



**Supersubsidio**



## **ANEXO TÉCNICO**

**OBJETO CONTRACTUAL:** Realizar un estudio que permita identificar la percepción de calidad y las dinámicas de uso (frecuencia, niveles de utilización y condiciones de acceso) de los servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar, desde la perspectiva de los afiliados y sus familias que permita la toma de decisiones de los diferentes actores del sistema del subsidio familiar.

### **ALCANCE DEL OBJETO CONTRACTUAL:**

De acuerdo al decreto número 1072 de 2015 se define a La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) como una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, que 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.

La Superintendencia Delegada para Estudios Especiales y la Evaluación de Proyectos (SDEEEP) es la dependencia encargada de generar conocimiento sectorial y ejercer la Inspección, Vigilancia y Control (IVC) para asegurar la eficacia en la gestión de los recursos de las Cajas de Compensación Familiar (CCF), en correspondencia con los principios de equidad social y solidaridad del sistema. Su misión es liderar una IVC eficiente de los recursos del Sistema de Subsidio Familiar (SSF) en proyectos de inversión, en cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de alcanzar los impactos sociales deseados en los grupos de interés.

Este estudio especial, liderado por la SDEEEP, tiene como objetivo central la medición de satisfacción, percepción de calidad y dinámicas de uso de los servicios, debido a que se tiene la necesidad de analizar el efecto social y operativo que los servicios del sistema de subsidio familiar ofrecen a la población beneficiaria de las Cajas de Compensación Familiar, asegurando que su gestión responda a las realidades económicas y sociales actuales de Colombia y garantizando así que el sistema de subsidio familiar siga siendo un pilar en la

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

protección social, asegurando que cada peso invertido se traduzca en una reducción efectiva de la vulnerabilidad y en un aumento del bienestar tanto subjetivo y objetivo de los colombianos.

Para esta medición el consultor, definirá y justificará el diseño muestral y analítico que considere más adecuado para el periodo 2015–2025. Se espera que dicho diseño posibilite estimaciones representativas y comparables entre regiones y perfiles de afiliación, y que sea coherente con la función de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el fin de garantizar que los servicios sociales lleguen a los hogares bajo principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad.

En coherencia con ese diseño, el consultor presentará y justificará los contenidos de la medición de satisfacción, percepción de calidad y dinámicas de uso, procurando que los resultados sean comparables entre subpoblaciones y territorios (por ejemplo, categorías de afiliación y ámbitos urbano rurales) y que puedan traducirse en insumos útiles para la decisión regulatoria (líneas base y brechas en satisfacción, calidad y acceso). Sin prescribir escalas ni procedimientos específicos, se espera una explicación clara de cómo se garantizará dicha comparabilidad (p. ej., criterios de consistencia y equivalencia entre grupos/regiones) y un esquema de validación acorde con estándares estadísticos nacionales y buenas prácticas de medición; cuando sea pertinente, la propuesta podrá referenciar criterios de representatividad y desagregación territorial utilizados por fuentes oficiales (p. ej., prácticas del DANE en pobreza y condiciones de vida), manteniendo plena coherencia con las funciones de inspección, vigilancia y control de la SSF

En continuidad con la definición de contenidos, la medición de dinámicas de uso podrá considerar, entre otros, la frecuencia y los niveles de utilización por línea de servicio (p. ej., vivienda, empleo, niñez/juventud), así como condiciones de acceso relevantes (tiempos, distancias, costos, información, trámites), con el propósito de identificar brechas y barreras que afecten el acceso efectivo y la oportunidad. Cuando resulte pertinente, el consultor podrá describir las rutas de uso desde el conocimiento del servicio hasta la percepción posterior (incluida la satisfacción), destacando puntos de abandono y posibles cuellos de botella, de modo que los resultados se traduzcan en insumos prácticos para priorizar mejoras y orientar lineamientos de simplificación y calidad.

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

Para garantizar la medición de satisfacción, calidad y dinámicas de uso deberá el consultor abarcar, **entre otros**, los siguientes servicios:

- ✓ Educación.
- ✓ Recreación y deporte.
- ✓ Capacitación.
- ✓ Empleo y emprendimiento.
- ✓ Crédito y servicios financieros.
- ✓ Salud.
- ✓ Mercadeo.
- ✓ Turismo Social.
- ✓ Atención Integral a la niñez.

El análisis de la satisfacción, calidad y dinámicas de uso se estructurará mediante un enfoque multidimensional que permita identificar brechas y disparidades en el Sistema. Para tal fin, los resultados deberán ser procesados y presentados de forma general y, simultáneamente, desagregados bajo las siguientes dimensiones (considerando estas como criterios base, sin perjuicio de otros ejes de análisis que el consultor determine técnicamente necesarios):

- ✓ Tipología de la Caja: Segmentación por tamaño de la Caja de Compensación Familiar (CCF) para comparar capacidades operativas y escalas de prestación.
- ✓ Dimensión Territorial: Desagregación por departamentos o regiones, orientada a identificar variaciones en la cobertura y percepción a nivel nacional.
- ✓ Ámbito Geográfico: Contraste entre zonas urbanas y rurales para detectar disparidades derivadas de la ubicación geográfica.
- ✓ Categoría de Afiliación: Análisis por niveles (A, B y C) para verificar la equidad en el acceso y la percepción según el nivel de ingresos.

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

- ✓ Perfil Sociodemográfico: Desagregación por género y grupos etarios, permitiendo un análisis detallado de las necesidades específicas de los hogares

Es de agregar que para este estudio el periodo 2015–2025 incluye el intervalo 2020–2021, asociado a la emergencia COVID 19, cuya naturaleza excepcional puede afectar la estabilidad de las series y la comparabilidad temporal de diversos indicadores. En este contexto, se invita a que cualquier propuesta técnica considere, cuando sea pertinente, análisis de sensibilidad adecuados al objetivo del estudio y al comportamiento de los datos en dicho intervalo, con el propósito de valorar la robustez de los hallazgos y evitar inferencias no sustentadas sobre tendencias de fondo.

Dado que el estudio cubre las 42 Cajas de Compensación Familiar, será necesario documentar y normalizar series administrativas 2015–2025 con metadatos y bitácoras de limpieza para FOVIS (convocatorias, asignaciones, ejecución, actas), FOSFEC/SPE (trazas de servicios), FONIÑEZ (atenciones y proyectos), cuota monetaria (valores y criterios por año/departamento) y actos de la Superintendencia del Subsidio Familiar. El Decreto 2595 de 2012 y la Resolución 84/2025 facilitan la gobernanza y consistencia de estas fuentes para una reconstrucción homogénea.

Para garantizar la seguridad de la información sin sacrificar la trazabilidad técnica, la integración de estas fuentes se realizará mediante un protocolo de seudonimización en la fase de procesamiento. Esto permitirá que la triangulación entre experiencia (satisfacción, calidad, uso), exposición (FOVIS, FOSFEC, FONIÑEZ, cuota monetaria) y resultados (IPM y pobreza monetaria) habilite una lectura sistémica. Por ejemplo, una alta intensidad de uso con baja satisfacción puede indicar problemas de pertinencia o trato; a la inversa, una buena percepción con uso bajo puede evidenciar barreras de acceso no resueltas. La SSF podría convertir estos hallazgos en estándares, incentivos y acciones correctivas según el riesgo y el desempeño, asegurando que la evidencia se traduzca en una mejora directa de la gestión de las Cajas.

El consultor garantizará la gobernanza de datos incorporando anonimización y minimización en los productos finales, entregando adicionalmente los

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

repositorios de scripts y bitácoras que aseguren que cada decisión de limpieza y empalme sea reproducible por la entidad.

Es de agregar que para este estudio el periodo 2015–2025 incluye el intervalo 2020–2021, asociado a la emergencia COVID-19, cuya naturaleza excepcional puede afectar la estabilidad de las series y la comparabilidad temporal de diversos indicadores. En este contexto, se requiere que la propuesta técnica incorpore análisis de sensibilidad que aseguren la robustez de los hallazgos ante este quiebre estructural.

Para garantizar la trazabilidad de las series administrativas durante este periodo y asegurar la gobernanza de datos, el proceso se ajustará a los siguientes estándares:

- ✓ Empalme y Seudonimización: La integración de las fuentes (FOVIS, FOSFEC, FONIÑEZ, Cuota Monetaria) se realizará mediante identificadores seudonimizados. Esto permite la unión técnica de los registros y el análisis longitudinal 2015-2025 sin comprometer la identidad de los titulares, asegurando que la reconstrucción de las series sea homogénea y auditable.
- ✓ Normalización y Bitácoras: Dada la diversidad de las 42 Cajas de Compensación Familiar, el consultor deberá documentar cada decisión de limpieza y normalización en bitácoras de procesamiento y diccionarios de datos. El uso de scripts y semillas documentadas es obligatorio para garantizar que el tratamiento de los datos (incluyendo los ajustes por el efecto COVID-19) sea reproducible por la SSF.
- ✓ Anonimización irreversible: Todos los productos finales, tableros de control y bases de difusión pública deberán someterse a un proceso de anonimización que elimine cualquier posibilidad de re-identificación, cumpliendo con la Ley 1581 de 2012 y la Resolución 84/2025.

### **PRODUCTOS A ENTREGAR POR PARTE DE LA FIRMA CONSULTORA:**

#### **a. PRODUCTO No. 1. Marco conceptual, marco teórico y Metodología de investigación y cronograma del estudio**

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

**Marco conceptual:** El marco conceptual deberá definir con claridad y precisión los conceptos específicos y variables propias que se emplearan en el desarrollo del estudio, las fuentes de información que se utilizaran con sus respectivas referencias bibliográficas actualizadas, en especial los solicitados en el marco teórico, incluyendo los conceptos propios del Sistema del Subsidio Familiar con una definición de todos los conceptos a emplear en el desarrollo del estudio, para llegar a una unidad de criterio conceptual aprobada por la Superintendencia a través del supervisor del contrato.

A continuación, se dejan algunas definiciones como ejemplo para el desarrollo de este producto.

**Definición de nivel de satisfacción:** El consultor podrá definir entre otras el nivel de satisfacción como la respuesta emocional o afectiva de los afiliados y sus familias al evaluar las diferencias entre expectativas previas y la experiencia real de los servicios ofrecidos por las CCF, crucial para la fidelidad de los afiliados y la sostenibilidad empresarial.

**La percepción de calidad:** El consultor precisara la percepción de calidad como la evaluación cognitiva y multidimensional sobre los atributos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo del personal de los servicios ofrecidos por las CCF, si así lo considera independientemente de los estándares técnicos de la mismas, desde la perspectiva de los afiliados y sus familias, siendo decisiva para predecir la lealtad de los afiliados y la ventaja competitiva de propia CCF.

**Las dinámicas de uso:** El contratista deberá definir como los afiliados y sus familias en conjunto interactúan, se comportan y tienen patrones de consumo con la oferta de servicios de la CCF a largo plazo, influenciados si a bien lo tiene por factores psicológicos, sociales o estructurales, entregándolas en sus prácticas cotidianas y generando valor en su contexto, revisando, frecuencias, niveles de utilización, canales y condiciones de acceso, así como la presencia o ausencia de barreras efectivas en el sistema.

**El marco teórico:** Sera un marco teórico robusto donde se aborden las principales corrientes de pensamiento y modelos teóricos que tanto a nivel

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

internacional como nacional estudian este tema, se revise y recopile las distintas fuentes de información de la investigaciones o proyectos previos sobre el tema, deberá revisar los diferentes enfoques tanto cualitativos, cuantitativos como mixtos sobre el análisis del teorías de experiencia y percepción de satisfacción, de calidad y dinámica de uso (frecuencia, niveles de utilización, canales y condiciones de acceso) desde la perspectivas de los afiliados a las cajas de compensación familiar y sus familias. Estos enfoques permitirán interpretar la experiencia del afiliado como un componente integral del bienestar.

Entre las corrientes de pensamiento y modelos teóricos, podrán revisarse entre otros, los siguientes:

- i. Teoría de la desconfirmación de expectativas EDT
- ii. Modelo SERVQUAL o escuela americana
- iii. Modelo Gronroos o corriente europea
- iv. Teoría de la equidad
- v. Teoría de la atribución causal
- vi. Gestión de la calidad total (TQM).

Se deberá consultar y abordar también desde el enfoque estratégico y sistemático del Banco mundial, del marco nacional de aseguramiento de la calidad (NQAF) de las naciones unidas, así como del enfoque técnico cuantitativo y de mejora continua del DANE., definiendo cuál de ellas o su combinación se acercaría más al objeto del presente estudio en el caso del presente estudio en afinidad con los servicios de las cajas de compensación en Colombia.

**Metodología de investigación:** Respecto a la metodología de investigación este documento deberá detallar las métricas cuantitativas, técnicas cualitativas y/o mixtas y de los modelos de investigación de mercados que

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

van a ser aplicados o a proponer por la firma consultora, así como la definición de un diseño muestral probabilístico que garantice representatividad para la totalidad de todas las CCF, detallando el marco muestral, los niveles de confianza y los métodos de ponderación.

Deberá explicar cómo se asegurará la consistencia y equivalencia entre regiones y categorías de afiliación.

En materia de recolección de datos, los mismos se recopilarán de fuentes primarias, por medio de encuestas y entrevistas, y de fuentes secundarias, tales como bases de datos oficiales e informes técnicos. Precisar la representatividad de la muestra, ya que es clave para las encuestas y entrevistas. En el procesamiento de la información, los resultados y sus análisis, utilizar softwares estadísticos especializados. Para validar los hallazgos considerar la triangulación de datos. Los resultados se presentarán en documentos técnicos, con análisis rigurosos, con cuadros, gráficos y anexos. Incluir una ruta estratégica que oriente la adaptación, innovación y mejora del Sistema del Subsidio Familiar en función del análisis de la medición de la satisfacción, calidad y dinámicas de usos de los servicios del sistema del subsidio familiar.

En materia de métricas cuantitativas y técnicas cualitativas y/o mixtas deberá revisarse entre otros, las siguientes:

- i.** Encuesta de satisfacción (CSAT)
- ii.** Net Promoter Score (NPS)
- iii.** Customer Effort Score (CES)
- iv.** Análisis de datos de uso
- v.** Entrevistas a profundidad
- vi.** Grupos focales

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

- vii. Análisis de feedback (PQRs)
- viii. Diseño Exploratorio secuencial: Cualitativo-Cuantitativo
- ix. Diseño Explicativo secuencial: Cuantitativo- Cualitativo

El consultor deberá indicar la estrategia para la triangulación de la información.

Por último, Incluir un cronograma, donde se recomienda implementar una estructura de desglose de trabajo (EDT) detallada, que descomponga las actividades en tareas específicas y medibles. Cada tarea debe incluir responsables claros y fechas de inicio y finalización realistas. Esta EDT permitirá establecer hitos de revisión intermedia con el equipo de supervisión del contrato, asegurando que los entregables parciales y finales estén claramente definidos en forma y contenido. Además, definir canales y mecanismos de comunicación y coordinación efectivos con el equipo supervisor.

### **b. PRODUCTO 2. Diagnóstico de los Servicios de las CCF**

En este capítulo se seleccionan todos los servicios de la CCF, definiendo punto de inicio y fin, así como sus límites, documentado los elementos críticos, elaborara diagramas de flujo o herramientas de modelado (Como BPMN) para visualizar la secuencia lógica de las actividades, y caracterización (definición del "que" y "para quien") de los servicios la cual podrá aplicar metodologías y SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers) para detallar quien provee que, en proceso en sí y que valor recibe los afiliados y las familias de los mismos. Se podrá efectuar entre otros un mapeo (visualización del "como" y "con quien") como plano de servicios, donde se conecta la experiencia de los afiliados, sus familias con las operaciones internas de las CCF.

Se podrá efectuará un análisis "AS IS" para estudiar el funcionamiento actual de estos servicios y así identificar cuellos de botella, traspasos y áreas de mejora, de tal manera que se podrá validar el mapa y definir un proceso optimizado.

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

Este documento permitirá identificar ineficiencias y mejorar la comprensión, así como facilitar la detección de oportunidades para aumentar la satisfacción y calidad del servicio, así como su dinámica de uso y así poder definir los instrumentos que deberán utilizar en los siguientes productos.

### **c. PRODUCTO 3. Definición de métricas cuantitativas, técnicas cualitativas y/o mixtas definitivas y estrategia de trabajo de campo**

En este documento detallará el desarrollo de la metodología para la evaluación de la satisfacción, la percepción de calidad y las dinámicas de uso, incluyendo la definición de la población objetivo, un diseño muestral representativo (aleatorio o estratificado) , abarcara la creación, validación de instrumentos y toda la logística de campo, con cronogramas y protocolos de calidad /supervisión para asegurar la trazabilidad, incluyendo el plan de procesamiento de datos, análisis de datos y estadístico e identificación de drivers y la entrega final del informe con validación experta, todo este proceso garantizara la calidad y precisión de los resultados obtenidos en el estudio.

Dejando además la evidencia empírica para la identificación de tendencias, brechas, fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a la sostenibilidad, pertinencia y efectividad del sistema de subsidio familiar en Colombia.

Este capítulo deberá contener como mínimo:

- i.** Población Objetivo: Según segmentación solicitada
- ii.** Diseño muestral: tamaño de la muestra representativa y margen de error, según la Guía de satisfacción de centros de excelencia, es vital especificar si el muestreo es aleatorio o estratificado, para asegurar que todos los segmentos estén representados
- iii.** Definición de métricas y técnicas claves y sus indicadores
- iv.** Diseño, validación y manejo de los instrumentos de recolección
  1. Previa aprobación de los mismos

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio



### 2. Canales de aplicación

#### v. Organización y logística de campo

##### 3. Red de campo

- a. Definición de capacidades y habilidades de supervisores y encuestadores
4. Cronograma (Diagrama de Gantt) para la recolección de datos
5. Hojas de ruta y zonificación
6. Recursos humanos a emplear
7. Capacitación del equipo

#### vi. Protocolos de Calidad y supervisión

8. Validación de datos
9. Gestión de incidencias

#### vii. Protocolos de control, aseguramiento de la calidad y trazabilidad de los datos

#### viii. Plan de procesamiento

10. Matriz de codificación
11. Plan de tabulación
12. Mecanismos de entrega

#### ix. Análisis y reporte

13. Como se procesarán los datos
  - a. Software
  - b. Métodos estadísticos a emplear
  - c. Otros a proponer por la firma consultora

#### x. Identificación de drivers

#### xi. Informe Final

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

### **xii.** Validación de expertos

Es importante especificar si se utilizara o no y las razones de su uso de la Guía para la elaboración de un plan de recolección del DANE.

En este capítulo es clave la entrega de la prueba piloto con su correspondiente análisis.

Deberá entregar la nota de confidencialidad para todo el componente cuantitativo y las bitácoras de aseguramiento de calidad de la totalidad del componente cualitativo, se anexarán manuales del encuestador, instructivos de contingencias y arboles de decisión para manejo de incidencias.

Podrá además contemplar, cuestionarios de Percepción: Módulos de satisfacción, calidad percibida y condiciones de acceso (tiempos, distancias e información), así como guías de inmersión: guías de entrevista y formatos para grupos focales diseñados para identificar barreras de acceso y puntos de abandono en las rutas de servicio, si así lo considera la consultoría.

### **d. PRODUCTO 4. Base de datos Cuantitativa y Cualitativa**

Este producto deberá ser organizado en un repositorio de carpetas estandarizadas las cuales deben incluir la base de datos cruda junto a su respectiva base datos procesada, acompañadas de un diccionario de datos (Metadata), el diccionario de variables y la ficha técnica, garantizando la trazabilidad mediante la sintaxis o script de procesamiento y el informe de la calidad del dato, para asegurar la trazabilidad, transparencia y replicabilidad del análisis de información, detallando la estructura de entrega de la información de la base de datos

Este documento deberá contener como mínimo los siguientes componentes:

- i.** Diccionario de datos (Metadata)
- ii.** Base de datos cruda

---

### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

- iii. Base de datos procesada
- iv. Diccionario de variables
- v. Informe de calidad del dato
- vi. Sintaxis o script de procesamiento
- vii. Ficha técnica
- viii. Repositorio de carpetas estandarizadas para la entrega de las anteriores bases

Estas bases de datos se deben entregar en formato .csv, .xlsx, .sav

### **e. PRODUCTO 5. Análisis y recomendaciones de los resultados**

Este documento debe presentar los respectivos análisis de satisfacción y percepción de calidad, el análisis dinámico de uso en forma detallada y la identificación de brechas, fortalezas y oportunidades de mejora como se describe a continuación.

- i. Análisis de satisfacción y percepción de calidad
  - 14. Resultados por servicios
  - 15. Indicadores de calidad (KPIs)
  - 16. Análisis factorial y estadístico
- ii. Análisis dinámico de uso
  - 17. Frecuencia de uso
  - 18. Niveles de utilización
  - 19. Canales
  - 20. Condiciones de acceso
- iii. Identificación
  - 21. Brechas
  - 22. Fortalezas

---

#### **SuperSubsidio**

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio



### 23.Oportunidades de mejora

Este capítulo finalizará con conclusiones, retos, recomendaciones, experiencias y lecciones aprendidas del presente estudio, igual se espera la postulación de las actividades y/o acciones estratégicas a seguir para los diferentes actores del sistema de subsidio familiar en procura de mejorar al interior del mismo.

Deberá incluir una mirada crítica de los resultados en la calidad de vida de los afiliados y sus familias, por categorías, regiones y demás segmentos analizados, al igual que deberá generar evidencia empírica para la identificación de tendencias, brechas, fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a la sostenibilidad, pertinencia y efectividad del sistema de subsidio familiar en Colombia.

#### **f. PRODUCTO 6. Socialización de los resultados del estudio:**

Realizar dos socializaciones, a saber:

1. Una (1) socialización de los resultados del estudio al Comité Directivo con capacidad física de 20 personas.
2. Una (1) socialización con las delegadas de la SSF, CCF, Asocajas y Fedecajas presencial con capacidad física para 100 personas.
3. Un (1) Documento publicable en medio magnético y físico del estudio realizado

#### **PERFILES REQUERIDOS:**

ROLES	PERFIL PROFESIONAL	TIEMPO DE EXPERIENCIA (MESES)
<b>Director del Estudio</b>	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento señalados por el SNIES relacionados con formación profesional en economía o administración o educación o estadística aplicada o ingenierías o afines a las antes descritas.	Experiencia General Mayor o igual a 60 Meses, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional o de la fecha de graduación, según corresponda.  De los cuales 24 deben corresponder a experiencia en

---

#### **SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio



	Título de Posgrado en Doctorado y/o Maestría en administración, educación o economía.	dirección o gerencia de proyectos o coordinación en estudios o proyectos o investigaciones específicas relacionadas con experiencia y servicio al cliente o gestión de calidad de servicio, formación de talento humano.
<b>Investigador I</b>	<p>Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento señalados por el SNIES relacionados con formación profesional en economía o administración o matemática o estadística o ingenierías o afines a las antes descritas.</p> <p>Título de Posgrado en Maestría y/o Especialización en algunos de los núcleos básicos del conocimiento en ingenierías o ciencias económicas o ciencias administrativas o ciencias estadísticas o matemáticas, investigación o educación o afines a las antes descritas.</p>	<p>Experiencia General Mayor o igual a 36 Meses, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional o de la fecha de graduación, según corresponda.</p> <p>De los cuales 12 meses deben ser en experiencia específica de experiencia y servicio al cliente o gestión de calidad de servicio y en métricas cuantitativas, en análisis de datos o auditoría o valoración del servicio.</p>
<b>Investigador II</b>	<p>Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento señalados por el SNIES relacionados con formación profesional en economía o administración o matemática o estadística o ingenierías o afines a las antes descritas.</p> <p>Título de Posgrado en Maestría y/o Especialización en algunos de los núcleos básicos del conocimiento en ingenierías o ciencias económicas o ciencias administrativas o ciencias estadísticas o matemáticas o investigación o educación o afines a las antes descrita.</p>	<p>Experiencia General Mayor o igual a 36 Meses, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional o de la fecha de graduación, según corresponda.</p> <p>De los cuales 12 meses deben ser en experiencia específica de experiencia y servicio al cliente o gestión de calidad de servicio.</p>
<b>Investigador III</b>	Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento señalados por el SNIES relacionados con formación profesional en economía o administración o matemática o	Experiencia General Mayor o igual a 36 Meses, contados a partir de la expedición de la tarjeta

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

	<p>estadística o ingenierías o afines a las antes descritas.</p> <p>Título de Posgrado en Maestría y/o Especialización en algunos de los núcleos básicos del conocimiento en ingenierías o ciencias económicas o ciencias administrativas o ciencias estadísticas o educación o matemáticas o afines a las antes descritas.</p>	<p>profesional o de la fecha de graduación, según corresponda.</p> <p>De los cuales 12 meses deben ser en experiencia específica en metodologías o métodos cuantitativos y mixtos, en análisis de nivel de satisfacción, percepción de calidad y frecuencia de uso de servicios sociales o calificación del servicio o aseguramiento de calidad o capacitación o formación de talento humano.</p>
<b>Investigador IV</b>	<p>Título de pregrado en cualquiera de los núcleos básicos del conocimiento señalados por el SNIES relacionados con formación profesional en economía o administración o matemática o estadística o ingenierías o afines a las antes descritas.</p> <p>Título de Posgrado en Especialización en algunos de los núcleos básicos del conocimiento en ingenierías o ciencias económicas o ciencias administrativas o ciencias estadísticas o matemáticas o afines a las antes descritas.</p>	<p>Experiencia General Mayor o igual a 36 Meses, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional o de la fecha de graduación, según corresponda.</p> <p>De los cuales 12 meses deben ser en experiencia específica en metodologías y / o métodos cualitativos y mixtos, en análisis de nivel de satisfacción, percepción de calidad y frecuencia de uso de servicios sociales.</p>

Para la presente consultoría se requiere la presencia de un director de estudio y de mínimo 4 investigadores y una cantidad de personas por definir con el consultor de los operativos que harán el trabajo de campo de diferentes disciplinas que estructuren el estudio en forma técnica, con análisis y recomendaciones rigurosas. El consultor si los considera necesario podrá ampliar su equipo de trabajo.

**Diego Andrés Velásquez Álvarez**

Superintendente Delegado para Estudios Especiales y Evaluación de Proyecto.

Proyecto: Contratista Especializado - Keider Daniel Ruiz Torres

---

### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



**Supersubsidio**



---

**SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2