



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Secretaria General
Dirección de Servicios y Atención

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL
CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN
DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR – ICBF.**



**VERIFICACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA
EVENTO DE COTIZACIÓN No 202643a**

18 DE DICIEMBRE DE 2025

1. PROVEEDORES DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III PARTICIPANTES

En lo que se refiere al cumplimiento de la presentación del evento de cotización, a continuación, se relacionan los proveedores del servicio de BPO III que participaron presentando cotización, sin que la numeración que se indica establezca algún orden de selección:

No	PROVEEDOR QUE PRESENTO COTIZACIÓN	VALOR TOTAL COTIZADO
1	BPM CONSULTING	\$29.990.000.000,01
2	C&C SERVICES S.A.S	\$37.074.049.839,00
3	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	\$33.619.624.133,19
4	COS	\$34.791.360.395,88
5	EMTELCO	\$37.813.520.628,45
6	OUTSOURCING S.A.S BIC	\$28.432.650.054,70
7	UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$27.507.955.330,71

2. ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES RECIBIDAS DENTRO DEL EVENTO DE COTIZACIÓN No 202643a

Conforme a los parámetros establecidos en la "**GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**", se procede verificar las cotizaciones recibidas dentro del evento en mención, para lo cual procede con la realización de las siguientes actividades:

- a. Se recibieron del evento de cotización No 202643a de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, siete (7) cotizaciones previamente relacionadas.
- b. El comité asesor procedió a verificar el valor total de cada una de las cotizaciones recibidas. Así mismo, verificó que los precios, ítems y el lote corresponda a la solicitud de cotización de la Entidad.
- c. El comité asesor procedió a verificar cada una de las cotizaciones recibidas dentro del evento de cotización No 202643a de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, con la finalidad de validar que los proveedores hayan cotizado por debajo

de sus precios techo publicados dentro del catálogo del Acuerdo Marco de Servicios de BPO III. (Adjunto anexo: Verificación de cotizaciones).

- d. Se revisaron los valores de los ítems de cada una de las cotizaciones recibidas tal y como indica el numeral 5.2.5. "Análisis de las cotizaciones de los Proveedores" de la **"GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III"**. (Adjunto anexo: Verificación de cotizaciones).
- e. Se identificó que la cotización presentada por **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, ofertó el menor valor total de la solicitud de cotización requerida por la Entidad dentro del evento de cotización.

Exportar ▾		Vista		Todo ▾		
Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1268097	16/12/25 09:31 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	29.990.000.000,008 COP	7.680.978.238,642 COP
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1268098	15/12/25 14:15 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	37.074.049.838,998 COP	596.928.399,652 COP
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1268099	16/12/25 16:52 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	33.619.624.133,206 COP	4.051.354.105,444 COP
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1268100	16/12/25 08:10 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	34.791.360.395,87 COP	2.879.617.842,78 COP
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1268101	16/12/25 15:36 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	37.813.520.628,47 COP	-142.542.389,820 COP
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1268103	16/12/25 14:45 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	28.432.650.054,698 COP	9.238.328.183,952 COP
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1268104	16/12/25 15:39 -0500	37.670.978.238,65 COP	100%	27.507.955.330,700 COP	10.163.022.907,944 COP

- f. Se verificó que **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, cotizó la totalidad de los ítems requeridos por la Entidad conforme con el simulador cargado en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC dentro del evento de cotización No 202643a. (Adjunto anexo: Verificación cotización **UT ASD-IQ 2024**).
- g. Se verificó que los ítems cotizados por **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, no superarán sus precios techo establecidos dentro del Acuerdo Marco de Servicios. (Adjunto anexo: Verificación cotización **UT ASD-IQ 2024**).
- h. Que el comité asesor efectuó el análisis de los valores cotizados por los proveedores del servicio con el fin de establecer el valor mínimo aceptable de conformidad con lo establecido en el numeral 2.1.2. Comparación Relativa, descrita en la **"GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN"**, dando como resultado las siguientes cifras:

2.1.2. Comparación Relativa - GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN		
PROVEEDOR	VALOR PROPUESTA	
EMTELCO	\$ 37,813,520,628.45	
C&C SERVICES S.A.S	\$ 37,074,049,839.00	
COS	\$ 34,791,360,395.88	MEDIANA
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	\$ 33,619,624,133.19	\$ 33,619,624,133.1900
BPM CONSULTING	\$ 29,990,000,000.01	
OUTSOURCING S.A.S BIC	\$ 28,432,650,054.70	
UNIÓN TEMPORAL ASD IQ 2024	\$ 27,507,955,330.71	
DESVIACIÓN ESTANDAR	\$ 4,143,189,741.16	
Valor Mínimo Aceptable = Mediana - Desviación Estándar		\$ 29,476,434,392.03

- En primer lugar, se organizaron las propuestas recibidas de mayor a menor valor ofertado con el fin de establecer la **MEDIANA**.
- Luego se calculó la desviación estándar.
- Finalmente, se calculó la diferencia entre la mediana y la desviación estándar con el fin de establecer el valor mínimo aceptable tal y como lo expone el numeral 2.1. de la "GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN".

3. REQUERIMIENTO POR PRESUNTOS PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS

En cumplimiento de lo consagrado en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015; el numeral 4.1. de la "GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN" el comité asesor procedió a requerir al proveedor **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, con la finalidad de justificar el valor de su propuesta económica en los siguientes términos:

(...) una vez analizadas y compradas las cotizaciones recibidas dentro del Evento de Cotización No 202643a de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente para la adquisición de los servicios de Centro de Contacto dentro del proceso cuyo objeto es "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF.", se ha evidenciado que el valor total de su propuesta económica está por debajo del valor mínimo aceptable por la suma de \$1.968.479.061,32 según procedimiento establecido por Colombia Compra Eficiente en su Guía Para el Manejo de Ofertas Artificialmente Bajas en Procesos de Contratación, por lo que se evidencia un valor significativamente inferior.

Para la estimación realizada sobre el valor de las propuestas recibidas, se utilizó la metodología sugerida por Colombia Compra Eficiente en la "GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN" tratándose de procesos en los que se presentaron más de 5 ofertas.

*En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la posible ocurrencia en precios artificialmente bajos en la oferta presentada por ustedes, la Entidad Compradora le informa que tiene hasta el día de hoy miércoles **17 de diciembre 2025 a las 14:00** horas para dar respuesta, conforme a lo señalado en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. y el 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 para que explique las razones que sustentan el valor ofertado, a partir de este momento le corresponde sustentar las razones de los valores ofertados y en dado caso aportar todos los documentos que considere relevantes para justificar dichos valores. (...).*

Que en respuesta a la solicitud de justificación requerida por el comité asesor del proceso, el proponente **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, manifestó:

(...) Nuestra oferta fue estructurada con base en análisis financieros detallados y estudios de costos reales, ajustados a condiciones actuales del mercado. A continuación, desagregamos los componentes:

1. Estructura de Costos Desagregada

- *Costo directo del servicio: Incluye personal capacitado, herramientas tecnológicas propias y operación desde datacenter Tier III certificado, lo cual reduce el costo de infraestructura de terceros.*
- *Gastos generales: Optimizados mediante operación centralizada, automatización de procesos y una estructura organizacional ágil.*
- *Utilidad esperada: Ajustada dentro de márgenes normales de rentabilidad del sector (entre el 5% y el 11%).*

2. Justificación Operativa

- *Contamos con un Datacenter propio con certificación Tier III en funcionamiento, lo que evita tercerización y reduce costos.*
- *Disponemos de un equipo multidisciplinario y permanente, sin necesidad de realizar nuevos procesos de vinculación de personal.*
- *Tenemos contratos marco de largo plazo con proveedores estratégicos que nos otorgan tarifas preferenciales.*
- *Contamos con un portafolio de servicios integrados que nos permite aplicar economías de escala y de alcance.*

3. Sustento Financiero

- *Nuestra propuesta no se encuentra por debajo del punto de equilibrio.*
- *La rentabilidad del proyecto ha sido estimada en un margen razonable conforme a los precios ofertados.*
- *El flujo de caja del contrato es positivo y sostenible, con respaldo en la solidez patrimonial de las empresas que conforman la UT.*
- *Aportamos experiencia previa en contratos de naturaleza similar con cumplimiento exitoso y sin afectaciones económicas.*

4. Capacidad Administrativa

Contamos con una estructura administrativa sólida que permite un control eficiente de los recursos, supervisión estricta de cumplimiento, y respuesta inmediata ante cualquier contingencia.

Nuestra plataforma tecnológica y sistema de gestión de calidad está alineada y certificada con las normas ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 45001, lo que garantiza trazabilidad, seguridad de la información, continuidad de negocio, control de todos los procesos, entre otros.

5. Fundamento Jurídico y Principio de Legalidad

- *Cumple todos los requisitos habilitantes y técnicos exigidos en el proceso.*
- *No genera competencia desleal, pues no compromete la viabilidad financiera ni se encuentra por debajo del umbral mínimo de sostenibilidad.*
- *Está soportada en circunstancias objetivas verificables.*
- *Es así que la oferta económica no puede ser descalificada por el solo hecho de ser baja, sin una demostración técnica de inviabilidad o riesgo contractual, para explicar nuestra propuesta, se relaciona el detalle desagregando los valores ofertados para este evento de contratación.*

(...) En este sentido y, al no estar ofertando por debajo de un supuesto límite de pérdida, estamos garantizando el derecho a la igualdad de los otros oferentes, pues los valores que cotizamos son competitivos y permiten cobijar absolutamente todos los ítems incluidos en la orden de compra, por ende, tampoco se configuraría ninguna acción que siquiera refiera una competencia desleal ocasionada por los precios de referencia que ofertamos. En igual sentido, cumple con las especificaciones técnicas solicitadas, acreditando una operación estable y competitiva frente a las necesidades de la entidad, lo cual permite el control adecuado para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. (...)"

Dando cumplimiento a la "Guía para la Evaluación de Ofertas con Precios Artificialmente Bajas" expedida por Colombia Compra Eficiente, en virtud de lo dispuesto en el numeral



10 del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, y con base en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes en materia de contratación pública. Se procedió a analizar la respuesta enviada por el proveedor **UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, identificado con NIT No. 901.901.001-2, en la cual se evidencia que en su justificación presenta la estructura de costos de los precios ofertados para la prestación del servicio de BPO III, conforme con lo establecido en el Catálogo AMP de Servicios de BPO III, certificando de esta manera que no se trata de precios artificialmente bajos al no incurrir en pérdidas, garantizando la sostenibilidad y correcta prestación de los servicios, sin ir en detrimento de su calidad y oportunidad durante la vigencia del contrato.

4. RECOMENDACIÓN DEL COMITÉ ASESOR EVALUADOR.

Con base en el análisis efectuado por el Comité Asesor Evaluador de los componentes técnicos y económicos, y de conformidad con las respuestas presentadas en el Evento de Cotización, se concluyó que la propuesta de menor valor corresponde a la suma de **VEINTI SIETE MIL QUINIENTOS SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS CON SETECIENTOS SEIS CENTAVOS (\$27.507.955.330,706)**, presentada por el proveedor de servicios **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, identificado con NIT No. 901.901.001-2. Dicha propuesta cumple con la totalidad de los ítems requeridos por la Entidad, en consecuencia, el Comité Asesor recomienda a la Ordenadora del Gasto adjudicar el **Evento de Cotización No. 202643a**, al evidenciar el cumplimiento integral de los ítems exigidos y garantizar la adecuada prestación del servicio.

En constancia, lo suscriben.

COMITÉ ASESOR EVALUADOR COMPONENTE TÉCNICO Y ECONÓMICO PROCESO DE LA TIENDA VIRTUAL DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE EVENTO DE COTIZACIÓN No 202643a ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III		FIRMA
LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO	Coordinadora Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto	
LINA MARIA ÁVILA ÁVILA	Contratista- Dirección de Servicios y Atención	
YESICA LASSO PÉREZ	Contratista- Dirección de Servicios y Atención	
LEONARDO CASTILLO LEÓN	Contratista- Dirección de Servicios y Atención	