	203.200	14-7	5.077.625	29	1	26.600	CCF22	5.077.625	29	203.200	0	0	0	0	0
13	CC 79509918	AMAYA MURCIA HUGO FERNANDO	1	0			S	X														25-14	6.770.166	29	1.083.300	0	0	0	0	EPS005	6.770.166	29	270.900	14-7	6.770.166	29	1	35.400	CCF22	6.770.166	29	270.900	0	0	0	0	0
14	CC 80234606	BONILLA SARMIENTO CAMILO	1	0			S	X														25-14	4.727.444	27	756.400	0	0	0	0	EPS008	4.727.444	27	189.100	14-7	4.727.444	27	1	24.700	CCF22	4.727.444	27	189.100	0	0	0	0	0
15	CC 80234606	BONILLA SARMIENTO CAMILO	1	0			S									X						25-14	233.466	2	37.400	0	0	0	0	EPS008	233.466	2	9.400	14-7	233.466	2	1	0	CCF22	233.466	2	9.400	0	0	0	0	0

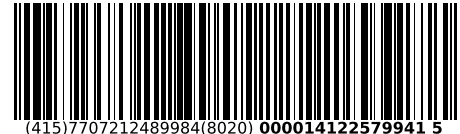
DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto 02 Actualización				4. Número de formulario 141225799415	
				 (415)7707212489984(8020) 000014122579941 5	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9 0 0 8 6 0 8 0 7		6. DV 0		12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	
14. Buzón electrónico 3 2					
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica		25. Tipo de documento 1		26. Número de Identificación	
Lugar de expedición		28. País		29. Departamento	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre	
34. Otros nombres		35. Razón social INNOVA TECH IT S.A.S		36. Nombre comercial BPO HAPPIFY	
37. Sigla		UBICACIÓN			
38. País COLOMBIA		39. Departamento Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C.	
41. Dirección principal CL 16 10 07 ED HAMSA		42. Correo electrónico facturacion.electronica@happybpo.co			
43. Código postal		44. Teléfono 1		45. Teléfono 2	
CLASIFICACIÓN					
Actividad principal		Actividad secundaria		Ocupación	
46. Código 8 2 2 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 1 6 0 1 0 1		48. Código 4 6 5 1	
49. Fecha inicio actividad 2 0 1 6 0 1 0 1		50. Código 6 2 0 9 4 6 5 9		51. Código	
52. Número establecimientos 2		Responsabilidades, Calidades y Atributos			
53. Código 5 7 9 1 4 4 2 4 8 5 2 5 5		54. Código 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20			
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario		55- Informante de Beneficiarios Finales			
07- Retención en la fuente a título de rent		09- Retención en la fuente en el impuesto			
14- Informante de exogena		42- Obligado a llevar contabilidad			
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA		52 - Facturador electrónico			
Usuarios aduaneros		Exportadores			
54. Código 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20		55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3 57. Modo 58. CPC			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación					
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos SI NO X		60. No. de Folios: 0		61. Fecha 2025-12-17 / 02:02:06PM	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.			
Firma del solicitante:		Firma autorizada:			
984. Nombre CASTAÑEDA LOPERA SANTIAGO		985. Cargo Representante legal Certificado			

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 2 de 5 Hoja 2		
			4. Número de formulario 141225799415		
 (415)7707212489984(8020) 000014122579941 5					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9 0 0 8 6 0 8 0 7 0		6. DV 0		12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	
				14. Buzón electrónico 3 2	
Características y formas de las organizaciones					
62. Naturaleza 2		63. Formas asociativas 1 2		64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio 1	
Constitución, Registro y Última Reforma					
Documento		1. Constitución		2. Reforma	
71. Clase 0 4		72. Número 1 3		73. Fecha 2 0 1 5 0 6 1 8	
74. Número de notaría		75. Entidad de registro 0 3		76. Fecha de registro 2 0 1 5 0 6 2 2	
77. No. Matrícula mercantil 0 2 5 8 5 6 6 7		78. Departamento 1 1		79. Ciudad/Municipio 4	
Vigencia		80. Desde 2 0 1 5 0 6 1 8		81. Hasta 2 9 9 9 1 2 3 1	
Composición del Capital					
82. Nacional 1 0 0 %					
83. Nacional público 0 . 0 %					
84. Nacional privado 1 0 0 . 0 %					
85. Extranjero 0 %					
86. Extranjero público 0 . 0 %					
87. Extranjero privado 0 . 0 %					
Entidad de vigilancia y control					
88. Entidad de vigilancia y control					
Estado y Beneficio					
Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV	
1	8 1	2 0 1 5 1 2 3 1		-	
2				-	
3				-	
4				-	
5				-	
Vinculación económica					
93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial			95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante				96. DV.	
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior		171. País		172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP					

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141225799415



(415)7707212489984(8020) 000014122579941 5

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

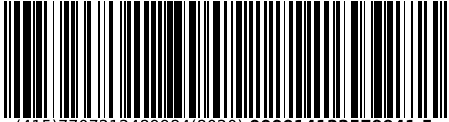
9 0 0 8 6 0 8 0 7 0

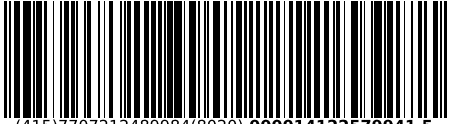
Impuestos de Bogotá

3 2

Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 1 0 4 0 7
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadaní 1 3	101. Número de identificación 1 0 2 0 4 3 5 5 9 8	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido CASTAÑEDA	105. Segundo apellido LOPERA	106. Primer nombre SANTIAGO
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 2 4 0 7 0 4
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 2 1 0 6 2 2 4 1	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido ARDILA	105. Segundo apellido REY	106. Primer nombre IRMA
107. Otros nombres GLADYS	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Revisor Fiscal y Contador				001		
Espacio reservado para la DIAN				Página 4 de 5 Hoja 5				
				4. Número de formulario 141225799415				
 (415)7707212489984(8020) 000014122579941 5								
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico		
9 0 0 8 6 0 8 0 7		0		Impuestos de Bogotá		3 2		
Revisor Fiscal y Contador								
Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía		125. Número de identificación 1 3		126. DV 6		127. Número de tarjeta profesional 0 4 4 2 6 2 0	
	128. Primer apellido JAIMES		129. Segundo apellido ORTIZ		130. Primer nombre BLANCA		131. Otros nombres MILENA	
	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)		133. DV		134. Sociedad o firma designada			
	135. Fecha de nombramiento 2 0 2 5 0 9 0 1							
Revisor fiscal suplente	136. Tipo de documento		137. Número de identificación		138. DV		139. Número de tarjeta profesional	
	140. Primer apellido		141. Segundo apellido		142. Primer nombre		143. Otros nombres	
	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)		145. DV		146. Sociedad o firma designada			
	147. Fecha de nombramiento							
Contador	148. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía		149. Número de identificación 1 3		150. DV 5		151. Número de tarjeta profesional 5 1 9 5 4 4 6 5	
	152. Primer apellido LOPEZ		153. Segundo apellido LOPEZ		154. Primer nombre MARTHA		155. Otros nombres FABIOLA	
	156. Número de Identificación Tributaria (NIT)		157. DV		158. Sociedad o firma designada			
	159. Fecha de nombramiento 2 0 2 4 0 2 2 2							

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Establecimientos				001	
Espacio reservado para la DIAN				Página 5 de 5 Hoja 6			
				4. Número de formulario 141225799415			
 (415)7707212489984(8020) 000014122579941 5							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
9 0 0 8 6 0 8 0 7 0		0		Impuestos de Bogotá		3 2	
Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros							
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2							
161. Actividad económica Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0							
162. Nombre del establecimiento INNOVA TECH IT							
163. Departamento Norte de Santander 5 4							
164. Ciudad/Municipio Cúcuta 0 0 1							
165. Dirección CL 6 12 45 BRR COLSAG							
166. Número de matrícula mercantil 4 0 4 5 0 3							
167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 2 1 1 0 0 1							
168. Teléfono 3 1 8 2 5 7 4 6 1 6							
169. Fecha de cierre							
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2							
161. Actividad económica Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0							
162. Nombre del establecimiento INNOVA TECH IT							
163. Departamento Bogotá D.C. 1 1							
164. Ciudad/Municipio Bogotá, D.C. 0 0 1							
165. Dirección CL 6 10 07 ED HAMSA							
166. Número de matrícula mercantil 4 0 4 5 0 3							
167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 2 1 1 0 0 1							
168. Teléfono 3 1 7 6 4 0 7 5 8 6							
169. Fecha de cierre							
160. Tipo de establecimiento							
161. Actividad económica							
162. Nombre del establecimiento:							
163. Departamento							
164. Ciudad/Municipio							
165. Dirección							
166. Número de matrícula mercantil							
167. Fecha de la matrícula mercantil							
168. Teléfono							
169. Fecha de cierre							

Fecha:06/02/2026

INNOVA TECH IT S.A.S

Dirección:	CL 16 10 07	Teléfonos:	6014413694		
Dirección electrónica:	facturacion.	Ciudad:	BOGOTÁ DC	Municipio:	BOGOTÁ, D.C.
Fecha de Inscripción:	28/02/2018	Soporte Inscripción:	-		

Naturaleza Jurídica: PERSONA JURIDICA		Régimen tributario: COMUN	Fecha desde: 28/07/2018
Matrícula Mercantil:02585667	Fecha inicio de Actividades: 01/01/2016	Fecha de cese de Actividades: NO	No. Establecimientos: 0

Actividad 5: 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)

Fecha Inicio	Tipo	Documento	NOMBRE	Tipo Representación
10/02/2020	C.C.	1020435598	SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA	REPRESENTANTE LEGAL
10/07/2024	C.C.	21062241	IRMA GLADYS ARDILA REY	REPRESENTANTE LEGAL
22/02/2024	C.C.	51954465	MARTHA FABIOLA LOPEZ LOPEZ	CONTADOR
01/09/2025	C.C.	60442620	BLANCA MILENA JAIMES ORTIZ	REVISOR FISCAL PRINCIPAL

Version 2.02



DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
REGISTRO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA - RIT
INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRIBUYENTE

Fecha:06/02/2026

CONTRIBUYENTE

N.I.T. 900860807

INNOVA TECH IT S.A.S

Señor Contribuyente: Esta es la información suministrada por usted y registrada en la
Secretaría de Hacienda Distrital.

Kr 30 25 90 Dirección Distrital de Impuestos Bogota D.C. Colombia

Fuente: RIT-SHD



Supersubsidio Familiar



FASE 1. FORMALIZACIÓN Y ALISTAMIENTO CONTRACTUAL

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Firma de orden de compra / contrato		Completado	18/02/2026	18/02/2026	
Elaboración y firma de acta de inicio		Completado	23/02/2026	23/02/2026	
Designación de supervisores (Entidad – Proveedor)		Completado	23/02/2026	23/02/2026	
Definición de canales oficiales de comunicación		Completado	23/02/2026	23/02/2026	
Entrega de cronograma detallado de implementación		Completado	23/02/2026	23/02/2026	

FASE 2. KICK OFF

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Reunión Kick Off (alineación de alcance, ANS, entregables)		En proceso	18/02/2026	20/02/2026	
Validación de canales a operar (voz, chat, redes, PQRSF, correo 472)		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	
Definición de esquema de reportes		Proyectado	19/02/2026	8/03/2026	
			18/02/2026	8/03/2026	

FASE 3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Validación de personal retenido		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	
Formalización contractual		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	
Envío de 6–10 hojas de vida por perfil (máx. 3 días)		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	
Entrevistas virtuales con la entidad (2 días)		Proyectado	20/02/2026	23/02/2026	
Selección final de candidatos		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026	
Estudios de seguridad		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026	
Entrega de hojas de vida		Hito	3/03/2026	10/03/2026	
			18/02/2026	10/03/2026	

FASE 4. SUMINISTRO Y CERTIFICACIÓN TECNOLÓGICA

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Alistamiento de equipos por el proveedor		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	Especificaciones - cumplimiento - antivirus y office
Presentación de equipos a TI (día 3 posterior al acta)		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	Listado de Equipos, seriales - administrativas - marcas
Validación técnica por la Oficina TIC (3 días)		Proyectado	18/02/2026	20/02/2026	Alcance tecnico
Subsanación de hallazgos (máx. 2 días)		Proyectado	23/02/2026	24/02/2026	
Entrega de Equipo		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026	Proyeccion de ingreso
Pruebas de audio en 3CX		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026	
			18/02/2026	27/02/2026	

FASE 5. ACCESOS Y CONFIGURACIÓN DE PLATAFORMAS

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto	
Creación de usuarios en:		Proyectado	20/02/2026	27/02/2026		
Subitems	Name	Owner	Estado	Cronograma - Start	Cronograma - End	Observaciones
	E-Signa		Proyectado	26/02/2026	27/02/2026	Correo electronico en office - cedula y nombre - enviar prueba.
	SIGER		Proyectado	26/02/2026	27/02/2026	Aplica supervisora
	BPM E-Flow		Proyectado	26/02/2026	27/02/2026	Lider de calidad - Correo electronico en office - cedula y nombre - enviar
	3CX		Proyectado	26/02/2026	27/02/2026	Correo electronico en office - cedula y nombre - cargo
	CRM (si ya está en producción)		Proyectado	26/02/2026	27/02/2026	Correo electronico en office - cedula y nombre - enviar
	Correo de prueba		Proyectado	20/02/2026	20/02/2026	
Parametrización de perfiles de acceso		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026	Llegar 30 min antes	
Pruebas de conectividad y permisos		Proyectado	24/02/2026	27/02/2026		
			18/02/2026	27/02/2026		

FASE 6. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Lenguaje de señas		Hito	2/03/2026	31/03/2026	
Certificacion de cursos nuevos y recertificacion		Proyectado	2/03/2026	8/03/2026	
Inducción institucional (SSF, subsidio familiar, normatividad)		Proyectado	2/03/2026	2/03/2026	Capacitacion por parte de SSF
Asignacion de expedientes tutor		Proyectado	2/03/2026	13/03/2026	
Capacitacion de 4 horas		Proyectado	2/03/2026	13/03/2026	

Consolidación de asignación		Proyectado	16/03/2026	21/03/2026	
ANS y métricas operativas		Proyectado	2/03/2026	14/03/2026	
			2/03/2026	31/03/2026	

FASE 7. DEFINICIÓN OPERATIVA Y DOCUMENTAL

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Diseño de guiones y protocolos de atención		Proyectado	2/03/2026	31/03/2026	Validar y verificar
Matriz de tipificación		Proyectado	2/03/2026	31/03/2026	Validar y verificar
Flujos de escalamiento		Proyectado	2/03/2026	31/03/2026	Validar y verificar
Formatos de reportes operativos		Proyectado	2/03/2026	6/03/2026	Reporteria workforce proceso
Plan de calidad y monitoreo		Proyectado	2/03/2026	31/03/2026	Validar y verificar
Plan de comunicaciones con la entidad		Completado	23/02/2026	23/02/2026	xgomezm@ssf.gov.co , mmarin@ssf.gov.co; cindy.velasquezb@ssf.gov.co; agarzone@ssf.gov.co
			2/03/2026	31/03/2026	

FASE 10. SALIDA A PRODUCCIÓN

Name	Subelementos	Status	Cronograma - Start	Cronograma - End	Texto
Salida a produccion		Hito	2/03/2026	2/03/2026	

Fecha: 23/02/2026



SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA
C.C 1.020.435.598
Representante Legal INNOVA TECH IT SAS

GOMEZ MURILLO
ADRIANA XIMENA

Firmado digitalmente
por GOMEZ MURILLO
ADRIANA XIMENA

ADRIANA XIMENA GOMEZ MURILLO
C.C. 1.056.994.304
Jefe Oficina de Protección al Usuario

INFORME DE ACTIVIDADES No. 001
CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 02/03/2026 AL
31/03/2026

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	160793 con contrato 301 de 2026
Objeto:	(ID: OPU-155) OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de compra 160793
Fecha Inicio:	23/02/2026
Fecha Terminación:	31/12/2026
Nombre del contratista:	INNOVA TECH IT SAS / N.I.T.
CC / Nit:	900860807-0
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	Adriana Ximena Gómez Murillo
Cargo del Supervisor:	Jefe Oficina de Protección al Usuario

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido, se presenta el informe de actividades correspondiente a la gestión del mes de marzo 2026.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

A continuación, se detallan los acuerdos de Nivel de servicio atribuibles según la orden compra y la ejecución dentro del periodo mencionado, tal como se encuentra establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III de Colombia Compra Eficiente y su ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 y la definición para cada uno.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra	
1	Puntualidad en los tiempos de aprovisionamiento dentro de la orden de compra
2	Nivel de servicio para la atención voz
3	Tiempo de atención canales chat
4	Eficacia
5	Rotación del Recurso Humano
6	Evaluación de conocimiento Agentes
7	Queja sobre los servicios BPO QUEJA
8	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

1. Puntualidad en los tiempos de aprovisionamiento dentro de la orden de compra

Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora.

Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO.

FASE 1. FORMALIZACIÓN Y ALISTAMIENTO CONTRACTUAL			
Item	Status	Cronograma	Texto
Firma de orden de compra / contrato	Completado	Feb 23	
Elaboración y firma de acta de inicio	Completado	Feb 23	
Designación de supervisores (Entidad - Proveedor)	Completado	Feb 23	
Definición de canales oficiales de comunicación	Completado	Feb 23	
Entrega de cronograma detallado de implementación	Completado	Feb 23	
+ Añadir item			
FASE 2. KICK OFF			
Item	Status	Cronograma	Texto
Reunión Kick Off (alineación de alcances, ANS, entregables)	Completado	Feb 23 - 24	
Validación de canales a operar (vocal, chat, redes, FORSF, correo 472)	Completado	Feb 23 - 24	
Definición de esquema de reportes	Completado	Feb 23 - Mar	
+ Añadir item			
FASE 3. UNIÓN DEL RECURSO HUMANO			
Item	Status	Cronograma	Texto
Validación de personal retenido	Completado	Feb 18 - 27	
Formalización contractual	Completado	Feb 23 - 27	
Envío de 6-10 hojas de vida por perfil (mín. 3 días)	Completado	Feb 23 - 27	
Entrevistas virtuales con la entidad (2 días)	Completado	Feb 23 - 27	
Selección final de candidatos	Completado	Feb 24 - 27	
Estudios de seguridad	Completado	Feb 24 - 27	
Entrega de hojas de vida	Hecho	Mar 3 - 10	
+ Añadir item			
FASE 4. SUMINISTRO Y CERTIFICACIÓN TECNOLÓGICA			
Item	Status	Cronograma	Texto
Alistamiento de equipos por el proveedor	Completado	Feb 23 - 24	Especificaciones: cumplimiento: virtual y físico
Presentación de equipos a TI (día 3 posterior al acta)	Completado	Feb 23 - 24	Listado de Equipos, servicios - administrativos - recursos
Validación tiempos por la Oficina TIC (3 días)	Completado	Feb 23 - 24	Alcance técnico
Entrega de Equipo	Completado	Feb 24 - 27	Proyección de ingresos
Subselección de hallazgos (mín. 2 días)	Completado	Feb 24 - 27	
+ Añadir item			
FASE 5. ACCESOS Y CONFIGURACIÓN DE PLATAFORMAS			
Item	Status	Cronograma	Texto
Creación de usuarios en: 8	Completado	Feb 23 - 27	
Parametrización de perfiles de acceso	Completado	Feb 23	Llegar 30 min antes
Pruebas de conectividad y permisos	Completado	Feb 24 - 27	
+ Añadir item			
FASE 6. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO			
Item	Status	Cronograma	Texto
Lenguaje de señas	Hecho	Mar 2 - 31	
Certificación de cursos nuevos y recertificación	Completado	Mar 2 - 8	
Inducción institucional (BSF, subsidio familiar, normatividad)	Completado	Mar 2	Capacitación por parte de BSF
Asignación de expedientes tutor	Completado	Mar 2 - 13	
Capacitación de 4 horas	Completado	Mar 2 - 13	
Conciliación de asignación	Completado	Mar 18 - 21	
ANS y métricas operativas	Completado	Mar 21 - 14	
+ Añadir item			
FASE 7. DEFINICIÓN OPERATIVA Y DOCUMENTAL			
Item	Status	Cronograma	Texto
Diseño de guiones y protocolos de atención	Completado	Mar 2 - 31	
Matriz de tipificación	Completado	Mar 2 - 31	
Flujos de escalamiento	Completado	Mar 2 - 31	
Formatos de reportes operativos	Completado	Mar 2 - 6	
Plan de calidad y monitoreo	Completado	Mar 2 - 31	
Plan de comunicaciones con la entidad	Completado		
+ Añadir item			
FASE 10. SALIDA A PRODUCCIÓN			
Item	Status	Cronograma	Texto
Salida a producción	Completado	Mar 2	

El acta de inicio fue suscrita entre las partes el 23 de Febrero del año 2026, sobre el cual se realizó el siguiente cronograma con un cumplimiento del 100%



Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.

Tipo de Agente	De 1 a 50 Agentes			Más de 50 Agentes		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Agente general	10 días hábiles	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles
Agente técnico	12 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	30 días hábiles
Agente profesional	15 días hábiles	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles
Agente especializado	20 días hábiles	22 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles	25 días hábiles

Para el caso de la Superintendencia Familiar los agentes se encuentran ubicados en ZONA 1 y es una operación de 14 personas, a continuación, se relacionan las fechas de contratación del personal.

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	PERFIL	Acta de Inicio	FECHA DE INGRESO	Días Hábiles Aprovisionamiento
1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	Agente Profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	Agente Profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	Agente Profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
1010136439	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	Agente profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
80234606	CAMILO BONILLA SARMIENTO	Agente profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
52983779	VERONICA CUEVAS ORDOÑEZ	Agente profesional	23/02/2026	2/03/2026	4
1002582419	LAURENT LIZETH PINEDA CASTRO	Agente profesional	23/02/2026	24/03/2026	*19
79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	Agente profesional especializado	23/02/2026	2/03/2026	4
1010243077	MARCELA GONZÁLEZ	Agente Técnico	23/02/2026	2/03/2026	4
1111198108	KAROL LIZET VELOZA MORENO	Agente técnico	23/02/2026	2/03/2026	4
1022422640	CÉSAR TORRALBA URREA	Agente técnico	23/02/2026	2/03/2026	4
1032385291	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	Agente técnico	23/02/2026	2/03/2026	4
52961729	EDNA CATALINA ROMERO RINCON	Líder Calidad	23/02/2026	2/03/2026	4
1014210128	LAURA VANESSA ROZO BARBOSA	Supervisor de servicios BPO	23/02/2026	2/03/2026	4

* Para el caso del agente vinculado tras 19 días hábiles, fue concertado entre las partes de acuerdo con las necesidades de la operación y perfil idóneo.



De acuerdo con lo anterior se relaciona el cumplimiento del indicador.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
1	Puntualidad en los tiempos de aprovisionamiento dentro de la orden de compra	100%

Periodos de estabilización del servicio

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la solicitud de la Entidad Estatal.

2. Nivel de servicio para la atención voz.

La Entidad compradora determina la atención del servicio de voz 2 agentes técnicos, y se relaciona en ANS para la categoría Bronce de los agentes.

Formula:

$P \equiv$ Proporción de llamadas atendidas antes del umbral

$$P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de } X \text{ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} \times 100\%$$

El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo.

Bronce: Contestar el 80% de las llamadas Inbound antes de 60 segundos.

Es necesario precisar que el canal de voz se identificó que el audio de espera configurado por el proveedor, tenía una duración de aproximadamente 2 minutos, el cual se reproducía en su totalidad en la cola antes de enrutar la llamada al agente, afectando los tiempos de gestión, por lo cual para el periodo del 1 al 19 de marzo el indicador es del 2%, una vez se realizó el ajuste, se relaciona en el indicador el cumplimiento del 20 al 31 de marzo.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
2	Nivel de servicio para la atención voz	88 %

3. Tiempo de atención canales para chat.

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos.

Formula:

$$Promedio\ transacciones = \sum_{i=1}^n \left(\frac{tiempo\ de\ atención_i}{n} \right)$$

Donde

n= número de transacciones recibidas por los canales de atención

Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call),

videollamadas

tiempo de atención_i

= el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al c

Si $Promedio\ transacciones > Ta$ entonces se aplica la siguiente formula:

$$Ic = \frac{promedio\ transacciones - Ta}{Ta} * 100\%$$

Ta

≡ Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio

Ic ≡ Incumplimiento

El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.

Bronce: Tiempo de atención <=70 segundos

La Superintendencia del Subsidio Familiar, cuenta con la herramienta para la gestión de CHAT plataforma 3CX, la cual no es de administración del Proveedor, una vez realizadas las consultas en las aplicaciones propias de la Entidad, no es posible contar con el dato del tiempo transcurrido entre el ingreso de la transacción y la respuesta del agente, lo cual fue escalado a la supervisión del contrato.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
3	Tiempo de atención canales chat	N/A

4. Eficacia

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.

Formula:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$$

Bronce: Eficacia >= 85%

Canal	Cantidad Total Transacciones	Cantidad Total Transacciones gestionadas
Atn. telefónica	496	372
Aplicativo PQRSF	1068	694
Atn. Virtual	5	5
Chat	59	59
Redes sociales	340	340
Atn. presencial	9	9

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
4	Eficacia	75%

5. Rotación del Recurso Humano

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. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Compradora en la Orden de Compra.



rotación

$$= \frac{\text{Número de recuso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}}$$

* 100%

Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados

Bronce Rotación < 15%

Durante el mes de marzo no se presentó rotación de personal.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
5	Rotación del Recurso Humano	100%

6. Evaluación de conocimiento Agentes "eca"

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.

Formula:

$$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} * 100\%$$

Medición mensual

Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.

Bronce ECA >= 75%



Durante marzo de 2026, La superintendencia de Subsidio Familiar, en cabeza de la Doctora Adriana Gómez jefe de la Oficina, se llevó a cabo una evaluación de conocimientos dirigida al equipo de gestión de **PQRSF**.

Esta iniciativa tuvo como objetivo mapear las fortalezas técnicas de los colaboradores para optimizar la asignación de casos según su especialidad. De este modo, buscamos agilizar los tiempos de respuesta y potenciar los indicadores de productividad de nuestros asesores. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
6	Evaluación de conocimiento Agentes	84.3 %



#	GESTOR	ROL	FOVIS	CUOTA MON.	FOSFEC	INFO GENERAL	TOTAL	ESTADO
1	JESSICA PAOLA PARRA	PROFESIONAL	100.0	94.1	100.0	93.3	96.9	APROBADO
2	HUGO FERNANDO AMAYA	PROFESIONAL	100.0	88.2	100.0	73.3	90.4	APROBADO
3	CESAR DANILO TORRALBA URREA	TECNICO	92.3	94.1	92.3	80.0	89.7	APROBADO
4	ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	TECNICO	76.9	94.1	92.3	80.0	85.8	APROBADO
5	ERIKA ALEJANDRA TALERO	PROFESIONAL	76.9	88.2	61.5	93.3	80.0	APROBADO
6	ZULEINA MARIA OLIVELLA	PROFESIONAL	84.6	82.4	69.2	66.7	75.7	APROBADO
7	MARCELA GONZALEZ	TECNICO	76.9	88.2	69.2	53.3	71.9	APROBADO



Metodología de Calificación

El cuestionario evalúa 4 bloques temáticos, cada uno con peso del 25% sobre la calificación final de 100 puntos. La nota aprobatoria es ≥ 70 .



Calificación Final = (FOVIS × 25%) + (Cuota Mon. × 25%) + (FOSFEC × 25%) + (Info. Gral. × 25%) · Meta **aprobatoria: ≥ 70 pts**

Ver informe de evaluación:



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

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

Bronce QUEJA < 4%

Durante el mes de marzo de 2026, 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.

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
7	Queja sobre los servicios BPO QUEJA	100%

8. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO: "s":

Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación o la metodología recomendada por el Proveedor.

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

ANS durante la ejecución de la Orden de Compra		Cumplimiento
8	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	90%

Se relaciona el detalle por canal

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

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



CHAT	100%	5%
TELEFONICO	85%	41%
PQRSF	65%	5%
VIRTUAL	100%	40%
PRESENCIAL	100%	100%

- **Canal Chat (Satisfacción: 100% | Participación: 5%):** Este canal alcanza un nivel de excelencia operativa absoluta; no obstante, su representatividad es mínima. Esta brecha confirma que, aunque el servicio es de alta calidad, existe una barrera de visibilidad en el portal web que impide que el ciudadano identifique el Chat como una alternativa de contacto primaria, desaprovechando su alto potencial resolutivo.
- **Canal Telefónico (Satisfacción: 85% | Participación: 41%):** Es el canal con mayor demanda operativa. Si bien mantiene un nivel de satisfacción sólido, el volumen de interacciones revela que es el punto de mayor sensibilidad institucional. Los esfuerzos deben centrarse en mantener la capacidad de respuesta ante este flujo constante para evitar que la percepción de oportunidad se vea afectada.
- **Canal Virtual (Satisfacción: 100% | Participación: 40%):** Se consolida como una alternativa técnica de alta confianza, logrando un equilibrio óptimo entre un alto volumen de participación y una satisfacción perfecta. Esto demuestra que los protocolos de atención por videollamada o plataformas virtuales están alineados con las expectativas de agilidad del ciudadano.
- **Canal PQR (Satisfacción: 65% | Participación: 5%):** Es el indicador con mayor oportunidad de mejora. A pesar de tener una participación baja, su nivel de satisfacción es el más reducido de la entidad. Esto exige una intervención inmediata en la calidad del fondo de las respuestas escritas y en el cumplimiento de los tiempos legales, dado que este canal gestiona casos de alta criticidad.
- **Canal Presencial (Satisfacción: 100% | Participación: 100%):** Se ratifica como el eje central y preferente de la atención ciudadana. La combinación de una participación total con una satisfacción impecable confirma que el usuario identifica en la sede física la mayor garantía de confianza, calidez y orientación técnica para el ejercicio de sus derechos.

Conclusión:

Los resultados del mes de marzo revelan un contraste operativo crítico, mientras los canales Virtual y Chat alcanzan una excelencia absoluta en satisfacción, su impacto es alto debido a la baja visibilidad y dificultades de acceso en el portal web. En contraposición, el canal Telefónico concentra el mayor flujo de atención, pero registra los niveles de satisfacción más bajos, lo que señala una urgencia por fortalecer la competencia técnica de los agentes y motivar la participación ciudadana en las encuestas para mejorar la trazabilidad del servicio.

Con el fin de elevar el estándar institucional, la estrategia se centrará en optimizar la accesibilidad de los canales digitales y en establecer mesas de trabajo técnicas para el proceso de PQRSF. Estas mesas permitirán estandarizar la claridad y el fondo de las

respuestas, atendiendo directamente la brecha detectada en la percepción de calidad. El objetivo fundamental es homologar la confianza y resolutiveidad en todos los escenarios de relacionamiento, convirtiendo la experiencia del ciudadano en el eje articulador de la mejora continua.

10. Resultados Operación marzo 2026.

10.1 Asignación de PQRSF

Se recibió la operación de PQRSF con las siguientes precisiones: la Oficina de Protección al Usuario solicitó la revisión de los casos correspondientes a los meses de enero y febrero de 2026, así como la entrega de un reporte sobre su estado actual, con el fin de contar con una estadística consolidada de la gestión realizada durante dicho periodo.

Adicionalmente, se requirió verificar la información relacionada con el acta en la que se dejaron consignadas las medidas de contingencia adoptadas por la Oficina durante el primer trimestre del año, en la cual se establecieron las directrices temporales aplicadas al proceso de trámite de las PQRSF previo al ingreso del BPO, para efectos de control y seguimiento.

Así mismo, se solicitó reportar, para el periodo comprendido entre enero y febrero de 2026, el número de PQRSF que fueron respondidas dentro del término legal y aquellas que se gestionaron por fuera de los plazos establecidos, información necesaria para la elaboración y entrega del informe trimestral de la Superintendencia de subsidio Familiar.

A continuación de detalla, el estado de la operación al 03 de marzo 2026, con relación a los casos pendientes por asignar, de PQRSF radicadas antes del 2 de marzo.

CASOS ANTIGUOS		
FECHA	CASOS PDTEs ASIGNAR	CASOS EN GESTIÓN DE PQRSF
3/03/2003	497	299

Los casos en gestión estaban siendo atendidos por el talento humano de la OPU, se estableció plan de trabajo, para dar trámite prioritario a los casos que estaban pendientes por asignar de la siguiente manera, segmentando el grupo en el personal antiguo del BPO, que ya contaban con el conocimiento técnico para el trámite y gestión y el personal nuevo.

A continuación, se relacionan las actividades del equipo de gestores contratados.

GESTOR	Actividades	Casos Asignados por día	Asignación.1 semana marzo	Asignación.2 semana marzo	Asignación.3 semana marzo	Asignación.4 semana marzo	TOTAL MES
JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	21 ANTERIOR ASIGNACIÓN	4	16	20	20	24	80
ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ	22 ANTERIOR ASIGNACIÓN	6	24	30	30	36	120
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	34 ANTERIOR ASIGNACIÓN	6	24	30	30	36	120
HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	25 ANTERIOR ASIGNACIÓN	4	16	20	20	24	80



MARCELA GONZÁLEZ	Llamadas- chat- pqrsl	2	8	10	10	12	40
CÉSAR TORRALBA URREA	Llamadas- chat- pqrsl	2	8	10	10	12	40
ASTRIT VIVIANA GONZALEZ	Asignación-Correo OPU	0	0	0	0	0	0
KAROL LIZET VELOZA MORENO	472- Revisión Exptd	0	0	0	0	0	0
		24	96	120	120	144	480

Se contempla la asignación completa de los casos, con un margen del 3% de casos duplicados que salen en plataforma.

Para atender las nuevas radicaciones del 3 de marzo en adelante se designó al equipo de personas nuevos, junto con apoyo de personal contratista de la oficina designado por la entidad, se relaciona la proyección para el personal nuevo del BPO.

GESTOR	Actividades	X días	1 semana marzo	2 semana marzo	3 semana marzo	4 semana marzo	TOTAL MES
LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	PQRSF- NUEVO	2	8	15	15	18	56
CAMILO BONILLA SARMIENTO	PQRSF- NUEVO	2	8	15	15	18	56
VERONICA CUEVAS ORDOÑEZ	PQRSF- NUEVO	2	8	15	15	18	56
		6	24	45	45	54	168

Al Cierre del 31 de marzo, se cumplió con la proyección de asignación de los casos radicados hasta el 2 marzo (497), y las nuevas radicaciones de la siguiente manera.

Asignados Marzo	1.374
PQRSF	1110
ARCHIVADO	14
ASOCIADO	192
INFORMATIVO	9
RECHAZADO	45
RESPUESTA CCF	3
TRASLADO	1

Fuente: Elaboración Propia, Bases de gestión y asignación PQRSF I Trimestre 2026.

10.2 Gestión de PQRSF – Tableros de Control.

Para el seguimiento y control de las PQRSF en la operación se diseñó un tablero de seguimiento diario que es remitido a la operación de forma diaria, con los vencimientos, este tablero se diseñó con bases de datos de la plataforma Esigna y la Base de asignación Manual para evitar la materialización de riesgo.

Tablero Diario de Alertas

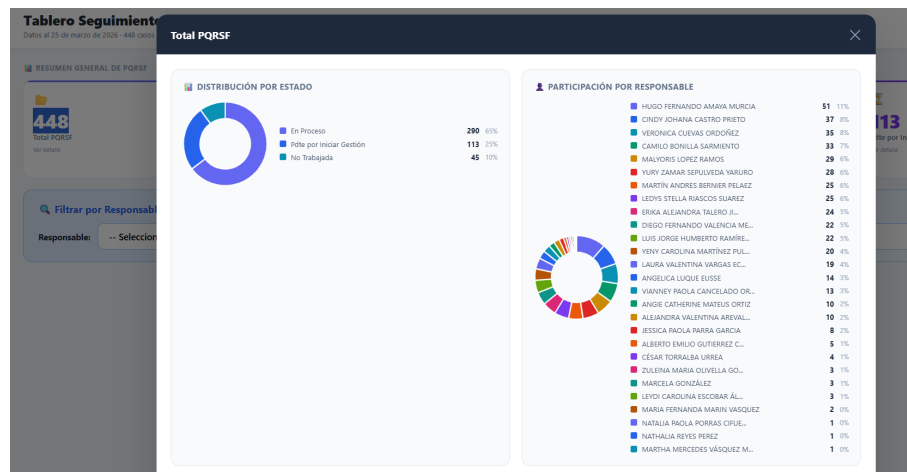
Este se empezó a remitir desde el 5 de Marzo.



Fuente: Elaboración Propia, Tablero alerta día 15

Tablero Control y Seguimiento.

Este tablero, contiene el seguimiento completo de las PQRSF en tramite por parte de la oficina de protección al usuario, y se remite de manera semanal, debido a que su construcción requiere una gestión de tiempo para su construcción.



Fuente: Elaboración Propia, Tablero control y seguimiento

10.3 Gestión PQRSF

Al momento de recibir la operación 3 de marzo 2026, se contaba con un total de **300 PQRSF** en gestión.

A continuación, se detalla la gestión del mes de Marzo por parte del BPO, y cada uno de los gestores de la operación, los cuales se resaltan en azul en la tabla de participación.

RESPONSABLE GESTIÓN	TOTAL PQRSF GESTIONADAS	% PARTICIPACIÓN
BPO	700	66%
OTROS OPU	368	34%
TOTAL	1068	100%

ESTADO CASO CONTROL OPERACIÓN					
GESTOR	Ampliación del plazo	En Proceso	Finalizada	Total general	
MARZO	48	326	694	1068	
ZULEINA OLIVELLA		16	106	122	
ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ		24	93	117	
HUGO AMAYA	33	18	37	88	
JESSICA PAOLA PARRA	2	18	66	86	
LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA		40	33	73	
VERONICA CUEVAS ORDOÑEZ		46	19	65	
CAMILO BONILLA SARMIENTO	1	43	17	61	
STELLA RIASCOS		12	32	44	
JORGE RAMIREZ	2	23	19	44	
MARCELA GONZÁLEZ		2	40	42	
CESAR TORRALBA		5	30	35	
CAROLINA MARTINEZ		11	24	35	
CINDY JOHANA CASTRO PRIETO	2	12	19	33	
ZAMAR SEPULVEDA	3	13	16	32	
DIEGO FERNANDO VALENCIA MENDEZ		1	26	27	
MARTIN BERNIER	1	10	14	25	
ANGIE MATEUS	1	11	13	25	
VIANNEY CANCELADO			23	23	
MALYORY LOPEZ	1	7	13	21	
ALEJANDRA VALENTINA AREVALO CHAPARRO			20	20	
ANGELICA LUQUE EUSSE	2	3	10	15	
NATHALIA REYES			13	13	
LAURENT PINEDA CASTRO		10	1	11	
CAROLINA ESCOBAR			9	9	
MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA		1	1	2	
Total general	48	326	694	1068	

Fuente: Elaboración Propia, Bases de gestión y asignación PQRSF I Trimestre 2026.

10.4 Entrega Informe I TRIMESTRE 2026.

Por solicitud de la Superintendencia de Subsidio Familiar, desde la Oficina de Protección al Usuario (OPU) se requirió el apoyo y la gestión para la elaboración del Informe Trimestral 2026, en lo relacionado con la gestión de los canales de atención. Es importante resaltar que, para la construcción de dicho reporte, fue necesario consolidar el estado de gestión



de las PQRSF correspondientes a los meses de enero y febrero de 2026, con el fin de determinar su estado actual y el cierre de los casos.

Así mismo, se realizó la identificación de los casos que generaron materialización de riesgo, entendidos como aquellos que fueron respondidos por fuera de los términos legales establecidos. Para el desarrollo de esta actividad, fue necesario efectuar verificaciones manuales en un número significativo de casos, debido a limitaciones en la plataforma de gestión Esigna.

En relación con el **Informe de Canales**, se realizó la entrega de la información y de las bases de datos correspondientes al primer trimestre de 2026 (1), incluyendo el análisis de la atención de PQRSF escritas (2), con verificación del atributo de oportunidad (2.1), tipos de solicitud (2.2), tipología y/o subtipología de las PQRSF (2.3), traslados (2.5) y medios de ingreso (2.6). Así mismo, se consolidó la información del canal de atención telefónico (3), con su respectiva tipología y/o subtipología de llamadas (3.1), del canal de atención chat (4), con su tipología y/o subtipología (4.1), así como de los canales de atención presencial (6) y virtual (7). Adicionalmente, se incluyó el análisis de las solicitudes recibidas a través de redes sociales (11), con la identificación de su tipología y/o temática (11.1), y se presentó el consolidado general de los canales de atención para la vigencia 2026 (13).

Informe de Satisfacción (2), el cual contempló el análisis de los canales de atención presencial (5.1), virtual (5.2), telefónico (5.3), chat (5.4), PQRSF escritas (5.5) y redes sociales (5.8), así como las acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad en los canales de atención (6), el aporte a la gestión y la mejora continua a partir de los resultados de la evaluación del servicio y la medición de la experiencia ciudadana (8.1), y la implementación de acciones para la mejora continua (8.3).

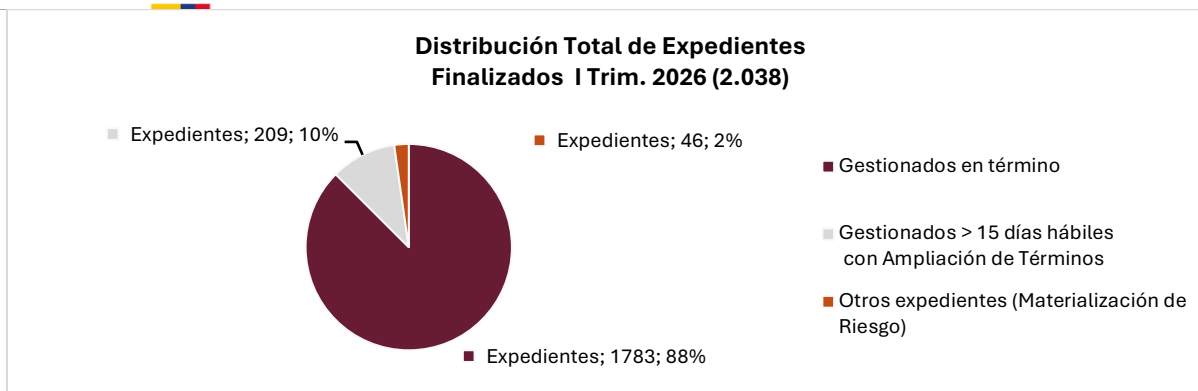
TABLA 1. EXPEDIENTES TRAMITADOS I TRIMESTRE 2026

Mes	Expedientes	% del Trimestre	Acumulado
Enero	765	31,7%	765
Febrero	582	24,1%	1.347
Marzo	1.068	44,2%	2.415
TOTAL I TRIMESTRE	2.415	100,0%	2.415

Fuente: Elaboración Propia, Bases de gestión y asignación PQRSF I Trimestre 2026.

Materialización de Riesgo I TRIMESTRE

Se entregó el reporte solicitado por la oficina frente a la materialización de riesgo del primer Trimestre.



Fuente: Elaboración Propia, Bases de gestión y asignación PQRSF I Trimestre 2026.

11. Resultados Generales Canales de atención BPO

11.1 Canal telefónico

Se relacionan los datos, de acuerdo con el reporte de la herramienta 3CX, Administrada por la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Este servicio es atendido por 2 agentes técnicos.

Meses	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Promedio Hablando (tiempo medio de atención)
Marzo	372	39	7:15
Total	372	39	6:49

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

11.2 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.

Este servicio es atendido por 2 agentes técnicos, que también se encargan del canal de voz

Meses Trimestre	Chats Atendidos	Chats Abandonados
Marzo	59	0
Total	59	0

Fuente: Herramienta 3CX – Superintendencia del Subsidio Familiar

11.3 Atención Virtual- Video Llamada

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.

Este servicio es atendido por 2 agentes técnicos, que también se encargan del canal de voz y Chat.

Meses	Atendidos
Marzo	5
Total	5

Fuente: Información Elaboración Propia Registro Teams– Superintendencia del Subsidio Familiar

11.4 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:

La atención presencial es realizada por los agentes profesionales con cronograma diario.

Meses	Presencial
Marzo	9
Total	9

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

11.5 Atención Redes Sociales:

Durante el mes de marzo de 2026, el área de comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) remitió al Agente de redes sociales un total de 340 solicitudes ciudadanas (PQRSF) recibidas a través de las redes sociales oficiales. Este volumen evidencia una gran participación de la ciudadanía en los medios digitales, consolidando las redes sociales como un canal clave de interacción institucional. La distribución por plataforma fue la siguiente:



Red social	Cantidad PQRSF	Porcentaje del Total
TikTok	196	57,65%
X	12	3,53%
Facebook	87	25,59%
Instagram	45	13,24%
Total	340	100,00%

Tabla 1. Cantidad de interacciones por red social. Base compartida Gestión de redes. Elaboración propia.

Durante el periodo analizado, TikTok se consolidó como el principal canal de recepción de solicitudes, con el 57,65% del total, evidenciando un cambio en los hábitos de interacción ciudadana y destacándose como un canal estratégico que requiere fortalecimiento en la capacidad de respuesta y monitoreo permanente, influido además por la viralización de contenidos. Facebook mantuvo una participación relevante con el 25,59%, aunque con menor protagonismo frente a TikTok y una tendencia a la disminución relativa. Instagram registró una participación moderada (13,24%), lo que sugiere la necesidad de optimizar los mecanismos de canalización de solicitudes en esta plataforma. Finalmente, X presentó una participación marginal (3,53%), reflejando un bajo nivel de uso para la radicación de solicitudes por parte de la ciudadanía.

Tipología	Subtipología	Cantidad
FOVIS FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	Vivienda nueva Postulación	272
	Vivienda usada Postulación	67
	Mejoramiento Postulación	34
	Construcción en Sitio Propio Postulación	33
	Vivienda nueva Vigencia	3
	Vivienda Nueva Desembolso	2
	Vivienda nueva Asignación	2
	Arrendamiento y arrendamiento con opción de compra	1
Total FOVIS FONDO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL		414
SUBSIDIO MONETARIO	Pago cuota monetaria	208
	Custodia	6
	Subsidio extraordinario	3
	Cumplimiento de requisitos	3
	Retroactividad	1
	Prescripción	1
	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	1
	Acreditación de discapacidad	1
	Medios de pago	1
Total SUBSIDIO MONETARIO		225

Fuente: Elaboración Propia, Base compartida Gestión de redes. Elaboración propia.

El análisis de las PQRSF evidencia una alta concentración de solicitudes en las tipologías de **subsidio monetario** y **vivienda (FOVIS)**, que representan las principales demandas ciudadanas. El subsidio monetario se consolida como la tipología predominante, impulsada

principalmente por consultas relacionadas con el pago de la cuota monetaria y los ajustes correspondientes a la vigencia 2026. Por su parte, FOVIS registra una demanda significativa, especialmente en la postulación a vivienda nueva, reflejando un alto interés por el acceso a soluciones habitacionales, influenciado por la difusión de información sobre los valores de los subsidios de vivienda.

Gestión complementaria

Teniendo en cuenta que el contrato inició el 2 de marzo de 2026, se identificó que el cliente se encontraba en un escenario de contingencia en la atención de los canales, como consecuencia de la insuficiencia de talento humano durante los meses de enero y febrero de la presente vigencia. Como resultado de esta situación, se evidenció un acumulado de 428 PQRSF recibidas a través de las redes sociales en dicho periodo, las cuales se encontraban sin gestión ni respuesta.

Frente a este contexto, el BPO adelantó un proceso integral de revisión, gestión y respuesta de las interacciones pendientes, con el objetivo de mitigar el rezago identificado. Esta intervención permitió avanzar de manera significativa en la normalización de la operación, reducir el atraso en la atención de las solicitudes y contribuir a la estabilización del proceso de gestión en redes sociales.

Conclusiones

I. Durante el mes de marzo de 2026 se gestionaron 340 PQRSF provenientes de las redes sociales oficiales de la Superintendencia del Subsidio Familiar, lo cual evidencia un uso creciente de estos canales como medio de consulta, reclamo y solicitud de información por parte de la ciudadanía.

II. TikTok se consolidó como el principal canal de recepción de solicitudes, reflejando un cambio en los hábitos de los usuarios, quienes utilizan cada vez más plataformas dinámicas y de alto alcance no solo para informarse, sino también para la radicación de requerimientos formales.

III. Las PQRSF se concentraron principalmente en temáticas relacionadas con subsidio monetario y vivienda (FOVIS), lo que evidencia que las principales necesidades ciudadanas están orientadas al acceso a la cuota monetaria y a soluciones habitacionales.

IV. La gestión operativa evidenció altos niveles de eficiencia, al alcanzar un tiempo promedio de respuesta de un (1) día y cumplir en un 100% con el indicador establecido de máximo dos (2) días, lo que demuestra una adecuada capacidad de respuesta y alineación con los niveles de servicio definidos.

V. La gestión desarrollada por el BPO permitió mitigar el rezago de 428 solicitudes acumuladas de meses anteriores, contribuyendo de manera significativa a la estabilización del proceso de atención.

VI. Dado que el comportamiento de las interacciones se encuentra altamente influenciado por los temas divulgados en redes sociales, se identifica la oportunidad de diversificar los contenidos publicados, con el fin de promover consultas relacionadas con otros servicios y competencias de la Entidad y lograr una interacción ciudadana más equilibrada.



12. Resumen Atención Canales

A continuación, se relaciona la Gestión de los canales del I trimestre 2026, incluido el periodo de Marzo.

Canales de Atención Mes	Enero	Febrero	Marzo	I trimestre
Aplicativo PQRSF	765	582	1068	2415
Atn. presencial	13	18	9	40
Atn. Virtual	0	0	5	5
Atn. telefónica	233	240	372	845
Chat	27	32	59	118
Redes sociales	194	409	340	943
Total	1232	1281	1853	4366

Fuente: Elaboración Propia, Bases de gestión y asignación PQRSF I Trimestre 2026.

13. Otras Actividades.

Durante el mes de marzo se apoyó la gestión de las siguientes actividades y compromisos en la Oficina de Protección al usuario.

Se realizaron mesas de trabajo con las CFF relacionadas a continuación en el marco del fortalecimiento y gestión de las PQRSF, así como otras actividades.

FECHA CITACIÓN	FECHA REUNIÓN	HORA REUNIÓN	CCF	TEMA	QUIEN CITA	ASISTENTES
11/03/2026	20/03/2026	9:00 AM 10:00 AM	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	Reactivación FOSFEC	Martha Vasquez	Martha Vasquez Laura Rozo
11/03/2026	18/03/2026	3:00 A 4:00 PM	Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Cartagena	Afiliación de beneficiarios Respuesta Oficio No. 2-2026-005256	Luis Jorge Rmirez	Luis Jorge Rmirez Laura Rozo Diego Valencia

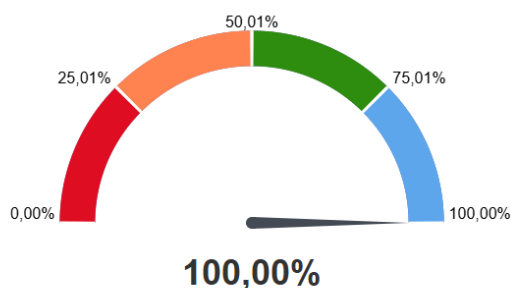
N.º	Compromiso	Actividad principal
1	Revisión casos 2026 y acta de contingencia	Revisar el estado actual de los casos 2026 y verificar el acta de contingencia del primer trimestre, aclarando directrices temporales de PQRSF antes del ingreso del BPO
2	Reporte de términos enero-febrero 2026	Consolidar PQRSF respondidas y fuera de término para el reporte trimestral
3	Certificado no funcionamiento de Esigna	Solicitar certificado de no funcionamiento del sistema Esigna por afectación en tiempos de PQRSF
4	Alertas de vencimiento 2026	Validar y reportar alertas de casos con vencimiento durante 2026
5	Consolidado PQRS diciembre 2025	Consolidar PQRS recibidas, cerradas y contestadas de fondo
6	Validación 149 PQRSF cierre 2025	Validar estado, con y sin requerimiento, y documentar para análisis de riesgo
7	Directorio responsables Cajas	Solicitar datos de directores y construir base actualizada para gestión de PQRSF
8	Gestor documental - PQRSF	Asistir a mesas técnicas del módulo PQRSF una vez salga a producción y generar feedback



9	Mesa medidas especiales vs jurídica	Convocar mesa de trabajo para validar competencia de casos con el área jurídica
11	Asignación progresiva de casos	Asignar 2 casos a gestores nuevos (4-7 marzo) y luego 3 casos para aumentar productividad
12	Activación agenda virtual	Solicitar GLPI para reactivar agenda de atención virtual y presencial
13	Base de contratistas	Enviar base para registro de radicados 2026 y realizar seguimiento
14	Revisión de formatos y procedimientos	Comparar formatos vigentes vs año anterior y ajustar procedimiento (eliminar primer oficio)
15	Felicitaciones y tabulación	Registrar, tabular y notificar felicitaciones; incluirlas en informes
15	Reunión 3CX Proveedor. ajustes de audios	El audio de espera, se estaba reproduciendo completa así el agente estuviese disponible afectando el tiempos de espera
16	Gestor documental – PQRSF	Reunión del nuevo gestor documental de la entidad SGDA 16-20 30 DE MARZO

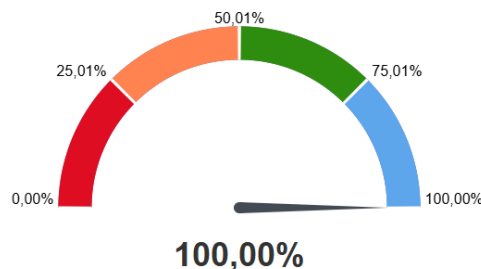
9. Actividades Área Calidad.

9.1 Precisión error crítico de usuario: "ecu"



Durante marzo de 2026, la métrica de **Error Crítico al Usuario Final** alcanzó un cumplimiento del **100%**. Este desempeño sobresaliente es el resultado directo de la implementación de valoraciones preventivas y pedagógicas durante este mes. Si bien no se identificaron oportunidades de mejora correctiva, se realizó la retroalimentación oportuna sobre las fortalezas y debilidades detectadas. Lo anterior, con el fin de mitigar riesgos de reincidencia y asegurar la excelencia en la prestación del servicio al ciudadano.

9.2 Precisión error crítico al negocio: "ecn"



En cuanto a la métrica de **Error Crítico al Negocio**, se obtuvo un resultado del **100%** durante el mes de marzo de 2026. Este indicador refleja la efectividad de las acciones preventivas y el acompañamiento pedagógico ejecutado en el periodo de implementación. No obstante, se llevaron a cabo jornadas de retroalimentación sobre los hallazgos identificados, con el objetivo de robustecer los procesos internos, capitalizar las fortalezas y garantizar la sostenibilidad operativa de la gestión.

9.3 Cumplimiento de procedimiento de auditoría para el mejoramiento en los canales de atención

Para la medición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de calidad correspondientes al mes de marzo, se tomó como referencia la matriz de calidad que se tenía establecida desde el año 2025. 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 preventivos – Paretos de oportunidades de mejora
- Análisis por competencias y retroalimentación
- Alertas Operativas
- Logros
- Acciones y Planes de mejora para el mes de Abril

Monitoreos:

Objetivo: Fortalecer la excelencia operativa mediante un esquema de monitoreo preventivo y pedagógico, diseñado específicamente para acompañar la fase de implementación de los nuevos protocolos. Este enfoque permitió identificar y corregir brechas en tiempo real especialmente en redacción y tipificación, sin carácter evaluativo, priorizando el aprendizaje y el dominio técnico del equipo para garantizar una transición exitosa hacia los estándares de calidad definitivos.

Propósito:



- ❑ **Optimizar la precisión en la información:** Validar minuciosamente los datos del ciudadano y de las Cajas de Compensación (evitando cruces de nombres como Cafam/Colsubsidio) para asegurar la trazabilidad del proceso.
- ❑ **Fortalecer el ciclo de retroalimentación:** Utilizar los hallazgos de los monitoreos preventivos como una oportunidad de aprendizaje individual, permitiendo ajustes en tiempo real antes de las evaluaciones definitivas.
- ❑ **Mejorar la calidez en la comunicación escrita:** Cuidar detalles de protocolo, como el correcto posicionamiento de la firma y el manejo de espacios, para elevar la percepción de calidad por parte del ciudadano.

Ranking general de asesores:

Identificación	Nombre completo	Monitoreos	Usuario final	Negocio	No critico
1010136439	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	10	100,00%	100,00%	100,00%
1010243077	MARCELA GONZÁLEZ	10	100,00%	100,00%	100,00%
1013647217	JESSICA PAOLA PARRA GARCIA	10	100,00%	100,00%	100,00%
1014244580	ERIKA ALEJANDRA TALERO JIMENEZ	9	100,00%	100,00%	100,00%
1022422640	CÉSAR TORRALBA URREA	10	100,00%	100,00%	100,00%
1121333092	ZULEINA MARIA OLIVELLA GOMEZ GOMEZ	10	100,00%	100,00%	100,00%
52983779	VERONICA CUEVAS ORDOÑEZ	10	100,00%	100,00%	100,00%
79509918	HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA	9	100,00%	100,00%	100,00%
80234606	CAMILO BONILLA SARMIENTO	10	100,00%	100,00%	100,00%

Análisis Ranking por Canales:

PQRSF



✓ **Fortalezas:**

Adaptabilidad normativa: Se evidencia una correcta transición y aplicación de los nuevos Formatos de Respuesta (Isolution) en la mayoría del equipo.

Precisión Técnica: Alta efectividad en la relación de expedientes y radicación de salida, asegurando la trazabilidad del proceso documental.

Uso de IA: Implementación exitosa de herramientas de apoyo (Gemini/LanguageTool) que ha permitido mantener el indicador de calidad en niveles óptimos durante la pedagogía.

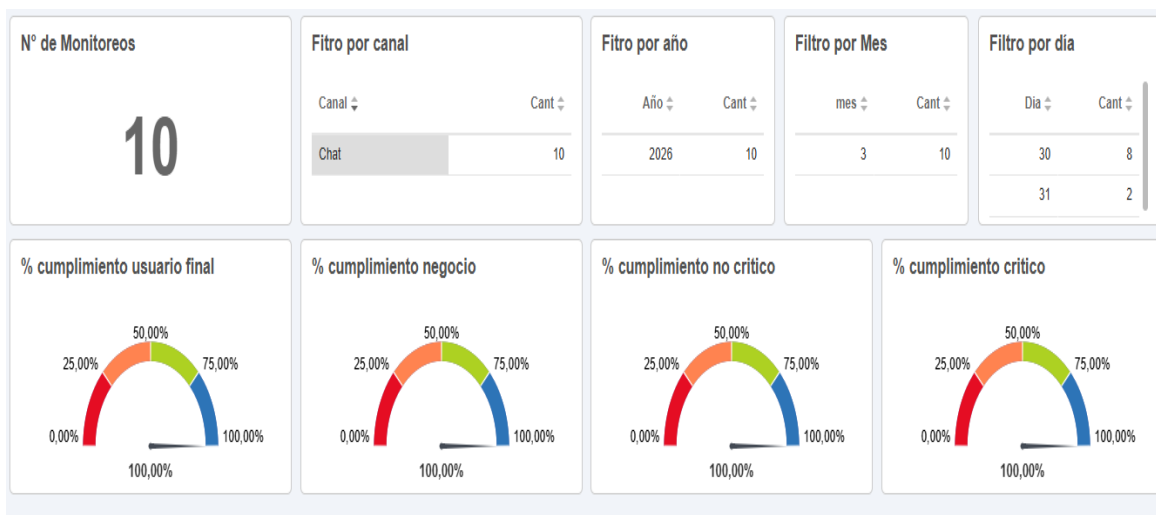
✓ **Oportunidades de Mejora:**

Estandarización visual: Persisten fallas menores en el posicionamiento de la firma y el uso de interlineados/tamaños de letra uniformes.

Redacción y Ortografía: Aunque es preventivo, el Pareto identifica la necesidad de reducir la redundancia de palabras y mejorar el orden lógico de los párrafos en respuestas complejas.

Tiempos de Respuesta: Optimizar el correcto manejo de la base de PQRSF para evitar la materialización de riesgo, llevando un control preciso en los tiempos de apertura del expediente, requerimientos y respuesta final.

CHAT



✓ **Fortalezas:**

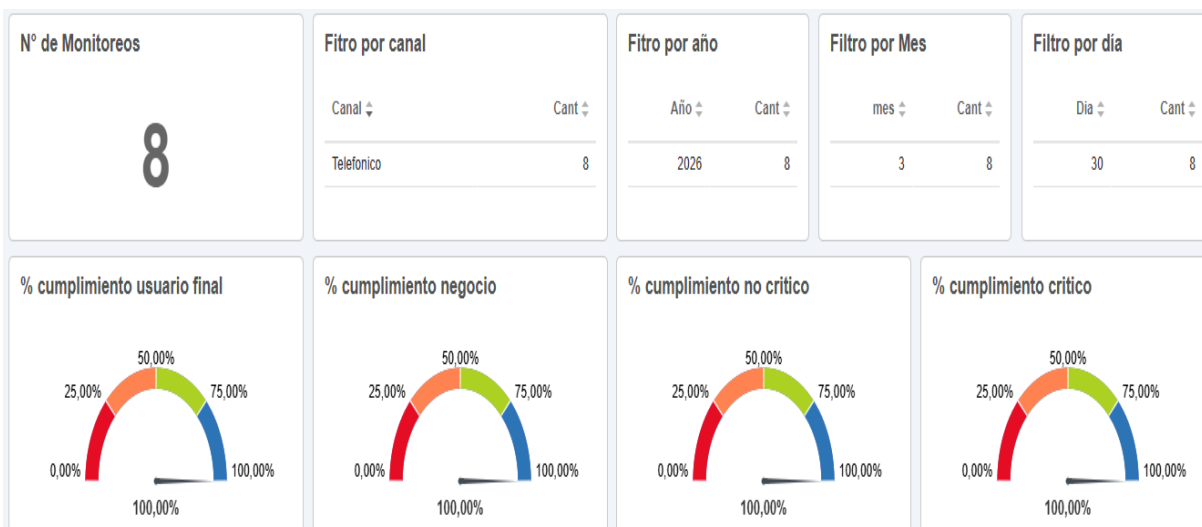
Agilidad en Respuesta: Capacidad de respuesta inmediata y manejo eficiente de la tipificación en tiempo real.

✓ **Oportunidades de Mejora:**



Gramática Digital: Cuidar el uso de mayúsculas y acentuación en nombres de ciudades y entidades, manteniendo la formalidad a pesar de la rapidez del medio.

TELEFONICO



✓ **Fortalezas:**

Seguridad en la Información: Los gestores demuestran un dominio sólido de los temas de FOSFEC y Subsidio Monetario, transmitiendo confianza al ciudadano.

Habilidades Blandas: Excelente manejo de protocolos de cortesía y empatía, especialmente en casos de inconformidad por recobros o trámites de protección al cesante.

Protocolos de Seguridad: Cumplimiento riguroso en la validación de datos y preguntas filtro antes de suministrar información sensible.

✓ **Oportunidades de Mejora:**

Gestión del Tiempo: Optimizar los tiempos de espera en línea cuando se realizan consultas externas a las Cajas de Compensación (evitar exceder los 2 minutos).

Cierre de Interacción: Reforzar el agradecimiento por los tiempos de espera y la confirmación de la solución brindada antes de finalizar la llamada.

VIRTUAL:



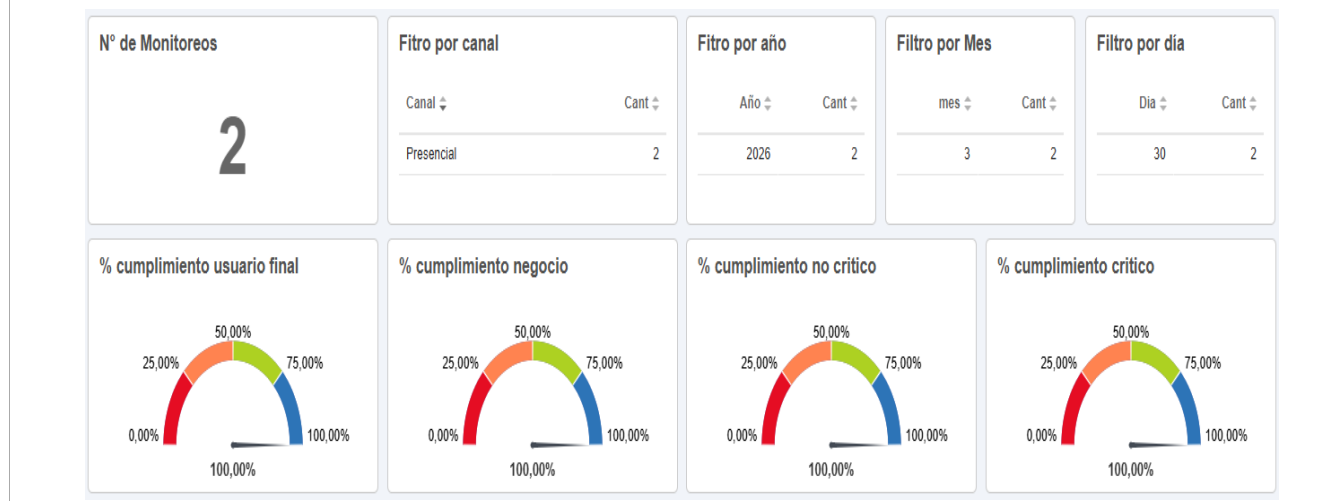
✓ Fortalezas:

Claridad en Direccionamientos: Precisión al remitir a los ciudadanos a entes externos (Supersalud/Mintrabajo) o links específicos de trámites.

✓ Oportunidades de Mejora:

Precisión en Tipificación: Asegurar que la subtipología elegida en el sistema coincida exactamente con la necesidad expresada por el usuario en la sesión de chat.

PRESENCIAL:



✓ **Fortalezas:**

Habilidades Relacionales: Se destaca la empatía y la comunicación asertiva, logrando que el ciudadano se sienta escuchado y comprendido en sus solicitudes.

Gestión Documental: Correcta recepción y validación de requisitos físicos, asegurando que la información ingresada al sistema sea veraz y completa.

✓ **Oportunidades de Mejora:**

Proactividad en Soluciones: Reforzar el ofrecimiento de alternativas digitales (como el uso de la APP o la página web) para que el ciudadano no deba desplazarse nuevamente para consultas básicas.

REDES SOCIALES:



✓ **Fortalezas:**

Imagen Institucional: Excelente manejo de los términos de cortesía y alineación con la voz de marca de la Superintendencia.

Capacidad de Síntesis: Habilidad para transformar respuestas técnicas complejas en mensajes cortos y claros, fáciles de digerir para el usuario digital.

✓ **Oportunidades de Mejora:**

Gramática y Estilo: Al igual que en Chat, es vital evitar el uso excesivo de mayúsculas y asegurar la acentuación correcta en palabras clave (línea, información, trámite).

9.4 Pareto de oportunidades de mejora:

Fortalezas por gestor:



GRUPO ANTIGUO

CESAR DANILO

- Genera preguntas filtro precisas y orienta correctamente según la solicitud del ciudadano.
- Tiene actitud de servicio y proactividad en todas sus atenciones

ERIKA ALEJANDRA

- Conocimientos claros para traslados externos con orientación correcta.
- Proyecciones precisas sobre Cesante, cobros/mora, cuota monetaria y afiliación.
- Brinda claridad en respuestas sobre cobros persuasivos con jueces ordinarios.
- Cumple protocolos y guiones presenciales con escucha activa.

HUGO FERNANDO

- Usa formatos establecidos y estructura correctamente las peticiones incompletas.
- Brinda claridad sobre Cuota Monetaria y ofertas laborales con CCF.
- Proyecciones precisas sobre prescripción y traslados externos.

JESSICA PAOLA

- Conocimientos claros para traslados externos con orientación correcta.
- Utiliza formatos establecidos y cumple estructura para peticiones incompletas.
- Aplica protocolos de redes sociales con claridad en los mensajes.

MARCELA GONZALEZ

- Genera preguntas filtro precisas y orienta correctamente según la solicitud del ciudadano.
- Brinda seguridad y confianza al ciudadano para realizar una correcta orientación

ZULEINA MARIA

- Conocimientos claros para traslados externos (FOSFEC, traslado de aportes).
- Usa formatos establecidos y estructura correctamente las peticiones incompletas.
- Brinda claridad sobre subsidio de vivienda y cuota monetaria.
- Cumple protocolos presenciales con escucha activa.





GRUPO NUEVO

BPO HAPPIFY

LAURA VALENTINA	CAMILO BONILLA	VERONICA CUEVAS
- Solicita sustento en la normativa aplicable, cerrando el paso a respuestas ambiguas de la Caja. - Cumple el formato y protocolo establecido según el procedimiento de PQRSF.	- Solicita sustento en normativa aplicable y reglamentos internos, evitando respuestas ambiguas. - Cumple el formato y protocolo establecido según el procedimiento de PQRSF. - Compromiso y actitud para recibir las recomendaciones con agrado.	- Brinda claridad en respuestas sobre cuota monetaria según la normatividad. - Cumple el formato y protocolo establecido según el procedimiento de PQRSF. - Compromiso y actitud para recibir las recomendaciones con agrado.

Oportunidades de Mejora:

CESAR DANILO - Ser más claro al entregar información evitando lenguaje técnico. - Revisar redacción para un orden lógico en las palabras. - Ser proactivo sin extralimitarse de la solicitud del usuario. - Informar tiempos de respuesta según Ley 1755/2015. - Usar la plantilla del SharePoint para cuota monetaria 2026.	ERIKA ALEJANDRA - Revisar posible traslado a la Caja para validación de pretensiones adicionales. - Manejar correctamente mayúsculas después de punto seguido/aparte. - Revisar formatos y ajustar títulos con número de expediente antes de enviar.
JESSICA PAOLA Sin oportunidades registradas. ✓	MARCELA GONZALEZ - Realizar la transferencia a la encuesta y el guión de cierre (obligatorio para medición de calidad). - Usar el soporte por Teams para dudas y evitar desplazamientos innecesarios.

**HUGO FERNANDO**

- Dejar espacio entre número de radicado y expediente al inicio del oficio.
- Revisar bien los oficios para evitar duplicación de radicados.
- Ajustar títulos con número de expediente de salida antes de enviar.

ZULEINA MARIA

- Incluir la plantilla de finalización con invitación a canales de información.
- Ajustar títulos y número de expediente de salida antes de enviar.

LAURA VALENTINA VARGAS

- Usar fuente Verdana en todo el formato incluyendo petición y respuesta de la Caja.
- Ajustar la firma alineada a la izquierda.
- Cuidar la redacción en los requerimientos para evitar omisiones de información.
- Dejar espacio entre párrafos, títulos y entre la solicitud y el pie de página.
- Colocar la dirección de la CCF en el encabezado y datos del peticionario correctos.

CAMILO BONILLA

- Ajustar el título del número de salida del radicado y los datos del primer párrafo.
- Usar fuente Verdana en todo el formato y validar tamaño uniforme de letra.
- Actualizar base de tipificación; no usar la palabra 'Folios' en documentos electrónicos.
- Mejorar la redacción de requerimientos, evitando redundancias en la plantilla.
- En cuota monetaria 2026: enviar respuesta directa, no requerimiento inicial.

VERONICA CUEVAS

- Usar fuente Verdana en todo el oficio y alinear la firma a la izquierda.
- No usar la palabra 'Folios' en documentos electrónicos.
- Ajustar título y número de radicado de salida; dejar expediente correcto en la base.
- Incluir correo y nombre del peticionario en el primer párrafo.
- Revisar espacios entre palabras y mejorar redacción de los requerimientos.



INFORME_VALORACIONES_26032026 GRUPO NUEVO.html

9.5 Actividades y Logros Realizados:

- **Generación de alertas operativas:** Creación de alertas basadas en los resultados de las valoraciones para estandarizar y unificar procesos.
- **Soporte omnicanal:** Brindar asistencia presencial (soporte en piso) para la gestión de canales telefónicos, chat y comunicación escrita.
- **Gestión de PQRSF:** Acompañamiento en la redacción de respuestas oficiales y fortalecimiento de habilidades blandas en el equipo.
- **Capacitación de nuevos talentos:** Refuerzo y tutoría para gestores de nuevo ingreso en las áreas de PQRSF y atención telefónica.
- **Retroalimentación en tiempo real:** Implementación de feedback inmediato para reducir la reincidencia en errores críticos y mejorar las habilidades blandas, priorizando al personal nuevo.
- **Gestión del conocimiento:** Creación y administración de un sitio en SharePoint para la consulta de novedades, guiones, formatos y guías de respuesta.
- **Difusión de información:** Publicación de actualizaciones y de la sección de preguntas frecuentes (FAQ) elaborada por la líder de calidad en la biblioteca virtual.
- **Evaluación de desempeño y perfiles:** Diseño y aplicación de evaluaciones para identificar fortalezas que optimicen la asignación de tareas, así como debilidades que sirvan de insumo para planes de capacitación y refuerzo.
- **Informes de monitoreo:** Entrega de reportes preventivos sobre el desempeño del grupo nuevo, detallando fortalezas y áreas de oportunidad para el plan de acción del gestor especializado.

9.6 Desarrollo, Participación e Implementación – Plataforma de Monitoreo:

- Inicio de operaciones: Lanzamiento del proceso de monitoreo preventivo y generación de informes a través de SolfExpert, la nueva plataforma de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Desarrollo y Estándares: Esta herramienta, desarrollada con el acompañamiento de la Líder de Calidad del BPO desde octubre de 2025, garantiza una operación productiva y robusta. Permite el registro de calificaciones en tiempo real bajo estándares de calidad, facilitando la identificación del Pareto de errores para el diseño de planes de acción y retroalimentación efectiva.
- Gestión de Información: La generación de reportes se fundamenta en los insumos cargados directamente por la Líder de Calidad en el módulo de valoración de la plataforma.
- Reconocimiento y Colaboración: El éxito de este desarrollo se atribuye a los aportes en normatividad de calidad, tecnología e innovación liderados por Cindy Velázquez. El cumplimiento de sus recomendaciones por parte del proveedor ha resultado en una alta satisfacción de uso durante esta primera fase de producción.
- Capacidades Técnicas: La plataforma integra las matrices actuales avaladas por la Superintendencia y aplica de forma automatizada las fórmulas contractuales para las métricas PECUF (Precisión de Error Crítico de Usuario Final) y PECN (Precisión de Error Crítico del Negocio). Además, ofrece filtros por proceso para la validación de notas en tiempo real y la detección de oportunidades de mejora, optimizando la retroalimentación en línea y el control de reincidencias.

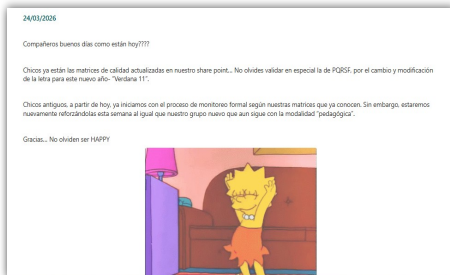
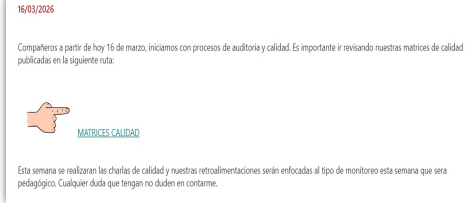
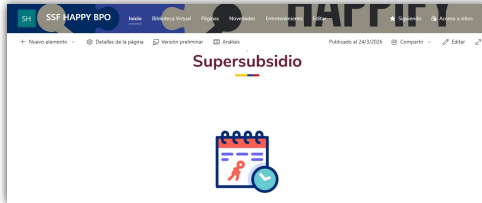
9.7 Publicaciones en Biblioteca Virtual:

MÁS ACCIONES...

- 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 marzo



BPO HAPPIFY



CRONOGRAMA ATENCIÓN PRESENCIAL MARZO 2026

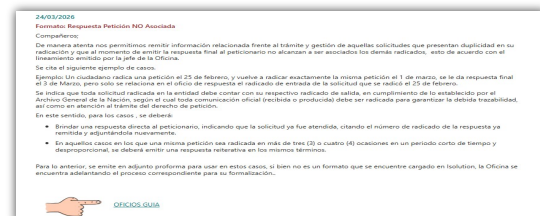
FECHA	GESTOR	SUPLENTE ALMUERZO	ACOMPANIAMIENTO
03/03/2026	ERIKA ALEXANDRA TALERIO	JESSICA PARRA	VERONICA CUEVAS ORDONEZ
05/03/2026	ZULEYNA OLIVELLA (ERIKA TALERIO REEMPLAZO)	HUGO AMAYA	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA
11/03/2026	HUGO AMAYA	ERIKA ALEXANDRA TALERIO	CAMILLO BONILLA
12/03/2026	JESSICA PARRA	ZULEYNA OLIVELLA	VERONICA CUEVAS ORDONEZ
13/03/2026	ERIKA ALEXANDRA TALERIO	ZULEYNA OLIVELLA	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA
16/03/2026	ZULEYNA OLIVELLA	HUGO AMAYA	CAMILLO BONILLA
17/03/2026	JESSICA PARRA	ERIKA ALEXANDRA TALERIO	VERONICA CUEVAS ORDONEZ
18/03/2026	HUGO AMAYA	ZULEYNA OLIVELLA	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA
19/03/2026	ERIKA ALEXANDRA TALERIO	JESSICA PARRA	CAMILLO BONILLA
20/03/2026	ZULEYNA OLIVELLA	HUGO AMAYA	VERONICA CUEVAS ORDONEZ
24/03/2026	CAMILLO BONILLA	HUGO AMAYA	
25/03/2026	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	JESSICA PARRA	
26/03/2026	VERONICA CUEVAS ORDONEZ	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	
27/03/2026	ZULEYNA OLIVELLA	VERONICA CUEVAS ORDONEZ	
30/03/2026	JESSICA PARRA	LAURA VALENTINA VARGAS ECHEVERRIA	
31/03/2026	HUGO AMAYA	CAMILLO BONILLA	

MÁS ACCIONES...

- 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 marzo



BPO HAPPIFY



MÁS ACCIONES...

- 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 marzo



24/03/2025
Formato: Respuesta Petición NO Asociada
Compañeros:

De manera atenta nos permitimos remitir información relacionada frente al trámite y gestión de aquellas solicitudes que presentan duplicidad en su radicación y que al momento de emitir la respuesta final al peticionario no alcanzan a ser asociados los demás radicados, esto de acuerdo con el lineamiento emitido por la jefe de la Oficina.

Se cita el siguiente ejemplo de casos.

Ejemplo: Un ciudadano radica una petición el 25 de febrero, y vuelve a radicar exactamente la misma petición el 1 de marzo, se le da respuesta final el 3 de Marzo, pero solo se relaciona en el oficio de respuesta el radicado de entrada de la solicitud que se radicó el 25 de febrero.

Se indica que toda solicitud radicada en la entidad debe contar con su respectivo radicado de salida, en cumplimiento de lo establecido por el Archivo General de la Nación, según el cual toda comunicación oficial (recibida o producida) debe ser radicada para garantizar la debida trazabilidad, así como en atención al trámite del derecho de petición.

En este sentido, para los casos, se deberá:

- Brindar una respuesta directa al peticionario, indicando que la solicitud ya fue atendida, citando el número de radicado de la respuesta ya remitida y adjuntándola nuevamente.
- En aquellos casos en los que una misma petición sea radicada en más de tres (3) o cuatro (4) ocasiones en un periodo corto de tiempo y desproporcional, se deberá emitir una respuesta reterativa en los mismos términos.

Para lo anterior, se emite en adjunto proforma para usar en estos casos, si bien no es un formato que se encuentre cargado en Isolution, la Oficina se encuentra adelantando el proceso correspondiente para su formalización.

 [OFICIOS.GUÍA](#)

31/03/2026 Indicaciones sobre uso de fuente y formato en oficios Isolution

De manera atenta y conforme a las observaciones previamente conversadas, en relación con los oficios que viene elaborando el equipo BPO, se informa que el formato dispuesto en Isolution se encuentra debido en su totalidad en fuente Verdana. No obstante, dentro de los documentos se citan párrafos correspondientes a la petición del ciudadano y/o a la respuesta de la Cipe para facilitar su identificación, se recomienda que dichos apartes se mantengan en fuente Verdana, pero en formato cursiva.

Se cita ejemplo:
El (la) peticionario(a), en su comunicación, señaló lo siguiente:
"(...) Se debe transcribir la PQRS en su totalidad" (...))QC"





9.8 Alertas Operativas:

NOMBRE DE LA ALERTA	CAUSA RAÍZ O PREGUNTA
Revisión formatos PQRSF en Isolution	Cambios en plantillas 2026. Se sugiere comparar con versiones 2025 y validar versionamientos antes de iniciar ejecución con Happy BPO. Se genera escalamiento para cambio de versiones, pero nos informan que no es posible realizar esta gestión en Esigna.
Encuesta 2026 sin resultados	El reporte de encuesta (ext. 9001) solo arroja datos de 2025. Se reportó a la ingeniera Cindy para validación. Se subsana con la elaboración de base para hacer outbound por parte de la entidad.
Directorio extensiones de	BPO solicitó directorio actualizado de extensiones a la ingeniera Cindy para transferencias correctas. Se divulgó al grupo.



Sin respuesta: certificado de existencia y RL	Retraso de +10 días en trámite de Certificado de Existencia (Medidas Especiales). Se solicitó protocolo de escalamiento para tiempos vencidos. Se notifica al grupo de trabajo que en la página los usuarios ya pueden adelantar este trámite para direccionamiento.
Tratamiento de datos en call flow	El IVR finaliza la llamada si el usuario no acepta Habeas Data, lo cual no es válido. Acuerdo previo (2025) indica que se debe continuar la atención. Se notificó a ingeniera Cindy. Se subsana esta alerta generando una cola para llamadas que no aceptan tratamiento de datos por parte del proveedor 3CX.
Fallas en extensiones call center	Ext. 7986 aparece desconectada y 7982 no registra estado 'ocupado' correctamente, pese a que los gestores están activos. Se solicitó corrección técnica.
Ciudadano ingresó sin ser anunciado	Usuario accedió directamente al puesto del gestor Hugo Amaya sin pasar por recepción. Se solicitó reforzar protocolo de anuncio previo en pisos 1 y 3.
Fallas en ingreso de llamadas - Call Center	Llamadas en 'cola de espera' desde el segundo 1 de la grabación (sin asesor disponible). Recepción redirige todo al call center saturándolo. Se solicitó reunión con Dr. Palencia y OTIC.
Ajuste cumplimiento flujos: Ley 1581/2012	El sistema obliga al ciudadano a aceptar tratamiento de datos para ser atendido, vulnerando el carácter voluntario de la autorización. Se propone ajustar IVR y chat. Pendiente aún el Chat.
Unificación procesos pisos 3 y 4	Reunión con Dr. Palencia: se acordó protocolo de anuncio, calibración de transferencias, pruebas de extensiones y mejoras técnicas en 3CX (colas, tratamiento de datos, estado del gestor).
Correo servicios@ssf.gov.co no recibe mensajes	El correo no tiene buzón de entrada y todos los correos rebotan. Se confirmó que no es canal oficial; solicitudes deben tramitarse por canales dispuestos por la SSF.



**Falla técnica 3CX -
distribución de
llamadas**

Sistema prioriza la ext. 7986 (Marcela) ignorando ext. 7982 (César) disponible. Se registraron 12 llamadas abandonadas. Se solicitó corrección de configuración en 3CX

9.9 Aplicación de matrices de seguimiento canal telefónico, presencial, chat, virtual, escrito - Una Vez al mes

Durante el mes de marzo de 2026, se tomó como base, las matrices aprobadas en el año 2025 por el cliente Superintendencia de Subsidio Familiar, para la realización de monitoreos.

10. ACTIVIDADES ÁREA DE FORMACIÓN:

Durante el periodo comprendido entre el 2 y el 30 de marzo de 2026 se desarrolló una capacitación integral dirigida al fortalecimiento del proceso de gestión de PQRSF en la Oficina de Protección al Usuario, en la cual participaron cuatro (4) funcionarios. La formación estuvo orientada a estandarizar criterios, fortalecer competencias técnicas y operativas, y garantizar la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente en la atención a la ciudadanía.

La capacitación abordó de manera estructurada el uso de la plataforma E-Signa, el análisis y trámite de PQRSF, la elaboración y revisión de oficios, la gestión de requerimientos a las Cajas de Compensación Familiar y la correcta aplicación del marco normativo que regula el subsidio familiar, vivienda (FOVIS) y el mecanismo de protección al cesante (FOSFEC). Adicionalmente, se socializaron los formatos oficiales establecidos en iSolution y se brindó acompañamiento continuo en todas las etapas del proceso, desde la validación de competencia hasta la radicación y envío de respuestas.

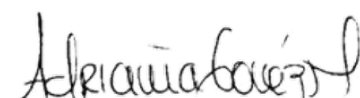
Como resultado del proceso formativo, se evidenció un avance significativo en la apropiación de los lineamientos del proceso, el fortalecimiento del trabajo en equipo, la mejora en la organización de las actividades y una mayor comprensión del marco normativo aplicable. Así mismo, se identificaron oportunidades de mejora asociadas principalmente a la redacción de oficios, el uso de herramientas ofimáticas, la priorización de tareas y la correcta aplicación de observaciones, las cuales fueron abordadas mediante retroalimentación individual y recomendaciones específicas.

En conclusión, la capacitación permitió fortalecer las capacidades del equipo en la gestión de PQRSF, contribuyendo a una atención más eficiente, homogénea y orientada a la calidad del servicio, así como al cumplimiento de los estándares normativos y procedimentales establecidos por la Entidad.



Nombre	Fecha de ingreso	Perfil	Descripción general del desempeño	Fortalezas destacadas	Aspectos por fortalecer
Laura Valentina Vargas Echeverria	2/03/2026	Agente Profesional	Presenta alta capacidad de comprensión de los contenidos, aplica las recomendaciones recibidas y solicita acompañamiento de manera oportuna cuando surgen dudas.	Trabajo en equipo, responsabilidad, proactividad, organización y atención al detalle.	Redacción de oficios más clara, análisis de respuestas de las CCF y mejor aplicación de la normatividad vigente.
Verónica Cuevas Ordoñez	2/03/2026	Agente Profesional	Muestra interés durante el proceso de aprendizaje; requiere fortalecer la aplicación continua de las observaciones y mejorar la priorización de actividades.	Trabajo en equipo, adaptabilidad, empatía, paciencia y perseverancia.	Uso de herramientas Office, organización de tareas, redacción de oficios y aplicación de recomendaciones.
Camilo Bonilla Sarmiento	2/03/2026	Agente Profesional	Evidencia disposición para aprender y asimilar conceptos; requiere mayor consistencia en la aplicación de observaciones en su gestión diaria.	Trabajo en equipo, empatía, perseverancia y paciencia.	Uso de herramientas Office, redacción de oficios y elaboración de requerimientos más claros.
Laurent Lizeth Pineda Castro	24/03/2026	Agente Profesional	Demuestra rápida asimilación de los contenidos y mantiene un adecuado orden en la gestión de las PQRSF asignadas.	Proactividad, organización y capacidad de aprendizaje.	Precisión en la elaboración de requerimientos y mejora continua en la redacción de oficios.

Aprobó:


ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Supersubsidio
Supervisora Orden de Compra 160793


JIOHANNY RINCON DOMINGUEZ

Director de planeación
Innovatech IT

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

I. INFORME MENSUAL			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN MES	MARZO		
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO	23/02/2026	AL	31/03/2026

II. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio	160793 con contrato 301 de 2026
Objeto:	(ID: OPU-155) OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra
Fecha Inicio:	23/02/2026
Fecha Terminación:	31/12/2026
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	12%
Prórroga(s)	NO APLICA
Valor inicial total del contrato:	MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (1.437.702.336,77)
Valor adicionado:	NO APLICA
Valor a pagar:	\$133,552,343.51
Nombre del contratista:	INNOVA TECH IT SAS / N.I.T.
CC / Nit:	900860807-0
Nombre del Supervisor:	ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Cargo del Supervisor:	JEFE OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

III. CONSTANCIAS DEL SUPERVISOR

En calidad de supervisor de este contrato, convenio u orden de compra, certifico que he cumplido las funciones de verificación, vigilancia y control frente al cumplimiento del objeto contractual realizando un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico, así como la verificación de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales, teniendo en cuenta las facultades y objetivos señalados por el artículo 83 y siguientes de la Ley 1474 de 2011 y en los y en el manual de contratación vigente en la Entidad.

Certifico que el contratista llevó a cabo sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna, con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas y realizó el cargue de los informes de actividades y las evidencias de la ejecución del contrato, en el aplicativo SECOP II y en los repositorios señalados por la Entidad para la ejecución del contrato.

Como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral (Salud y Pensión) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 89 de la Ley 2277 de 2022.

IV. OBSERVACIONES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en los Estudios Previos numeral 3. Características técnicas de los productos, bienes, obras o servicios, en cuanto al personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo, el proveedor acató la retención de personal por curva de aprendizaje sugerido allí por la entidad, así: Supervisor Servicios BPO, Líder de calidad, 2 agentes técnicos, 1 agente técnico 472, agente profesional de redes, 5 agentes profesionales y agente especializado. Por lo anterior, no fue necesario realizar entrevista previa y evaluación de conocimientos en el sistema de subsidio familiar. Se dió cumplimiento a la etapa de aprovisionamiento, entrevista, e inducción de personal.

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

V. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.	La Póliza se suscribe dentro de los plazos establecidos.	25. poliza 49 44 101038 927 20260223113351 1. pdf
7.51 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.	El proveedor allega soporte, certificado de vinculación de trabajadores con discapacidad.	7.51. Cert Trabajadores en Condicion de Discapacidad.pdf
7.52 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.	La plataforma de centro de contacto es de control y administración de la entidad, de acuerdo con lo establecido en los estudios previos. El soporte requerido para esta plataforma, se realiza por parte de la Oficina de Tecnologías de la información (OTIC) y se solicita por medio de GLPI.	No Aplica

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

7.53 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre	La plataforma de centro de contacto es de control y administración de la entidad, de acuerdo con lo establecido en los estudios previos. El soporte requerido para esta plataforma, se realiza por parte de la Oficina de Tecnologías de la información (OTIC) y se solicita por medio de GLPI.	No Aplica
7.54 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	En Proveedor entrego la información respectiva para el registro en el SIIF NACION.	Registro SIIF NACION.pdf
7.55 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Se suscribió el acta de Inicio de la OC y cronograma de acuerdo con las actividades requeridas para el inicio de la operación.	Acta de inicio https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cc_e_public/files/documentos_adicionales_oc/29_acta_de_inicio_7.pdf Cronograma: 7.55 Cronograma Supersubsidio Familiar.pdf
7.56 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.	El proveedor allega documento oficial de cumplimiento "POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES" mediante el cual garantiza que los datos personales suministrados por la SSF y/o sus beneficiarios serán tratados de forma confidencial y en estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, adoptando las medidas necesarias para su seguridad y adecuado tratamiento.	7.56 PE-PO-001 Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.pdf 7.57 Tratamiento de datos personales BPO.pdf
7.57 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Mediante la política y firma de documentos de cada uno de los gestores de la operación el proveedor garantizó el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, actuando en	7.56 PE-PO-001 Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.pdf

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

	calidad de encargado del tratamiento de datos personales y asegurando su manejo conforme a los principios, deberes y disposiciones aplicables.	7.57 Tratamiento de datos personales BPO.pdf
7.58 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	De acuerdo con lo establecido en los estudios previos. Las pruebas de seguridad a la infraestructura se realizan por parte de la Oficina de Tecnologías de la información (OTIC), según lo definido en los manuales y términos de seguridad de la entidad, toda vez que La plataforma de centro de contacto es de control y administración de la entidad.	No Aplica
7.59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	Para este periodo, no se recibió propuestas o implementación de algún tipo de estrategias respecto a la atención, ya que se encontraba en un periodo de inicio y estabilización de la operación.	
7.60 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo con los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	Se realizó la inducción en la salida a producción de la Operación de gestión con los Agentes profesionales y agentes técnicos, así como	7.60 Induccion Inicial - capacitacion gestores.pdf
7.61 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Los plazos y ANS se detallan en el Informe de Actividades entregado	7.61 Informe de Actividades 01 Marzo 2026.pdf
7.62 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	Durante el inicio de la orden de compra, se realizó la verificación del periodo de contingencia, se inicio la etapa de estabilización y se dio continuidad a la gestión garantizando el servicio de canales.	7.61 Informe de Actividades 01 Marzo 2026.pdf
7.63 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	La realización de copias de seguridad (backups) de la información corresponde a la administración de la plataforma y de la infraestructura tecnológica está a cargo de OTIC de la Supersubsidio, al momento no se han realizado.	No Aplica

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

7.64 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	La Superintendencia de Subsidio Familiar opera sus canales de atención bajo plataformas e infraestructura propia.	No Aplica
7.65 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	En los contratos de trabajo de los colaboradores se incluyeron cláusulas de confidencialidad, así como la suscripción de un acuerdo individual de confidencialidad, mediante el cual se establecen de manera expresa las obligaciones relacionadas con el manejo, uso y protección de la información confidencial de la entidad.	7.65 Acuerdos de confidencialidad.pdf
7.66 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	En el Informe de Actividades se detalla el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) correspondientes al mes.	7.61 Informe de Actividades 01 Marzo 2026.pdf
7.67 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.	No se presentó este tipo de situación. La facturación corresponde única y exclusivamente a los servicios prestados y los ítems definidos en la orden de compra.	No Aplica
7.68 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.	El proveedor certifica que se encuentra al día con el pago de seguridad social y adjunta la planilla de aportes al sistema de seguridad social y salud.	7.68 Certificacion y aportes SSSS.pdf
7.69 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	La operación funciona bajo la infraestructura de la entidad; por ende la Supersubsidio garantiza el ancho de banda promedio para cada puesto de trabajo, dando cumplimiento a los estudios previos.	No Aplica
7.70 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y	Durante este periodo no se presentaron de ninguna de las partes reclamos, consultas o solicitudes.	No Aplica

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.		
7.71 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.	Durante el periodo no se presentaron solicitud de cambios respecto a la configuración de los servicios contratados.	No Aplica
7.72 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio	Damos cumplimiento a este requisito mediante la implementación de actividades orientadas al bienestar y cuidado integral del personal, incluyendo la realización de pausas activas, jornadas de bienestar y demás iniciativas de promoción y prevención. Como soporte de estas acciones, se cargarán las evidencias correspondientes de las actividades ejecutadas.	7.72 REPORTE BIENESTAR Marzo 2026.pdf
7.73 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	No aplica, teniendo en cuenta que los equipos se encuentran en sede, y es modalidad presencial.	No Aplica
7.74 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	Para la presente operación, este requisito no aplica, ya que el servicio está destinado exclusivamente a una única Entidad Compradora. En este sentido, la operación cuenta con un equipo dedicado y una estructura diseñada específicamente para atender las necesidades de este contrato, garantizando un enfoque prioritario y una atención permanente.	No Aplica
7.75 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad	Respecto a este requisito, informamos que para la presente operación no aplica, ya que la Entidad Compradora no requiere presentación del plan de bienestar de acuerdo a los condiciones previas y esta actividad no se encuentra	No Aplica

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	contemplada en el cronograma definido para el contrato. En caso de ser requerido mas adelantante, será suministrado.	
7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	Damos cumplimiento a este requisito, garantizando que todo el personal vinculado para la prestación del servicio se encuentra contratado de conformidad con las disposiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y la normativa laboral vigente, asegurando el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.	Personal.zip 7.76 Supersubsidios Soporte.pdf
7.77 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Damos cumplimiento a este requisito, manteniendo actualizada la información requerida en el SIIF de acuerdo con los lineamientos establecidos. Como soporte de su cumplimiento, se adjuntan las facturas correspondientes.	7.77 Actulizacion Siif Nacion.pdf
7.78 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	La Superintendencia del subsidio familiar para el funcionamiento de los canales de atención, no requiere que el proveedor suministre plataformas tecnológicas como IVR, centro de contacto, omnicanalidad o troncales, ya que estás son de administración directa de la entidad.	No Aplica Estudios Previos https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/160793 operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/documentos_adicionales/2_estudios_previos_75.pdf
7.79 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	No aplica, toda vez que el sistema de control de acceso al Centro de Contacto corresponde a la infraestructura y a los mecanismos de seguridad administrados por la Superintendencia del Subsidio Familiar, por lo que no constituye una obligación a cargo del proveedor dentro del alcance definido en los estudios previos y en el contrato.	No Aplica
7.80 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la	No aplica, toda vez que la interconexión con las herramientas tecnológicas de la Superintendencia	No Aplica

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	del Subsidio Familiar corresponde a la infraestructura administrada por la Entidad y no constituye una obligación a cargo del proveedor dentro del alcance definido en los estudios previos y en el contrato.	
7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor asumió el pago de salarios, prestaciones sociales, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales y demás obligaciones laborales, legales y tributarias derivadas de la ejecución de la Orden de Compra, de conformidad con la normativa vigente. Lo anterior se evidencia mediante las planillas de pago y los demás soportes aportados para la verificación por parte de la supervisión.	7.68 Certificacion y aportes SSSS.pdf
7.82 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que durante el período evaluado el proveedor mantuvo las condiciones bajo las cuales le fue adjudicado el Acuerdo Marco y la Orden de Compra, sin evidenciarse modificaciones que afectaran los compromisos adquiridos o las condiciones de prestación del servicio	No Aplica
7.83 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor remite mensualmente los informes, entregables y demás soportes contractuales a través de medios electrónicos, conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Lo anterior se evidencia en los correos electrónicos de remisión y en la carpeta digital de soportes de la operación, garantizando la	Pre factura marzo Supersubsidio.eml

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

disponibles o con el sello ambiental colombiano.	disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.	
7.84 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor garantiza la gestión de los elementos tecnológicos que cumplen su ciclo de vida útil, conforme a sus procedimientos internos para el retiro, diagnóstico y disposición correspondiente. Como evidencia, se aporta el soporte técnico emitido por Milenio PC, en el que se registra la trazabilidad del retiro y reemplazo del equipo, así como su traslado para el proceso técnico correspondiente	7.84 RecorridoDocumento.pdf
7.85 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	No aplica, toda vez que la infraestructura tecnológica y las plataformas utilizadas para la prestación de los servicios de BPO son propiedad y son administradas por la Superintendencia del Subsidio Familiar. En consecuencia, el análisis de vulnerabilidades corresponde a una actividad de responsabilidad exclusiva de la Entidad, a través de los procesos y controles definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información, por lo que no constituye una obligación a cargo del proveedor dentro del alcance establecido en los estudios previos y en la Orden de Compra.	
7.86 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor ha ejecutado las actividades contratadas de conformidad con los requisitos y especificaciones establecidos en las fichas técnicas que hacen parte de los documentos de aprovisionamiento y de la Orden de Compra, sin evidenciarse incumplimientos durante el período objeto de verificación.	Anexo tecnico.zip
7.87 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor ha dado cumplimiento a los tiempos y obligaciones establecidos en los Documentos del Proceso y en la	EVIDENCIAS

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

correr una vez suscrita el Acta Inicio.	Orden de Compra, conforme a la ejecución verificada durante el período evaluado. Lo anterior se evidencia en el Informe de Actividades correspondiente al mes de marzo y en los soportes de ejecución validados por la supervisión.	
7.88 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor constituyó y allegó oportunamente la garantía de cumplimiento de la Orden de Compra, con los amparos, valores y vigencias establecidos en la Cláusula 17 del Acuerdo Marco y de la Orden de Compra. Lo anterior se evidencia en la garantía aprobada y publicada en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/160793
7.89 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.	Durante el período objeto de verificación no se presentaron eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidieran la ejecución de la Orden de Compra. En consecuencia, no fue necesario activar el procedimiento de reporte, validación y eventual suspensión previsto para estos casos.	No Aplica
7.90 Facturar de conformidad con la Cláusula 12.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor realizó la facturación de conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en la Cláusula 12 del Acuerdo Marco y de la Orden de Compra. Lo anterior se evidencia en la factura presentadas para el trámite de pago, las cuales reposan en el expediente contractual y fueron verificadas por la supervisión.	7.90 INV393 - SSF.pdf
7.91 Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que	Damos cumplimiento a este requisito, garantizando la	Reporte de Evaluación Estándares Mínimos-

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores coope-rados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.	implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 312 de 2019 y demás normas aplicables. Como evidencia de su cumplimiento, se adjunta la certificación correspondiente.	ministerio de trabajo 2025 (1) (1).pdf
7.92 Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.	La obligación se encuentra cumplida, toda vez que el proveedor implementa acciones para la prevención y atención de los riesgos psicosociales del personal vinculado a la ejecución de la Orden de Compra, en cumplimiento de la normativa vigente. Lo anterior se evidencia mediante la certificación expedida por el proveedor, en la que acredita la implementación de dichas acciones.	7.92 Carta item 7.92 Supersubsidios.pdf

VI. SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACION DE ANALISIS DE RIESGOS

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?

SÍ: ☒x___ NO: ☐___

¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?

SÍ: ☐___ NO: ☒x___

INFORME DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES PARA CONTRATOS Y CONVENIOS

Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:

No Aplica

VII. ANEXOS

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar:

- Documentos, informes y productos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- La planilla No. 71861452 del mes de Marzo/Abril del 2026. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Cordialmente,

CONTRATISTA:



SANTIAGO CASTAÑEDA LOPERA

Orden de Compra: 160793 con contrato 301 de 2026

C.C 1.020.435.598

SUPERVISOR:

GOMEZ MURILLO
ADRIANA
XIMENA

Firmado
digitalmente por
GOMEZ MURILLO
ADRIANA XIMENA

ADRIANA XIMENA GOMEZ MURILLO

Orden de Compra: 160793 con contrato 301 de 2026

Jefe Oficina de Protección al Usuario