

INFORME FINAL CONTRATO 262 DE 2024

Contrato	SSF CPS 262 DE 2024
Entidad contratante:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.
NIT:	860.503.600-9
Objeto:	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR RESPUESTA DE MANERA OPORTUNA, CON CALIDAD Y EFECTIVIDAD A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS POR LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. (ID: OPU-658)

Contratista:	JESSICA ROCHA GOMEZ
Plazo de Ejecución:	SEIS (6) MESES CON PRORROGA AL 31/12/2024
Fecha de Iniciación:	20/05/2024
Fecha Terminación:	31/12/2024

GESTION REALIZADA DURANTE EL CONTRATO

Introducción.

Dentro de la ejecución del contrato en el periodo del 20 de mayo de 2024 al 31 de diciembre de 2024, se cumplió a satisfacción con las siguientes obligaciones contractuales:

Obligación específica 1: Presentar el plan de trabajo y cronograma de actividades para aprobación de la supervisión del contrato durante los primeros cinco (05) días de cada mes: se realizó la entrega del cronograma, mes a mes en los plazos establecidos, entregando un total de 9 cronogramas

Obligación específica 2: Atender el canal escrito, proyectando respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que reciba la Oficina de Protección al Usuario, en el aplicativo dispuesto por la entidad, con estándares de calidad, oportunidad y efectividad, señalados en los procedimientos internos de la Entidad. Durante la ejecución del contrato se proyectó los siguientes requerimientos, en donde se requiere a la caja de compensación familiar, para validar la situación que se presenta con el peticionario y brindar una respuesta de fondo al ciudadano. De esta manera se cumplió con la siguiente gestión:

- **Gestión PQRSF:**

Total, requerimientos: 345

Asociados: 62

Total, requerimientos con asociados: 407

Respuestas realizadas:348

Respuestas directas y peticiones incompletas: 45

Traslado externo: 38

Oficio informando traslado por competencia: 38

Respuestas reiterativas: 6

Memorando: 2

Total, oficios realizados: 822 oficios realizados

TOTAL, EXPEDIENTES ASIGNADOS:496 EXPEDIENTES

Se realizó los siguientes requerimientos

3260/2024/PQRSF,3261/2024/PQRSF,3259/2024/PQRSF,3296/2024/PQRSF,3297/2024/PQRSF,
3419/2024/PQRSF,3299/2024/PQRSF,3300/2024/PQRSF,3301/2024/PQRSF,3302/2024/PQRSF,
3303/2024/PQRSF,3304/2024/PQRSF,3305/2024/PQRSF,3306/2024/PQRSF,3359/2024/PQRSF,
3360/2024/PQRSF,3361/2024/PQRSF,3362/2024/PQRSF,3363/2024/PQRSF,3364/2024/PQRSF,
3367/2024/PQRSF,3368/2024/PQRSF,3365/2024/PQRSF,3420/2024/PQRSF,3599/2024/PQRSF,
3421/2024/PQRSF,3422/2024/PQRSF,3423/2024/PQRSF,3565/2024/PQRSF,3566/2024/PQRSF,
3567/2024/PQRSF,3569/2024/PQRSF,3570/2024/PQRSF,3571/2024/PQRSF,3572/2024/PQRSF,
3575/2024/PQRSF,3574/2024/PQRSF,3592/2024/PQRSF,3594/2024/PQRSF,3591/2024/PQRSF,
3590/2024/PQRSF,3593/2024/PQRSF,3589/2024/PQRSF,3588/2024/PQRSF,3587/2024/PQRSF,
3712/2024/PQRSF,3713/2024/PQRSF,3738/2024/PQRSF,3739/2024/PQRSF,3740/2024/PQRSF,
3741/2024/PQRSF,3595/2024/PQRSF,3797/2024/PQRSF,3798/2024/PQRSF,3799/2024/PQRSF,
3771/2024/PQRSF,3772/2024/PQRSF,3774/2024/PQRSF,3775/2024/PQRSF,3780/2024/PQRSF,
3773/2024/PQRSF,3785/2024/PQRSF,3783/2024/PQRSF,3782/2024/PQRSF,3784/2024/PQRSF,
3819/2024/PQRSF,3820/2024/PQRSF,3821/2024/PQRSF,3847/2024/PQRSF,3848/2024/PQRSF,
3850/2024/PQRSF,3851/2024/PQRSF,3852/2024/PQRSF,3853/2024/PQRSF,4011/2024/PQRSF,
4012/2024/PQRSF,4013/2024/PQRSF,4014/2024/PQRSF,4015/2024/PQRSF,4017/2024/PQRSF,
3988/2024/PQRSF,3989/2024/PQRSF,3990/2024/PQRSF,3991/2024/PQRSF,3993/2024/PQRSF,
3994/2024/PQRSF,3995/2024/PQRSF,3996/2024/PQRSF,3997/2024/PQRSF,3992/2024/PQRSF,
4040/2024/PQRSF,4039/2024/PQRSF,4038/2024/PQRSF,4037/2024/PQRSF,4041/2024/PQRSF,
4135/2024/PQRSF,4137/2024/PQRSF,4138/2024/PQRSF,4139/2024/PQRSF,4140/2024/PQRSF,
4142/2024/PQRSF,4143/2024/PQRSF,4144/2024/PQRSF,4145/2024/PQRSF,4294/2024/PQRSF,
4297/2024/PQRSF,4298/2024/PQRSF,4296/2024/PQRSF,4254/2024/PQRSF,4253/2024/PQRSF,
4255/2024/PQRSF,4256/2024/PQRSF,4208/2024/PQRSF,4209/2024/PQRSF,4211/2024/PQRSF,
4212/2024/PQRSF,4213/2024/PQRSF,4307/2024/PQRSF,4308/2024/PQRSF,4309/2024/PQRSF,
4313/2024/PQRSF,4387/2024/PQRSF,4314/2024/PQRSF,4315/2024/PQRSF,4316/2024/PQRSF,
4342/2024/PQRSF,4343/2024/PQRSF,4344/2024/PQRSF,4397/2024/PQRSF,4399/2024/PQRSF,
4400/2024/PQRSF,4429/2024/PQRSF,4430/2024/PQRSF,4433/2024/PQRSF,4432/2024/PQRSF,
4452/2024/PQRSF,4453/2024/PQRSF,4455/2024/PQRSF,4456/2024/PQRSF,4458/2024/PQRSF,
4459/2024/PQRSF,4460/2024/PQRSF,4461/2024/PQRSF,4462/2024/PQRSF,4463/2024/PQRSF,
4457/2024/PQRSF,4454/2024/PQRSF,4553/2024/PQRSF,4554/2024/PQRSF,4555/2024/PQRSF,

4556/2024/PQRSF,4557/2024/PQRSF,4585/2024/PQRSF,4587/2024/PQRSF,4586/2024/PQRSF,
4613/2024/PQRSF,4614/2024/PQRSF,4615/2024/PQRSF,4616/2024/PQRSF,4618/2024/PQRSF,
4671/2024/PQRSF,4672/2024/PQRSF,4673/2024/PQRSF,4674/2024/PQRSF,4675/2024/PQRSF,
4685/2024/PQRSF,4686/2024/PQRSF,4687/2024/PQRSF,4688/2024/PQRSF,4689/2024/PQRSF,
4691/2024/PQRSF,4809/2024/PQRSF,4747/2024/PQRSF,4748/2024/PQRSF,4749/2024/PQRSF,
4750/2024/PQRSF,4791/2024/PQRSF,4793/2024/PQRSF,4794/2024/PQRSF,4795/2024/PQRSF,
4796/2024/PQRSF,4830/2024/PQRSF,4831/2024/PQRSF,4834/2024/PQRSF,4836/2024/PQRSF,
4837/2024/PQRSF,4888/2024/PQRSF,4889/2024/PQRSF,4890/2024/PQRSF,4891/2024/PQRSF,
4892/2024/PQRSF,4893/2024/PQRSF,4895/2024/PQRSF,4956/2024/PQRSF,4957/2024/PQRSF,
4975/2024/PQRSF,4976/2024/PQRSF,4977/2024/PQRSF
4978/2024/PQRSF,4980/2024/PQRSF,4982/2024/PQRSF,4983/2024/PQRSF,4984/2024/PQRSF,
4985/2024/PQRSF,4986/2024/PQRSF,5045/2024/PQRSF,5046/2024/PQRSF,5047/2024/PQRSF,
5049/2024/PQRSF,5048/2024/PQRSF,5067/2024/PQRSF,5069/2024/PQRSF,5070/2024/PQRSF,
5071/2024/PQRSF,5072/2024/PQRSF,5073/2024/PQRSF,5085/2024/PQRSF,5086/2024/PQRSF,
5087/2024/PQRSF,5090/2024/PQRSF,5156/2024/PQRSF,5157/2024/PQRSF,5160/2024/PQRSF,
5210/2024/PQRSF,5211/2024/PQRSF,5212/2024/PQRSF,5213/2024/PQRSF,5214/2024/PQRSF,
5215/2024/PQRSF,5230/2024/PQRSF,5231/2024/PQRSF,5232/2024/PQRSF,5233/2024/PQRSF,
5325/2024/PQRSF,5353/2024/PQRSF,5355/2024/PQRSF,5356/2024/PQRSF,5357/2024/PQRSF,
5411/2024/PQRSF,5412/2024/PQRSF,5413/2024/PQRSF,5414/2024/PQRSF,5415/2024/PQRSF,
5416/2024/PQRSF,5480/2024/PQRSF,5481/2024/PQRSF,5482/2024/PQRSF,5483/2024/PQRSF,
5484/2024/PQRSF,5485/2024/PQRSF,5486/2024/PQRSF,5487/2024/PQRSF,5488/2024/PQRSF,
5521/2024/PQRSF,5522/2024/PQRSF,5564/2024/PQRSF,5565/2024/PQRSF,5566/2024/PQRSF,
5567/2024/PQRSF,5568/2024/PQRSF,5628/2024/PQRSF,5764/2024/PQRSF,5765/2024/PQRSF,
5720/2024/PQRSF,5721/2024/PQRSF,5723/2024/PQRSF,5724/2024/PQRSF,5725/2024/PQRSF,
5807/2024/PQRSF,5808/2024/PQRSF,5809/2024/PQRSF,5810/2024/PQRSF,5811/2024/PQRSF,
5812/2024/PQRSF,5814/2024/PQRSF,5816/2024/PQRSF,5839/2024/PQRSF,5840/2024/PQRSF,
5860/2024/PQRSF,5861/2024/PQRSF,5862/2024/PQRSF,5863/2024/PQRSF,5864/2024/PQRSF,
5893/2024/PQRSF,5894/2024/PQRSF,5895/2024/PQRSF,5896/2024/PQRSF,5897/2024/PQRSF,
5898/2024/PQRSF,5899/2024/PQRSF,5900/2024/PQRSF,5868/2024/PQRSF,5940/2024/PQRSF,
5941/2024/PQRSF,5965/2024/PQRSF,5966/2024/PQRSF,5968/2024/PQRSF,5983/2024/PQRSF,
5984/2024/PQRSF,5985/2024/PQRSF,5986/2024/PQRSF,5987/2024/PQRSF,6095/2024/PQRSF,
6096/2024/PQRSF,6097/2024/PQRSF,6098/2024/PQRSF,6099/2024/PQRSF,6136/2024/PQRSF,
6165/2024/PQRSF,6166/2024/PQRSF,6167/2024/PQRSF,6168/2024/PQRSF,6171/2024/PQRSF,
6203/2024/PQRSF,6204/2024/PQRSF,6205/2024/PQRSF,6334/2024/PQRSF,6273/2024/PQRSF,
6274/2024/PQRSF,6275/2024/PQRSF,6313/2024/PQRSF,6314/2024/PQRSF,6315/2024/PQRSF,
6316/2024/PQRSF,6317/2024/PQRSF,6361/2024/PQRSF,6362/2024/PQRSF,6363/2024/PQRSF,
6364/2024/PQRSF,6395/2024/PQRSF,6396/2024/PQRSF,6397/2024/PQRSF,6441/2024/PQRSF,
6457/2024/PQRSF,6522/2024/PQRSF,6561/2024/PQRSF,6562/2024/PQRSF,6563/2024/PQRSF,
6584/2024/PQRSF,6587/2024/PQRSF,6588/2024/PQRSF,6589/2024/PQRSF,6681/2024/PQRSF.

Respuesta directa y peticiones incompletas: 3293/2024/PQRSF,3307/2024/PQRSF, 3418/2024,
3568/2024/PQRSF,3796/2024/PQRSF,3822/2024/PQRSF,4136/2024/PQRSF, 4195/2024/PQRSF,
4317/2024/PQRSF, 4136/2024/PQRSF, 4552/2024/PRSF, 4690/2024/PQRSF, 4832/2024/PQRSF,
4833/2024/PQRSF,4835/2024/PQRSF, 5520/2024/PQRSF, 1-2024-18518, 5067/2024/PQRSF, 1-
2024-18196,1-2024-17802, 1-2024-18054, 1-2024-18356, 1-2024-18357, 1-2024-
18518,6164/2024/PQRSF,6170/2024/PQRSF,6172/2024/PQRSF,6173/2024/PQRSF,6201/2024/P
QRSF,6202/2024/PQRSF,6202/2024/PQRSF,6333/2024/PQRSF,6276/2024/PQRSF,6298/2024/P
QRSF,6440/2024/PQRSF, 6484/2024/PQRSF, 6520/2024/PQRSF, 6521/2024/PQRSF

Respuestas: 3296/2024/PQRSF, 3302/2024/PQRSF, 3304/2024/PQRSF, 3306/2024/PQRSF,
3303/2024/PQRSF,3259/2024/PQRSF,3299/2024/PQRSF, 3300/2024/PQRSF, 3301/2024/PQRSF,
3305/2024/PQRSF,3359/2024/PQRSF,3360/2024/PQRSF, 3362/2024/PQRSF, 3363/2024/PQRSF,

3364/2024/PQRSF,3365/2024/PQRSF,3367/2024/PQRSF, 3368/2024/PQRSF, 3420/2024/PQRSF, 3599/2024/PQRSF,3421/2024/PQRSF3422/2024/PQRSF, 3297/2024/PQRSF, 3569/2024/PQRSF, 3571/2024/PQRSF,3261/2024/PQRSF3260/2024/PQRSF, 3566/2024/PQRSF, 3261/2024/PQRSF, 3567/2024/PQRSF,3575/2024/PQRSF,3574/2024/PQRSF,3592/2024/PQRSF,3419/2024/PQRSF, 3594/2024/PQRSF,3565/2024/PQRSF,3591/2024/PQRSF, 3590/2024/PQRSF, 3423/2024/PQRSF 3589/2024/PQRSF,3588/2024/PQRSF,3587/2024/PQRSF, 3712/2024/PQRSF, 3713/2024/PQRSF, 3738/2024/PQRSF,3739/2024/PQRSF,3740/2024/PQRSF,3741/2024/PQRSF, 3773/2024/PQRSF, 3774/2024/PQRSF,3775/2024/PQRSF,3780/2024/PQRSF, 3785/2024/PQRSF, 3784/2024/PQRSF, 3783/2024/PQRSF,3782/2024/PQRSF, 3819/2024/PQRSF,3820/2024/PQRSF, 3821/2024/PQRSF, 3798/2024/PQRSF,3772/2024/PQRSF,3595/2024/PQRSF, 3847/2024/PQRSF, 3847/2024/PQRSF, 3851/2024/PQRSF3852/2024/PQRSF,3850/2024/PQRSF, 3853/2024/PQRSF, 4014/2024/PQRSF, 4013/2024/PQRSF,4015/2024/PQRSF,3988/2024/PQRSF,3989/2024/PQRSF,3990/2024/PQRSF, 3991/2024/PQRSF,3992/2024/PQRSF,3994/2024/PQRSF, 3997/2024/PQRSF, 4039/2024/PQRSF, 4038/2024/PQRSF,4041/2024/PQRSF,3848/2024/PQRSF, 995/2024/PQRSF, 3996/2024/PQRSF, 4037/2024/PQRSF,4135/2024/PQRSF,4140/2024/PQRSF, 4145/2024/PQRSF, 4138/2024/PQRSF, 4139/2024/PQRSF,4143/2024/PQRSF,4142/2024/PQRSF,4137/2024/PQRSF, 3993/2024/PQRSF, 4208/2024/PQRSF,4211/2024/PQRSF,4213/2024/PQRSF,4253/2024/PQRSF, 4254/2024/PQRSF, 4297/2024/PQRSF,4298/2024/PQRSF,4209/2024/PQRSF,4212/2024/PQRSF, 4294/2024/PQRSF, 4296/2024/PQRSF,4255/2024/PQRSF,4307/2024/PQRSF,4308/2024/PQRSF,4309/2024/PQRSF, 4256/2024/PQRSF.4387/2024/PQRSF,4315/2024/PQRSF,4314/2024/PQRSF, 4316/2024/PQRSF, 4313/2024/PQRSF,4342/2024/PQRSF,4343/2024/PQRSF,4344/2024/PQRSF,4397/2024/PQRSF, 4399/2024/PQRSF,4429/2024/PQRSF,4430/2024/PQRSF,4433/2024/PQRSF, 4432/2024/PQRSF, 4454/2024/PQRSF,4456/2024/PQRSF,4457/2024/PQRSF,4458/2024/PQRSF, 4459/2024/PQRSF, 4460/2024/PQRSF, 4553/2024/PQRSF,4554/2024/PQRSF,4453/2024/PQRSF, 4555/2024/PQRSF, 4556/2024/PQRSF, 4557/2024/PQRSF,4587/2024/PQRSF,4586/2024/PQRSF, 4455/2024/PQRSF, 4613/2024/PQRSF,4616/2024/PQRSF,4618/2024/PQRSF, 4674/2024/PQRSF, 4673/2024/PQRSF, 4675/2024/PQRSF,4672/2024/PQRSF,4585/2024/PQRSF,4614/2024/PQRSF, 4615/2024/PQRSF, 4671/2024/PQRSF,4685/2024/PQRSF,4686/2024/PQRSF,4687/2024/PQRSF, 4688/2024/PQRSF, 4689/2024/PQRSF,4691/2024/PQRSF,4809/2024/PQRSF,4747/2024/PQRSF, 4748/2024/PQRSF, 4749/2024/PQRSF,4750/2024/PQRSF,4791/2024/PQRSF,4793/2024/PQRSF, 4794/2024/PQRSF, 4796/2024/PQRSF,4834/2024/PQRSF,4836/2024/PQRSF,4888/2024/PQRSF, 4837/2024/PQRSF, 4889/2024/PQRSF,4890/2024/PQRSF,4891/2024/PQRSF,4892/2024/PQRSF, 4893/2024/PQRSF, 4895/2024/PQRSF,5210/2024/PQRSF,5211/2024/PQRSF,5212/2024/PQRSF, 5213/2024/PQRSF, 5214/2024/PQRSF,5215/2024/PQRSF,5231/2024/PQRSF,5230/2024/PQRSF, 5233/2024/PQRSF, 5225/2024/PQRSF,5073/2024/PQRSF,5353/2024/PQRSF,5355/2024/PQRSF, 5356/2024/PQRSF, 5357/2024/PQRSF,5232/2024/PQRSF,5412/2024/PQRSF,5416/2024/PQRSF, 5411/2024/PQRSF, 5414/2024/PQRSF,5415/2024/PQRSF,5480/2024/PQRSF,5481/2024/PQRSF, 5482/2024/PQRSF, 5483/2024/PQRSF,5084/2024/PQRSF,5085/2024/PQRSF,5486/2024/PQRSF, 5487/2024/PQRSF, 5488/2024/PQRSF,5521/2024/PQRSF,5565/2024/PQRSF,5564/2024/PQRSF,5566/2024/PQRSF, 5568/2024/PQRSF,5567/2024/PQRSF,5898/2024/PQRSF,5895/2024/PQRSF,5900/2024/PQRSF, 5940/2024/PQRSF,5941/2024/PQRSF,5968/2024/PQRSF,5807/2024/PQRSF, 5983/2024/PQRSF, 5894/2024/PQRSF,5984/2024/PQRSF,5885/2024/PQRSF,5986/2024/PQRSF, 5987/2024/PQRSF, 6095/2024/PQRSF,6096/2024/PQRSF,6097/2024/PQRSF,6098/2024/PQRSF, 6136/2024/PQRSF, 6165/2024/PQRSF,6099/2024/PQRSF,6166/2024/PQRSF, 6203/2024/PQRSF, 6204/2024/PQRSF, 6205/2024/PQRSF,6168/2024/PQRSF,6171/2024/PQRSF, 6273/2024/PQRSF, 6274/2024/PQRSF, 6275/2024/PQRSF,6167/2024/PQRSF,6339/2024/PQRSF, 6314/2024/PQRSF, 6315/2024/PQRSF, 6313/2024/PQRSF,6361/2024/PQRSF,6362/2024/PQRSF, 6364/2024/PQRSF, 6395/2024/PQRSF, 6397/2024/PQRSF, 6363/2024/PQRSF

Traslados externos y oficios informando competencia por expediente son 2 oficios:

3796/2024/PQRSF,4042/2024/PQRSF,4295/2024/PQRSF,4312/2024/PQRSF,4428/2024/PQRSF, 4431/2024/PQRSF,4588/2024/PQRSF,4617/2024/PQRSF,4954/2024/PQRSF,5068/2024/PQRSF, 5088/2024/PQRSF,5089/2024/PQRSF,5159/2024/PQRSF,5161/2024/PQRSF,5209/2024/PQRSF, 5326/2024/PQRSF,5354/2024/PQRSF,5358/2024/PQRSF,5359/2024/PQRSF,5489/2024/PQRSF, 5520/2024/PQRSF,5722/2024/PQRSF,5838/2024/PQRSF,5967/2024/PQRSF,5982/2024/PQRSF, 6170/2024/PQRSF,6172/2024/PQRSF,6173/2024/PQRSF,6201/2024/PQRSF,6202/2024/PQRSF,

6333/2024/PQRSF,6276/2024/PQRSF,6284/2024/PQRSF,6484/2024/PQRSF,6520/2024/PQRSF,,
6521/2024/PQRSF,6740/2024/PQRSF,6892/2024/PQRSF

Asociados: 1-2024-10283,1-2024-10334, 1-2024-10331, 1-2024-10329, 1-2024-10631, 1-2024-10653, 1-2024-11434, 1-2024-11432, 1-2024-11428, 1-2024-11658, 1-2024-11807, 1-2024-11442, 1-2024-11444, 1-2024-11728, 1-2024-11967, 1-2024-11807, 1-2024-11442, 1-2024-11444, 1-2024-12303, 1-2024-12118, 1-2024-12115, 1-2024-12296, 1-2024-9667, 1-2024-9772, 1-2024-12566, 1-2024-12568, 1-2024-23259, 1-2024-13250, 1-2024-13419, 1-2024-13474, 1-2024-13509, 1-2024-13719, 1-2024-13710, 1-2024-13723, 1-2024-14082, 1-2024-23259, 1-2024-14533, 1-2024-14554, 1-2024-15088, 1-2024-15206, 1-2024-15220, 1-2024-15308, 1-2024-15325, 1-2024-15321. 1-2024-15638, 1-2024-15892, 1-2024-15978

Memorandos: 3-2024-02610, 3-2024-02680

Obligación específica 3: Atender de manera presencial al ciudadano, suministrando la información necesaria, orientando y brindando acompañamiento para resolver de fondo las solicitudes presentadas, de conformidad con el protocolo de atención y los procedimientos establecidos por la entidad. Se brinda atención virtual el día 06 de junio de 2024 a las 9 y 15 a la señora Giselle Cárdenas Villalba, Se brinda atención presencial el día 28 de junio de 2024 a las 11 y 30 am al señor Daniel Esteban Ruiz, Se brinda atención virtual el día 02 de agosto de 2024 a las 10 y 45 am a la señora Elizabeth Villada arenas, Se brinda atención virtual 02 de agosto de 2024, a la 1 pm a la señora Alejandra Baquero, Se brinda atención virtual 02 de agosto de 2024, a la 2 y 30 pm al señor Javier Pérez, se brinda atención virtual el 05 de agosto de 2024, a la 9 y 14 a la señora milena maría Gómez, se realiza atención virtual el 13 de agosto a las 9:30 am a la señora Angie Paola, se realiza atención virtual el 16 de agosto a las 10:00 am a el señor Carlos Fernando cárdenas, Se brinda atención virtual el día 13 de septiembre a el señor José Alberto Pérez a las 7:45 am y se brinda atención virtual el día 13 de septiembre a la señora Erika Julieth Castillo a las 9:15 am, Se brinda atención virtual, se realiza conexión el día 07 de octubre para atención con la señora Erika Julieth Castillo Rodríguez a las 10:00 am y se realiza conexión el día 07 de octubre para atención con la señora Andrea Cecilia Muñoz Cruz a las 10 y 45 am

Obligación específica 4: Brindar acompañamiento a las diferentes actividades, que sean programadas o en las que participe la Oficina de Protección al Usuario, encaminadas al mejoramiento del proceso de atención e interacción con el ciudadano. Se asistió a la Reunión del 21 de mayo de 2024 a las 11 am y a la reunión del 22 de mayo de 2024 a las 9 am, en donde se socializo temas de gestión de la oficina y procedimientos / Se asistió a la Reunión del 05 de junio de 2024 a las 9:00 am y a la reunión del 06 de junio de 2024 a las 8 am, en donde se socializo temas de gestión de la oficina y procedimientos, se asiste a la reunión del 21 de junio de 2024/ Se asistió a la Reunión del 16 de julio de 2024, socialización gestión de PQRSF, se asiste virtualmente a popularízate el 16 de julio de 2024, Se asistió a la Reunión del 16 de julio de 2024, socialización gestión de PQRSF, se asiste virtualmente a popularízate el 16 de julio de 2024, e asiste a reunión 04 de octubre 8 am gestión de PQRS, se asiste a Reunión 04 de octubre capacitación educación informal. se asiste a comisión de educación informal del 23 al 25 de octubre de 2024 con Resolución 0697 de 17 de octubre de 2024. y se entrega informe de la comisión realizada.

Obligación específica 5: Las demás que se deriven del objeto contractual y en coordinación con la supervisión del contrato Se realiza inducción a Daniel Orjuela el 25 de junio, Se realiza inducción a Leidy Camila Ramírez y Erika Alejandra Talero el 09 de septiembre de 2024 y 10 de septiembre 2024., se entrega informe de comisión en San Andrés. Se realiza revisión de 637 requerimientos que cumplan con los lineamientos de la entidad, 72 traslados externos y 65 oficios que informan traslado al peticionario, se realiza la revisión de 13 ampliaciones de término, se revisa 11 peticiones incompletas, asimismo se revisa una respuesta de aceptación de prórroga, se verifica 38 respuestas directas, verificación de 11 respuestas finales al ciudadano de lo anterior se lleva el control en la

base de gestión, informando expedientes que se encuentran para firma de respuesta final, se revisa 4 aceptación de prórroga por parte de las cajas de compensación, y se realiza 7 devoluciones de requerimientos que no cumplieran con los lineamientos de la entidad. Luego de verificados los requerimientos, traslados y peticiones, se adjuntan en la base de cada gestor con el consecutivo del número de salida y número de expediente, informando a cada gestor, cuando se encuentran en sus carpetas a través de mensaje por correo electrónico. Se hace apoyo al gestor Juan Sebastián en respuestas donde requiere apoyo de normatividad del subsidio familiar.

También se lleva el control de radicados de salida de otros tipos de oficios que se realizan en la oficina siendo 80 radicados de salida asignados siendo un total de 929 oficios revisados (requerimientos, traslados, informando traslado al ciudadano, respuestas directas e incompletas y radicados de salida) y el diligenciamiento de la base de gestión con 1768 gestiones distintas (con devoluciones, ampliaciones, segundos requerimientos, respuestas finales, requerimientos, traslados, ampliaciones, traslados, oficios que informan traslado al peticionario, respuestas directas, entre otros, gestión necesaria para llevar un control en el proceso de cada expediente.

- **Revisión de requerimientos, traslados, respuestas directas gestores otros gestores**

Requerimientos revisados: 637

Traslados externos revisados: 72

Oficios informando traslado externo al ciudadano revisados: 65

Respuestas directas revisadas: 36

Respuestas finales revisadas: 11

Respuesta a aceptación de prórroga revisadas: 4

Ampliaciones revisadas: 13

Peticiones incompletas: 11

Oficios de salida de otros oficios: 80

Total, oficios revisados: 929

Conclusiones:

1. Cumpliendo a cabalidad con las obligaciones contractuales se reafirma la relación con la ciudadanía, mejorando la percepción de la Superintendencia del Subsidio Familiar, garantizando una respuesta de fondo y completa a las inconformidades de los afiliados.
2. Se garantizó, el debido seguimiento a las PQRSF asignadas durante la ejecución del contrato, realizando un seguimiento riguroso y que se cumpliera los términos indicados por la entidad.
3. Se garantizó, en la revisión de los requerimientos, traslados, respuestas directas, que se cumpliera con los lineamientos indicados por la entidad.

Recomendaciones:

1. Continuar con los seguimientos a la gestión de PQRSF, como también la revisión de los lineamientos en cada uno de los requerimientos, traslados, respuestas directas realizadas por los gestores de la Oficina de atención al usuario, con la finalidad de que no se genere afectaciones en los tiempos establecidos por la Ley y la entidad.