

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DEL TRABAJO
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

RESOLUCIÓN NÚMERO 0898 DE 2023

(13 DE OCTUBRE DE 2023)

Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *“Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711).”*

LA SECRETARIA GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias, actuando de conformidad con el nombramiento realizado mediante Resolución No. 0289 del 11 de abril de 2023 y posesionada a través del acta 020 del 11 de abril de 2023, y la delegación contenida en la Resolución No. 0426 del 30 de mayo de 2014, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, por lo cual se hace necesario establecer el procedimiento que haga transparente y eficiente la ejecución de los recursos asignados a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Que el artículo 11º de la Ley 80 de 1993 establece que *“La competencia para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones y para escoger contratistas será del jefe o representante de la entidad, según el caso”*.

Que el artículo 12º de la Ley 80 de 1993 establece: *“De la Delegación para Contratar. Los jefes y los representantes legales de las entidades estatales podrán delegar total o parcialmente la competencia para celebrar contratos y desconcentrar la realización de licitaciones o concursos en los servidores públicos que desempeñen cargos del nivel directivo o ejecutivo o en sus equivalentes”*.

Que la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo cuyo objetivo principal es ejercer funciones de Inspección, Vigilancia, y Control (IVC) a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a control y vigilancia.

Que la Ley 25 de 1981 creó la Superintendencia del Subsidio Familiar, como Unidad Administrativa Especial, adscrita al Ministerio de Trabajo, asignándole la responsabilidad de ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar, con el propósito de que su constitución y

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-003; Versión: 1

@Supersubsidio



8

RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

funcionamiento se ajusten a las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada y dictó otras disposiciones.

Que el Decreto 2595 de 2012, *"Modificó la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinó las funciones de sus dependencias"*, señalando en su Artículo 11: *"Funciones de la Secretaría General. Son funciones de la Secretaría General las siguientes: 1. Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos financieros, de administración de personal, de contratación y de servicios administrativos.*

(...)

9. *Adelantar el proceso de contratación de bienes y servicios requeridos por la entidad.*

(...)

12. *Las demás funciones que por la naturaleza de la dependencia le asignen la ley y otras disposiciones"*.

Que mediante Resolución 0426 del 30 de mayo de 2014 expedida por el Superintendente del Subsidio Familiar, se delegó en el Secretario General de la Entidad, la ordenación del gasto, así:

"(...)

ARTÍCULO SEGUNDO – ORDENACIÓN DEL GASTO: *Delegar en el Secretario General de la Entidad, la ordenación del gasto, sin límite de cuantía así:*

(...)

2. *Las funciones de dirección y control en el cumplimiento de las diferentes etapas que implican los procesos de selección que adelante la Superintendencia y la celebración de los contratos, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes de contratación pública.*

PARÁGRAFO. *La delegación conferida en el numeral 2 del presente artículo comprende:*
a. *Dirigir y adelantar los procesos de selección desde la etapa precontractual hasta el momento de su adjudicación o declaratoria de desierta; la celebración de los contratos, sus modificaciones y su liquidación.*

(...)"

Que de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 399 de 2021, el artículo 4 del Decreto 0142 del 1 de febrero de 2023, en concordancia con el numeral 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, se elaboraron los estudios previos y el aviso de convocatoria requeridos y proyecto de pliego de condiciones para adelantar el proceso de selección, siendo publicados en la plataforma SECOP II el día cuatro (04) de octubre de 2023.

Que los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar el proyecto de pliegos, los pliegos de condiciones definitivo y el contrato. Estos deben permanecer a disposición del público durante el desarrollo del Proceso de Contratación, de acuerdo con el cronograma



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

establecido para tal fin.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 80 de 1993, el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el Título I Capítulo I del Decreto 1082 de 2015 y las modificaciones que introdujo la Ley 1882 del 2018 la contratación se adelanta mediante Selección Abreviada de Menor Cuantía.

Que la Jefe de Oficina de Protección al Usuario mediante memorando No. 3-2023-002117 del 14 de septiembre de 2023, solicitó adelantar un proceso de selección abreviada de menor cuantía, que tiene por objeto: *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre lineamientos atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar. (ID: 711"*.

Que, en los estudios y documentos previos, la justificación de la necesidad se estableció de la siguiente manera:

"(...)

Dando cumplimiento como entidad del Estado, la Supersubsidio atiende a los fines esenciales del Estado consignados en la Constitución Política (Artículo 2º), dentro de los cuales se encuentra el de servir a la comunidad y es allí donde la implementación de la política pública de servicio al ciudadano cobra especial importancia, por ser transversal a toda la administración pública; esta responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 Superior que establece, lo siguiente:

"ARTICULO 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio."

Que mediante la Ley 25 de 1981 se crea la Superintendencia del Subsidio Familiar, disposición que indica en su artículo 3, lo siguiente:

"ARTÍCULO 3º. Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del Subsidio Familiar, con el propósito de que su constitución y funcionamiento se ajusten a las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada".

En ese orden de ideas, la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo cuyo objetivo principal es ejercer funciones de



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

Vigilancia, Inspección y Control (IVC) a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a control y vigilancia.

El Decreto 2595 de 2012, "Modificó la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinó las funciones de sus dependencias", y en su artículo primero indica que:

"La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley"

Las funciones que le otorgó el Decreto 2595 de 2012 a la Superintendencia del Subsidio Familiar, tienen como fin principal garantizar el eficaz funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar, acorde con las normas vigentes, la ampliación de su cobertura y la calidad de los servicios que prestan, en especial a la población de medianos y bajos ingresos, en aplicación de los principios de universalidad y solidaridad.

En observancia de las disposiciones constitucionales y legales de servicio al ciudadano dentro de la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar se contempló la existencia de una dependencia encargada de la atención al ciudadano. Así pues, mediante el Decreto 2595 de 2012 se reglamentó la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinaron las funciones de sus dependencias, en tal sentido, el numeral 1.3. del artículo 4 del Decreto 2595 de 2012 señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 4. Estructura. Subroga el Artículo 4, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 del Decreto 2150 de 1992. La estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar es la siguiente:

(...)

1.3. Oficina de Protección al Usuario.

(...)"

En ese orden de ideas, la Oficina de Protección al Usuario, tiene las siguientes funciones:

"ARTÍCULO 9. Funciones de la Oficina de Protección al Usuario. Son funciones de la Oficina de Protección al Usuario las siguientes:

1. Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es "Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)".

estas constituyan, administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.

2. Proponer al Superintendente las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la atención integral al usuario de los servicios sociales, que permita brindar una adecuada información y la oportuna protección de sus derechos.

3. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su traslado a las instancias competentes y su evaluación.

4. Realizar las actividades de seguimiento y control para que las denuncias, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios de las entidades vigiladas sean tramitadas y se incorporen a la supervisión que realiza la entidad.

5. Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.

6. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar que las entidades que administran el Subsidio Familiar suministren a los usuarios la información necesaria para lograr transparencia en las operaciones que realicen y le permita al usuario evaluar los servicios.

7. Las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza y funciones de la Oficina."

De acuerdo con lo anterior, le corresponde en primer lugar, a la Superintendencia del Subsidio Familiar fijar criterios técnicos y jurídicos para facilitar el cumplimiento de las normas que deben cumplir; y en segundo lugar, a la Oficina de Protección al Usuario:
a) Continuar con el fortalecimiento del sistema de información al ciudadano, b) Dar a conocer las competencias de la Superintendencia c) Avanzar en la obtención de información y comprensión de los grupos de valor d) Informar de las responsabilidades y servicios a cargo de las cajas de compensación familiar, así como los derechos y deberes de los afiliados e) Facilitar herramientas de conocimiento a los actores del sistema del subsidio familiar para comprender la normatividad vigente del mismo, en especial lo relacionado a la prestación de los servicios sociales a cargo de las cajas de compensación familiar, lo anterior, para fortalecer la confianza de los ciudadanos, trabajadores y empresarios, en el sistema de protección social y en la gestión adelantada por las cajas de compensación familiar y la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Ligado a la anterior, y en materia de relacionamiento con el ciudadano se debe tener en cuenta la Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". Respecto de la cual y en desarrollo de dicha norma el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de diciembre de 2022 publicó el documento denominado "LINEAMIENTOS POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO " el cual incluye los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, lineamientos que deben ser acatados por la oficinas de atención y



RESOLUCIÓN NÚMERO 089880 DEL 13 OCT 2023

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

relacionamiento con el ciudadano especialmente en cuanto a lo concerniente a la atención al ciudadano y los requerimientos que estos presentan reflejados en las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones – PQRSF.

En tal sentido, la Oficina de Protección al Usuario debe encargarse de liderar al interior de la entidad y frente a las Cajas de Compensación Familiar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública según lo determina el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, por supuesto también debe gestionar los recursos necesarios para desarrollar la política de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que a su vez le permite ser eje articulador de la racionalización de trámites, la participación ciudadana y la transparencia sin olvidar que debe garantizar una suficiente divulgación de los derechos y deberes en el Sistema del Subsidio Familiar entre los actores de la sociedad y promover su ejercicio adecuado.

Referencia normativa:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 25 de 1981 "Por la cual se crea la Superintendencia del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones"
- Ley 21 de 1982 "Por la cual se modifica el régimen del subsidio familiar y se dictan otras disposiciones"
- Ley 21 de 1991 "Por medio de la cual se aprueba el convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la conferencia general de la O.I.T., ginebra 1989"
- Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"
- Ley 789 de 2002 "Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del código sustantivo de trabajo"
- Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- Decreto 2595 de 2012 "Por el cual se modifica la estructura de la superintendencia del subsidio familiar y se determinan las funciones de sus dependencias"
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1072 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo"
- Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

- Ley 1833 de 2017 "Por medio de la cual se modifica y adiciona la ley 5a de 1992, se crea la comisión legal para la protección de los derechos de las comunidades negras o población afrocolombiana del congreso de la república de Colombia y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo final de paz, plan marco de implementación Conpes 3932 y Conpes 3931 de 2018
- Ley 1955 de 2019 "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad"
- Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Documento de actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública. Diciembre de 2020.
- Plan Nacional de Desarrollo – PND 2022 a 2026, Ley 2294 de 2023 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", "Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"
- Fuente: Elaboración Propia, Oficina de Protección al Usuario (OPU)

A partir de la referencia normativa y de la política pública que sustenta el proceso en mención, se deben desarrollar espacios como el encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano, con el fin de fijar las directrices a las cajas de compensación en materia de atención, interacción y relacionamiento entre la ciudadanía, las cajas y la Supersubsidio.

Así las cosas y para dar atención a esta necesidad, atendiendo a los pilares del plan nacional de desarrollo y el proyecto del sector trabajo, la Oficina de Protección al Usuario desarrollo el proyecto de inversión 2019 – 2023 denominado "MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR", cuyo objetivo general es "Mejorar el proceso de interacción con el ciudadano en la Superintendencia del Subsidio Familiar" y el objetivo específico consiste en "Fortalecer la comunicación y promoción de los procesos de interacción de la entidad con el ciudadano".

El valor total con el que cuenta la Superintendencia del Subsidio Familiar es de CIENTO VEINTE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$120.600.000) MCTE, con cargo al proyecto de inversión "Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano en la Superintendencia de Subsidio Familiar", los cuales se desagregan en las siguientes actividades:

- Actividad: Realizar un seminario para el cumplimiento de las normas, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las CCF, de la cual se ejecutará el valor de OCHENTA MILLONES (\$80.000.000) DE PESOS MCTE.
- Actividad: Mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF para beneficiar la población, de la cual se

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-003; Versión: 1

@Supersubsidio



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es "Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)".

ejecutará el valor de CUARENTA MILLONES SEISCIENTOS MIL (\$40.600.000) PESOS MCTE

En ese orden ideas, con el fin de dar cumplimiento a las anteriores actividades, se promueven escenarios como el encuentro nacional, el cual es un espacio de capacitación e interacción con los líderes de atención al ciudadano y de subsidio familiar de las cuarenta y dos (42) cajas de compensación familiar del país, en la búsqueda de generar una mayor apropiación social y activa del conocimiento, que permita la generación de la territorialización de lo aprendido por medio de la implementación de iniciativas que busquen aportar a la promoción y divulgación de los mecanismos de participación ciudadana y, los derechos y deberes de los trabajadores afiliados al Sistema del Subsidio Familiar y la ciudadanía en general, fijando y dando a conocer las diferentes tendencias y actualizaciones en materia de relacionamiento con el ciudadano, los canales de atención y el Sistema del Subsidio Familiar.

Lo anterior, en aras de garantizar el cumplimiento de las finalidades encomendadas a la Oficina de Protección al Usuario, como lo son la proposición de las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la atención integral al usuario de los servicios de las que permita brindar una adecuada información y la oportuna protección de sus derechos; promoción y el desarrollo de los mecanismos de participación y control ciudadano así como la implementación de mecanismos de seguimiento para la verificación del suministro de información por parte de las cajas de compensación familiar.

En tal sentido, la Superintendencia del Subsidio Familiar desde la Oficina de Protección al Usuario, desde hace 15 años viene desarrollando el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, donde se resaltan los últimos tres (03) encuentros de los años 2020, 2021 y 2022.

Así pues, para el año 2020, se contó con la asistencia de 270 participantes de las cajas invitadas, donde se desarrollaron los siguientes temas: La familia como núcleo fundamental de la sociedad: nuevas tendencias, el derecho de custodia en el marco del restablecimiento de derechos, gestión del cambio, riesgos de volver a la normalidad, retos emergentes de seguridad y control, la necesidad de Innovar, transformación: La Gran oportunidad: Servicios Sociales Virtuales, implementar el auto servicio: La nueva realidad, 8. gestión de riesgo, 9. manteniendo informados a los afiliados a través de las redes sociales, se rindió informe sobre las actividades realizadas por el Comité en el periodo 2018-2020, entre otros.

Para el año 2021, en promedio se contó con la asistencia de 536 personas, donde se expusieron los siguientes temas: Como cuidar y hacer uso de nuestro lenguaje en forma adecuada de cara a nuestros usuarios y ciudadanos, el rol de las Cajas de Compensación Familiar en la construcción de sociedad y ciudadanía en medio de la pandemia, educación informal, andragogía y construcción de ciudadanía, los migrantes en Colombia: Derechos y Deberes, la innovación para el cambio el reto para las Cajas de Compensación Familiar, experiencias en pandemia de atención al ciudadano, experiencia de usuario: Estudio en las Cajas de Compensación Familiar (Vivienda y



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es "Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)".

Como subir los documentos para los subsidios monetarios), tendencias en servicios digitales -2024, cultura de innovación, entre otros.

Por último, para el año 2022, el encuentro se desarrolló en la ciudad de Barranquilla, Atlántico en las instalaciones de la Caja de Compensación Familiar del Atlántico – Comfamiliar Atlántico, en este encuentro se abordaron los siguientes temas: El trabajo decente y la economía del cuidado, régimen de protección de datos en Colombia, trámites para la expedición de los certificados de discapacidad, rol de los Cuidadores, directrices del Ministerio del Trabajo para afiliación de cuidadores, mecanismo de integración social de las personas con discapacidad – Ley 361 de 1997", lenguaje claro y su importancia en el relacionamiento y aproximación de los ciudadanos a las instituciones que conforman el sistema de protección social, caminando con mi mente, inclusión desde la mirada de la comunidad arhuaca, agremiadoras ilegales y estándares de cobro, el debido proceso en las actuaciones de las Cajas de Compensación Familiar, la prescripción de la cuota monetaria como garantía en el debido proceso, programa de educación y rehabilitación para el menor discapacitado, identificación de necesidades de nuestros afiliados y balance social, se presentaron dos procesos que realiza la caja para que los asistentes conozcan las acciones que les pueden ayudar a mejorar sus actividades, diferencias que unen, Hipoterapia.

Para el año 2023 la celebración del XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el ciudadano se llevará a cabo en las instalaciones de la Caja de Compensación Familiar COMFACASANARE ubicada en la ciudad de Yopal, dentro del encuentro se contempla la participación de la Superintendencia del Subsidio Familiar en virtud de las facultades de vigilancia, inspección y Control (IVC) a las Cajas de Compensación Familiar (CCF), como también la actividad a cargo de la Oficina de Protección al Usuario (OPU) referente a: "Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar"

La participación de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción se circunscribe a brindar los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el Sistema del Subsidio Familiar por ello se requiere del personal con competencias y conocimientos en materia de atención y relacionamiento con el ciudadano, inspección vigilancia y control y en el Sistema del Subsidio Familiar, al igual que se requiere personal con competencias y destrezas en desarrollos de actividades operativas y de asistencia técnica que permitan desarrollar, documentar y cubrir el Seminario con contenido que aborde la temática del encuentro y adicional a ello la generación de cartillas o entregables que le permitan al público entronizar el mensaje a transmitir en el marco de la celebración del XV Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el ciudadano, a su vez, se contempla maximizar la participación de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el referido encuentro, aportando con conocimiento pedagógico a título de seminario tendiente en fortalecer el cumplimiento de las normas, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las Cajas de Compensación Familiar como también en mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-003; Versión: 1

@Supersubsidio



RESOLUCIÓN NÚMERO 0898 DEL 13 OCT 2023

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

Por otra parte, cabe mencionar que este proceso de formación se realiza con el objeto de abarcar y cubrir una mayor población adaptando el conocimiento pedagógico a las diferentes formas de aprendizaje, cuyo objetivo principal consiste en liderar la atención al ciudadano como integrantes del sistema del subsidio familiar, cumpliendo los siguientes objetivos específicos:

- Fortalecer las Oficinas de Atención al Cliente de las cajas de compensación familiar gestionando adecuadamente la información producida por el sistema.
- Obtener información, comprensión y unificar criterios sobre la legislación del sistema de subsidio familiar.
- Adecuar la atención al ciudadano para la atención digital
- Compartir experiencias y buenas prácticas para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano que redunde en el fortalecimiento de la prestación de los servicios sociales.
- Fijar las directrices en interpretación normativa

Teniendo como población a los jefes de las oficinas de atención al usuario y en general a los funcionarios de las dependencias que brindan atención al ciudadano en las áreas de subsidio, aportes, vivienda, crédito, FOSFEC y servicios sociales de las 42 Cajas de Compensación Familiar del País. Bajo este entendido, la pertinencia del desarrollo del proceso de contratación, el cual contribuye al intercambio de saberes y experiencias para la promoción del Sistema del Subsidio Familiar y a su vez al reconocimiento y fortalecimiento de la corresponsabilidad social y el relacionamiento con la ciudadanía.

Por último, se tiene que la Oficina de Protección al Usuario dentro de su personal de planta y colaboradores no cuenta con la capacidad técnica y organizacional para desarrollar la necesidad descrita, debido a que para suplir la necesidad descrita se requiere de por lo menos 12 capacitadores, capacidad técnica y de recurso físico que permita imprimir aproximadamente 240 cartillas, y medios audiovisuales adecuados para el encuentro descrito.

CUMPLIMIENTO AL PLAN DE AUSTERIDAD DEL GASTO:

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 444 del 29 de marzo de 2023, "Por medio del cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2023 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación" y la Directiva Presidencial No. 2 del 30 de marzo de 2023, a través de la cual se determinan "Directrices de austeridad hacia un gasto público eficiente"

Dando cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 3 del Decreto 444 de 2023, la celebración del convenio interadministrativo es necesaria para coadyuvar al cumplimiento de las funciones y fines de la entidad y dar cumplimiento a las metas y necesidades fijadas en el proyecto de inversión. Teniendo en cuenta que para el desarrollo de las actividades a realizar no se cuenta con el personal de planta y con los conocimientos especializados suficientes y necesarios.

Además, en la presente contratación se da aplicación del artículo 15 del Decreto 444 de 2023, en el sentido, de que los bienes y servicios a adquirir no representan un gasto



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

en publicidad en la medida de que a través del material educativo y de apoyo se busca fomentar los saberes de los trabajadores afiliados al sistema del subsidio familiar y la ciudadanía en general, así pues, mediante estos se da un enfoque pedagógico y de mayor aprendizaje hacia la ciudadanía y que representan un valor agregado en el desarrollo de la educación informal, propendiendo por el uso adecuado y eficiente de los recursos públicos destinados a la contratación, con el fin de evitar el uso excesivo, controlar el gasto público y garantizar la austeridad.

Por último, conforme a lo preceptuado en el artículo 11 del Decreto 444 de 2023, puesto que para llevar a cabo el Seminario dentro del encuentro conllevará a exposiciones de manera presencial y virtual para quienes no pueden asistir, haciendo uso de las instalaciones de la Caja de Compensación Familiar Comfacasanare, lo cual no representan ningún tipo de costo adicional para la entidad, y se priorizará el uso de las tecnologías de la información, para lo cual se entregara diferente información a los asistentes mediante el uso de código QR, celulares o páginas web.

*En la contratación se ejecutan recursos de inversión, de acuerdo con el Certificado de Aplicación de Recursos de Inversión No. PY2A2-08 del 16 de agosto de 2023 y PY2A3-01 del 16 de agosto de 2023.
(...)"*

Que el proceso de contratación se rige por los principios de la Constitución Política, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública contenido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, el Decreto 1082 de 2015, la Ley 2069 de 2020, el Decreto 399 de 2021, el Decreto 0142 del 1 de febrero de 2023, y demás normatividad aplicable relacionada directamente con el procedimiento de selección.

Que la contratación está prevista en el Plan Anual de Adquisiciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar para la vigencia fiscal de 2023.

Que el presupuesto oficial estimado para el presente proceso de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No. SSF - SAMC 008 de 2023, es hasta por la suma de **CIENTO VEINTE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$120.600.000)**, incluido los impuestos a que haya lugar.

Para atender las erogaciones del presente proceso la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 18323 del 24 de agosto de 2023.

Que una vez consultados los Acuerdos Marcos en Colombia Compra Eficiente por parte del área solicitante y el Grupo de Gestión Contractual, se pudo determinar que no existe acuerdo marco vigente que contemple el servicio requerido por la Entidad, objeto de la presente resolución.



RESOLUCIÓN NÚMERO 0898 DEL 13 OCT 2023

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

Que durante el término dispuesto para la presentación de observaciones al proyecto de pliego de condiciones no se recibieron observaciones al estudio previo y al proyecto de pliego de condiciones.

Que en el plazo para limitar el presente proceso de selección a MIPYME, se recibieron tres (03) solicitudes, para tal fin :

1. MARED KDS SAS NIT901.572.626-2
2. COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO T WORK NIT 901.571.513-4
3. COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO GENERANDO CAMBIO CTA NIT 804.010.954-0

Que conforme lo anterior y una vez verificadas la solicitudes, las mismas satisfacen el requisito exigido en los pliego de condiciones para acreditar la condición de mipyme y para solicitar el cierre del proceso, por lo que se satisface con el mínimo exigido por la ley de mínimo dos (2) solicitudes, además que la cuantía del proceso de contratación no supera los US\$125.000, por lo tanto, el proceso contractual se limita a MIPYME.

Que las condiciones para participar en este proceso y las reglas del futuro contrato se encuentran establecidas en todos los documentos pre-contractuales y el Pliego de Condiciones Definitivo, los cuales harán parte integral del contrato.

Que, en virtud de lo anteriormente señalado, este Despacho.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar la apertura del proceso de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA No SSF-SAMC 008 DE 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*

ARTÍCULO SEGUNDO: En cumplimiento con lo señalado en el artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015, el cronograma previsto para el presente proceso es el siguiente:



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
Publicación Aviso de Convocatoria Pública, Estudios y documentos previos, proyecto de pliegos de condiciones	04 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Presentación de observaciones al proyecto de pliegos de condiciones	Entre el 04 de octubre de 2023 hasta el 11 de octubre de 2023 a las 16:00 P.M, el último día	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Plazo máximo para recibir la solicitud de limitar el proceso a Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas)	12 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Acto administrativo de apertura, publicación de pliego de condiciones definitivo y respuesta a observaciones a proyecto de pliego de condiciones.	13 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Manifestación de Interés de participar en el proceso	Del 13 de octubre de 2023 hasta el 18 de octubre de 2023. a las 14:00, el último día	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Audiencia de sorteo para seleccionar a los diez (10) interesados con quienes se continuará el proceso de contratación. (El sorteo se realiza, sólo en caso de recibir más de 10 manifestaciones de interés).	18 de octubre de 2023 a las 15:00	En caso de realizarse sorteo la entidad mediante mensaje publico informará a través a través de mensaje publico en www.colombiacompra.gov.co el día del sorteo se compartirá enlace de Teams. Cuando el número de posibles oferentes sea inferior o igual a diez (10), la Superintendencia podrá adelantar el proceso de selección con todos los proveedores que hayan manifestado interés.
Publicación del acta de la audiencia del sorteo para seleccionar a los diez (10) interesados con los que se continuará el proceso de contratación.	18 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Formulación de observaciones por parte de los proponentes a los pliegos de condiciones definitivos	Hasta el 19 de octubre de 2023 a las 15:00, el último día	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Respuestas a las observaciones por parte de la Entidad	23 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110
PBX :+57 (601) 348 78 00
Portal Institucional www.ssf.gov.co
Correo electrónico ssf@ssf.gov.co
Carrera 69 No. 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7
Bogotá - Colombia

FO-COP-003; Versión: 1

@Supersubsidio



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

Fecha límite para expedir Adendas	23 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
CIERRE DEL PROCESO.	24 de octubre de 2023 a las 14:00 pm	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Verificación de los requisitos habilitantes	24 al 26 de octubre de 2023	
Publicación Informe - Requisitos habilitantes.	26 de octubre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Traslado - Plazo para presentar Observaciones al Informe - Requisitos Habilitantes	Del 26 al 31 de octubre de 2023 hasta las 16:00, el último día.	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Respuesta a observaciones presentadas al Informe de Evaluación Preliminar	02 de noviembre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Publicación Informe de Evaluación Definitivo	02 de noviembre de 2023	
ADJUDICACIÓN	03 de noviembre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Firma del contrato	03 de noviembre de 2023	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co
Entrega y aprobación de Pólizas	Dentro de los 2 días hábiles siguientes de la suscripción del contrato (07 de y 08 de noviembre de 2023)	Portal del Sistema Electrónico de Contratación Pública: www.colombiacompra.gov.co

PARÁGRAFO: El cronograma del presente proceso podrá ser modificado mediante adendas efectuadas en la plataforma transaccional SECOP II, en los términos establecidos en el artículo 89 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO TERCERO: El presupuesto oficial estimado para el presente proceso es hasta por la suma de **CIENTO VEINTE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS (\$120.600.000)**, incluido los impuestos a que haya lugar, para cubrir los costos que implica la presente



RESOLUCIÓN NÚMERO **0898** DEL **13 OCT 2023**

"Por la cual se ordena la apertura de la Selección Abreviada Menor Cuantía SSF-SAMC 008 de 2023, cuyo objeto es *"Prestar servicios administrativos, operativos y de asistencia técnica para la organización y celebración del XV encuentro nacional de atención e interacción con el ciudadano sobre los lineamientos de atención y relacionamiento con el ciudadano en el sistema del subsidio familiar (ID: 711)"*.

la Superintendencia cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 18323 del 24 de agosto de 2023

ARTÍCULO CUARTO: El pliego de condiciones definitivo, el estudio previo, los anexos, los documentos del proceso y demás información que se genere durante el presente proceso de selección, podrán ser consultados en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, a través del Portal Único de Contratación: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>.

ARTÍCULO QUINTO: De conformidad con lo dispuesto por el inciso 3° del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y el numeral 5 del artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015 la Superintendencia informa e invita a las veedurías ciudadanas, asociaciones civiles, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, gremiales, universidades y centros especializados de investigación, para que, de estar interesadas, desarrollen su actividad durante la etapa precontractual, contractual y post-contractual del presente proceso haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante esta Entidad y ante los organismos de control del Estado, para buscar la eficiencia institucional y la probidad en la actuación de los servidores públicos. Así mismo, podrán intervenir en todas las audiencias que se realicen durante el proceso.

ARTÍCULO SEXTO: Ordenar la publicación del presente acto administrativo, junto con el pliego de condiciones definitivo y sus anexos en la Plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, a través del Portal Único de Contratación <https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>.

ARTÍCULO SÉPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de octubre de 2023.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


CAROL LIZETH CÁRDENAS LÓPEZ
Secretaria General

Proyectó: Juan Camilo Castellanos Corredor / Abogado Contratista Grupo de Gestión Contractual
Revisó: Jenny Milena Collazos Caro/ Coordinadora Grupo de Gestión
Aprobó: Sandra Patricia Gaitán / Abogada Contratista Secretaría General

