



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 1 de 34

<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	<b>Fecha:</b> 1 de diciembre de 2025
<b>Área solicitante:</b> DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN	
<b>Responsable del área solicitante:</b> Ingrid Johanna Cubides Puentes – Directora De Servicios Y Atención	
<b>Objeto:</b> 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.	

## 1. JUSTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

### 1.1 Justificación:

La Constitución Política en su artículo 209 establece que: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"*. resaltando que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que, mediante el documento CONPES 3785 de 2013, se adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, el cual definió dos áreas principales de intervención: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo orientadas a fortalecer los procesos internos de las entidades públicas, con el propósito de mejorar su efectividad, colaboración y eficiencia, así como sus capacidades para atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos de la ciudadanía.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es un establecimiento público descentralizado que hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado mediante la Ley 75 de 1968 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979, adscrito al Ministerio de la Igualdad y la Equidad mediante Decreto 1074 de 2023, para el cumplimiento de sus fines esenciales, que son los de proveer a la protección del menor y, en general al mejoramiento de la estabilidad y del bienestar de las familias colombianas.

El Decreto 987 de 2012, *"por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias"*, en su artículo 15 determina las funciones de la Dirección de Servicios y Atención, entre ellas: *"1. Brindar los lineamientos técnicos para prestar el servicio en los tres niveles de atención nacional, regional y zonal, con base en la normatividad vigente, dentro del marco de las políticas del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. 2. Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención. "9. Consolidar, analizar y reportar a la Alta Dirección, de manera periódica, las estadísticas de atención, tales como solicitudes, peticiones y atención a las mismas, prestada en todos los puntos de contacto. "10. Promover la utilización y mejora continua del Sistema de Información Misional como herramienta eje de la labor de servicio y atención. 13. Desarrollar, en coordinación con la Dirección de Gestión Humana, las competencias de los colaboradores que están en los puntos de contacto prestando el servicio y la atención al ciudadano cliente."*

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 2 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

El Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación ICBF, tiene como propósito facilitar el aprendizaje y la adaptación de la entidad a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de las ciudadanías diversas, facilitando la innovación institucional en el marco de un Estado que busca superar las brechas y desigualdades existentes, promoviendo una sociedad más justa, equitativa y sostenible, Este modelo cuenta con tres ejes:

- 1.Herramientas de apropiación y analítica pública
- 2.Saber innovar para la vida
- 3.Cultura de compartir, comunicar y transformar.

La Dirección de Servicios y Atención, ha diseñado instrumentos de gestión que responden a los compromisos asumidos con el ciudadano, enmarcados en los procedimientos documentados, “*Relación con el Ciudadano*” y que observan los parámetros, líneas y directrices establecidos por las guías y los protocolos de atención a la ciudadanía vigentes en la Entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política, Artículo 23. “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*” regulado por la Ley 1755 de 2015: “**Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**”, que establece que todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas a las entidades del estado por cualquier medio idóneo, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública, definiendo con claridad los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS presentadas a través de sus diferentes canales de atención..

De igual manera, esta Dirección tiene a su cargo la medición de la satisfacción en los puntos de atención presencial del ICBF. Para tal fin, con base en los datos registrados por los usuarios de los servicios de la Entidad, se contacta a los ciudadanos y se aplican encuestas orientadas a valorar la atención y la información recibida.

La información recolectada a través de las encuestas de satisfacción tiene como propósito consolidar la percepción de los usuarios sobre la atención presencial del ICBF, efectuar seguimiento a dichas valoraciones y generar alertas a partir de los resultados obtenidos. Esta información permite la toma de decisiones fundamentadas en la evidencia, orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Actualmente, el ICBF cuenta con los siguientes canales para la atención ininterrumpida y respuesta de las peticiones ciudadanas:

**Telefónico**

- Línea 141 - Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.
- Línea 01 8000 91 80 80 - Línea Nacional de Bienestar.
- Línea Anticorrupción - 01 8000 91 80 80 opción 4
- PBX (1) 437 76 30

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 3 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

- Línea 01 8000 11 24 40 - Línea para la atención de las entidades del SNBF
- Línea 01 8000 11 24 40 Opción 3 - Línea en Contacto ICBF
- Línea verde – (Puntos de Atención Telefónico).

**Virtual**

- Chat
- Llamada en Línea
- Video llamada
- Formulario PQRS
- WhatsApp

**Presencial**

- Sede de la Dirección General Avenida carrera 68 No.64C - 75 o en lugar que indique el ICBF. En todo caso el servicio se deberá prestar en la ciudad de Bogotá D.C.

**Escrito**

- Las peticiones asignadas a la Dirección de Servicios y Atención que llegan a través del correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)
- Las peticiones recibidas por el grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General que son asignadas a la Dirección de Servicios y atención.

Para garantizar la atención, la Entidad desarrolló la “*Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF*” v-9, con el objetivo de establecer parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, remisión al competente y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan, para lo cual los funcionarios y/o contratistas encargadas de brindar servicio y la atención al ciudadano en todos los canales están llamados a:

- Recibir las peticiones, orientar y atender con oportunidad, diligencia y respeto a todas las personas que acudan solicitando información sobre cualquier programa, servicio o trámite del instituto.
- Realizar el adecuado direccionamiento de las peticiones.
- Efectuar el seguimiento respecto a la oportunidad y calidad de la respuesta y al correcto registro en la herramienta tecnológica.
- Propender por la verificación de la calidad del servicio y la adecuada articulación con todas las entidades del Sistema Nacional del Servicio en beneficio de los ciudadanos.

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF, requiere garantizar de manera continua la administración y gestión de todos los canales de comunicación institucional, presencial, escrito, telefónico y virtual, a través de los cuales se reciben y gestionan peticiones.

**1.2. Descripción de la necesidad:**

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 4 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

El ICBF dada la naturaleza de sus servicios, atiende desde el Centro de Contacto situaciones asociadas a la vulneración de los derechos de los niños y niñas, los más atendidos son:

- Solicitudes de restablecimiento de derechos (incluye todos los casos asociados a violencia sexual, explotación sexual comercial, trata de NNA, tocamientos, abuso sexual)
- Reporte de amenazas y vulneración de derechos.
- Casos de violencia física, psicológica o por negligencia.
- Adopciones.
- Situaciones de vida en calle o alta permanencia en calle.
- Temas relacionados con custodia y cuidado personal.
- Intervención y manejo de crisis incluyendo casos de ideación suicida.
- Cuota de alimentos.
- Filiación.
- Ejercicio arbitrario de la custodia.
- Búsqueda de orígenes.
- Fijación o conciliación de régimen de visitas.
- Referentes afectivos – padrino mentor.
- Asistencia y asesoría a niñez y a la familia.
- Permiso de salida del país.
- Restablecimiento Internacional de Derechos.
- Patria Potestad.
- Consumo de sustancias psicoactivas
- NNA desvinculados.
- Apoyo familias en situación de emergencia.
- Migrantes.
- Sistema de Responsabilidad Penal.
- Orientación a NNA en derechos sexuales y reproductivos.
- Orientación uso responsable de las TICs
- Apoyo a madre gestante menor de 14 años
- Búsqueda de Niños Niñas y Adolescentes

Adicionalmente se encuentra la línea de atención de emergencia 141, la cual tiene carácter de “*Línea de Atención Integral Gubernamental para Niños, Niñas y Adolescentes*”. Esta línea fue creada en el año 2016, mediante la Resolución No. 4901 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, momento a partir del cual la línea 141 ha logrado un posicionamiento, de acuerdo con las cifras reportadas por el actual contratista de Centro de Contacto de la entidad, en el último año se han registrado un total de 2.024.919 interacciones, convirtiendo ese canal en el más eficiente y ágil para los ciudadanos que requieran de algún servicio, orientación, información o reporte, de alguna situación de amenaza o vulneración a los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes NNA.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 5 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

También es importante tener en cuenta, que la demanda de los canales de atención del ICBF crece de forma sistemática, en la medida en que la ciudadanía desea estar cada vez más informada, requiere atención y servicio y confía en la capacidad institucional para garantizar los derechos de la niñez; todo lo cual responde de manera positiva a las acciones de sensibilización y promoción diseñadas por el Instituto, frente a la denuncia lo que, aumenta la capacidad de atención además debe estar en constante evolución, inmediatez y personalización; por lo cual es crucial identificar y optimizar los canales de comunicación que nos permitan mantener de manera continua, efectiva y significativa la atención con nuestros usuarios.

Es por ello que el Centro de Contacto, debe garantizar la prestación de un servicio de alta sensibilidad y responsabilidad, lo cual busca proteger, promover y garantizar los derechos y libertades de una población considerada vulnerable; y en tal sentido, la atención de dichos canales debe ser realizada por personal calificado y debidamente capacitado, especializado e incluso experto en temas específicos, para responder oportuna y eficientemente a las problemáticas planteadas y promover la defensa y protección de los derechos de los NNAJ, para poder asegurar así, el cumplimiento de los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la Ley 1098 de 2006: "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia" y los procedimientos, guías y protocolos de la Entidad. De acuerdo con la necesidad anteriormente descrita, la Dirección de Servicios y Atención, elaboró una "Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio" y dos (2) anexos, a través de los cuales se detallarán cantidades, características y requerimientos de infraestructura física, tecnológica, talento humano y los Acuerdos de Nivel de Servicio que se requieren para operar y administrar los servicios de Centro de Contacto.

Teniendo en cuenta que la contratación se realizará haciendo uso las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III (CCE-SNG-AMP-005-2024), se han identificado una serie de diferenciales respecto de la contratación anterior, los cuales se relaciona a continuación, así:

1. Los servicios por el Acuerdo Marco de Servicios BPO III se contratan de manera separada, por lo que la Entidad, pasaría a contratar 34 ítems a 45 ítems, pues los servicios tecnológicos ya no se cargarán a los servicios en donde se incluían agentes.
2. Con excepción del ítem denominado: "SMS con Landing Page", todos los servicios incluidos en este proceso de contratación ya habían sido contratados de manera previa por la Entidad.
3. La contratación del servicio de SMS con Landing Page nace porque ICBF ha identificado la necesidad de incluir en los mensajes de texto direcciones URL y links de acceso a la información esto como respuesta a los avances tecnológicos.
4. Algunas cantidades de los servicios presentan variaciones producto de la demanda de los servicios lo que impacta directamente la operación y la entrada en vigencia de las reformas a la Ley laboral.

Para identificar la volumetría de los servicios requeridos a continuación se presentan cifras de interacciones | Centro de Contacto del ICBF, con datos recopilados del 1 de agosto de 2024 hasta el 30 de septiembre de 2025, así:

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 6 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

Fecha: 1 de diciembre de 2025

	Mes/Canal	Teléfono Recibidas		Chat Recibidas		Correo Recibidas		Formulario PQRS Recibidas		Presencial Recibidas		Escrito Recibidas		Videollamada Recibidas		Click to Call Recibidas		Redes Sociales Recibidas		Commutador Recibidas		WhatsApp Recibidas		Total Recibidas	
2024	Agosto	99.165	6.33	7.135	10.53	19.105	6.61	1.391	9.93	221	8.92	67	7.44	277	7.48	468	7.25	1.010	6.82	8.010	7.95	6.397	5.57	143.246	6.57
	Septiembre	97.126	6.20	7.303	10.78	21.515	7.44	1.372	9.79	229	9.25	92	10.22	278	7.50	509	7.89	1.022	6.90	8.980	8.91	6.651	5.80	145.077	6.65
	Octubre	89.823	5.74	8.391	12.38	21.962	7.60	1.485	10.60	223	9.00	97	10.78	388	10.47	776	12.03	1.015	6.86	2.314	2.30	6.705	5.84	133.179	6.11
	Noviembre	75.457	4.82	8.165	12.05	19.579	6.77	1.424	10.16	162	6.54	41	4.56	558	15.06	1.103	17.09	1.072	7.24	2.945	2.92	757	0.66	111.263	5.10
	Diciembre	110.911	7.08	2.852	4.21	14.308	4.95	1.084	7.74	123	4.97	41	4.56	214	5.78	475	7.36	793	5.36	5.208	5.17	10.156	8.85	146.165	6.70
2025	Enero	144.939	9.26	4.598	6.78	12.565	4.35	1.451	10.35	221	8.92	34	3.78	290	7.83	679	10.52	360	2.43	8.912	8.84	8.645	7.53	182.694	8.38
	Febrero	125.295	8.00	5.028	7.42	16.518	5.71	454	3.24	183	7.39	57	6.33	282	7.61	599	9.28	206	1.39	9.892	9.81	7.969	6.94	166.483	7.63
	Marzo	142.517	9.10	5.731	8.46	23.047	7.97	0	0.00	165	6.66	59	6.56	293	7.91	521	8.07	1.795	12.13	9.204	9.13	7.669	6.68	191.001	8.76
	Abril	96.938	6.19	4.892	7.22	22.210	7.68	0	0.00	145	5.85	51	5.67	269	7.26	587	9.10	2.203	14.88	5.527	5.48	7.922	6.90	140.744	6.45
	Mayo	123.866	7.91	2.958	4.36	25.095	8.68	255	1.82	182	7.35	135	15.00	216	5.83	140	2.17	1.120	7.57	7.465	7.40	9.390	8.18	170.822	7.83
	Junio	112.541	7.19	2.211	3.26	21.529	7.45	821	5.86	148	5.97	60	6.67	117	3.16	137	2.12	798	5.39	7.446	7.39	21.010	18.31	166.818	7.65
	Julio	117.929	7.53	2.138	3.15	23.870	8.26	1.363	9.73	163	6.58	57	6.33	130	3.51	145	2.25	1.266	8.55	9.968	9.89	6.617	5.77	163.646	7.50
	Agosto	123.102	7.86	1.737	2.56	21.732	7.52	1.398	9.98	149	6.02	46	5.11	153	4.13	124	1.92	1.009	6.82	7.510	7.45	6.821	5.94	163.781	7.51
	Septiembre	106.304	6.79	4.630	6.83	26.118	9.03	1.515	10.81	163	6.58	63	7.00	240	6.48	190	2.94	1.132	7.65	7.437	7.38	8.054	7.02	155.846	7.15
		<b>1.565.913</b>	<b>100</b>	<b>67.769</b>	<b>100</b>	<b>289.153</b>	<b>100</b>	<b>14.013</b>	<b>100</b>	<b>2.477</b>	<b>100</b>	<b>900</b>	<b>100</b>	<b>3.705</b>	<b>100</b>	<b>6.453</b>	<b>100</b>	<b>14.801</b>	<b>100</b>	<b>100.818</b>	<b>100</b>	<b>114.763</b>	<b>100</b>	<b>2.180.765</b>	<b>100</b>

Tabla No 1. Fuente: Unión Temporal BPO COMWHAPP

	Mes/Canal	Teléfono Recibidas		Chat Recibidas		Correo Recibidas		Formulario PQRS Recibidas		Presencial Recibidas		Escrito Recibidas		Videollamada Recibidas		Click to Call Recibidas		Redes Sociales Recibidas		Commutador Recibidas		WhatsApp Recibidas		Total Recibidas	
2024	Agosto	99.165	6.33	7.135	10.53	19.105	6.61	1.391	9.93	221	8.92	67	7.44	277	7.48	468	7.25	1.010	6.82	8.010	7.95	6.397	5.57	143.246	6.57
	Septiembre	97.126	6.20	7.303	10.78	21.515	7.44	1.372	9.79	229	9.25	92	10.22	278	7.50	509	7.89	1.022	6.90	8.980	8.91	6.651	5.80	145.077	6.65
	Octubre	89.823	5.74	8.391	12.38	21.962	7.60	1.485	10.60	223	9.00	97	10.78	388	10.47	776	12.03	1.015	6.86	2.314	2.30	6.705	5.84	133.179	6.11
	Noviembre	75.457	4.82	8.165	12.05	19.579	6.77	1.424	10.16	162	6.54	41	4.56	558	15.06	1.103	17.09	1.072	7.24	2.945	2.92	757	0.66	111.263	5.10
	Diciembre	110.911	7.08	2.852	4.21	14.308	4.95	1.084	7.74	123	4.97	41	4.56	214	5.78	475	7.36	793	5.36	5.208	5.17	10.156	8.85	146.165	6.70
2025	Enero	144.939	9.26	4.598	6.78	12.565	4.35	1.451	10.35	221	8.92	34	3.78	290	7.83	679	10.52	360	2.43	8.912	8.84	8.645	7.53	182.694	8.38
	Febrero	125.295	8.00	5.028	7.42	16.518	5.71	454	3.24	183	7.39	57	6.33	282	7.61	599	9.28	206	1.39	9.892	9.81	7.969	6.94	166.483	7.63
	Marzo	142.517	9.10	5.731	8.46	23.047	7.97	0	0.00	165	6.66	59	6.56	293	7.91	521	8.07	1.795	12.13	9.204	9.13	7.669	6.68	191.001	8.76
	Abril	96.938	6.19	4.892	7.22	22.210	7.68	0	0.00	145	5.85	51	5.67	269	7.26	587	9.10	2.203	14.88	5.527	5.48	7.922	6.90	140.744	6.45
	Mayo	123.866	7.91	2.958	4.36	25.095	8.68	255	1.82	182	7.35	135	15.00	216	5.83	140	2.17	1.120	7.57	7.465	7.40	9.390	8.18	170.822	7.83
	Junio	112.541	7.19	2.211	3.26	21.529	7.45	821	5.86	148	5.97	60	6.67	117	3.16	137	2.12	798	5.39	7.446	7.39	21.010	18.31	166.818	7.65
	Julio	117.929	7.53	2.138	3.15	23.870	8.26	1.363	9.73	163	6.58	57	6.33	130	3.51	145	2.25	1.266	8.55	9.968	9.89	6.617	5.77	163.646	7.50
	Agosto	123.102	7.86	1.737	2.56	21.732	7.52	1.398	9.98	149	6.02	46	5.11	153	4.13	124	1.92	1.009	6.82	7.510	7.45	6.821	5.94	163.781	7.51
	Septiembre	106.304	6.79	4.630	6.83	26.118	9.03	1.515	10.81	163	6.58	63	7.00	240	6.48	190	2.94	1.132	7.65	7.437	7.38	8.054	7.02	155.846	7.15
		<b>1.565.913</b>	<b>100</b>	<b>67.769</b>	<b>100</b>	<b>289.153</b>	<b>100</b>	<b>14.013</b>	<b>100</b>	<b>2.477</b>	<b>100</b>	<b>900</b>	<b>100</b>	<b>3.705</b>	<b>100</b>	<b>6.453</b>	<b>100</b>	<b>14.801</b>	<b>100</b>	<b>100.818</b>	<b>100</b>	<b>114.763</b>	<b>100</b>	<b>2.180.765</b>	<b>100</b>

Tabla No 2. Fuente: Unión Temporal BPO COMWHAPP

Las cifras antes descritas, demuestran la efectividad que ha tenido el canal telefónico, seguido del correo electrónico con un total de 1.565.913 atenciones, contribuyendo en la atención del público en procesos administrativos, misionales, de lucha contra la corrupción, el empoderamiento de derechos de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en garantía de derechos y el restablecimiento de estos.

De acuerdo con la información que reposa en el Sistema de Información Misional SIM, la tipificación de los motivos por los que se registran por parte de los agentes del Centro de Contacto durante las vigencias 2024 y 2025, son los siguientes:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 7 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

Tipo de petición	2024	2025	Total general
Derecho de Petición - Información y Orientación	428.226	339.959	768.185
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	391.176	357.677	748.853
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	170.981	104.135	275.116
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	113.529	41.405	154.934
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	104.142	7.981	112.123
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	30.865	16.195	47.060
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	12.415	9.410	21.825
Derecho de Petición - Reclamos	11.509	9.674	21.183
Asesoría en Derecho de Familia	19.102	-	19.102
Orientación en Derecho de Familia	-	14.030	14.030
Derecho de Petición - Quejas	6.872	5.665	12.537
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	6.201	4.304	10.505
Proceso conflicto con la ley (PCL)	4.500	3.451	7.951
Atención en Crisis	1.646	2.435	4.081
Denuncias Anticorrupción	2.276	1.323	3.599
Trámite Búsqueda de Orígenes	1.548	1.250	2.798
Trámite de Adopción	1.103	828	1.931
Inobservancia de derechos	999	525	1.524
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	-	1.099	1.099
Asistencia y Asesoría a la Familia	916	-	916
Derecho de Petición - Sugerencias	536	233	769
PRD - Asuntos No Conciliables	230	107	337
PRD- Asuntos Conciliables	22	11	33
Atención equipos móviles	-	30	30
Información y Orientación con Trámite	9	6	15
Llamadas No serias	2	-	2
Solicitud de Cupo	1	-	1
<b>Total general</b>	<b>1.308.806</b>	<b>921.733</b>	<b>2.230.539</b>

Tabla No 3. Fuente: Fuente: Unión Temporal BPO COMWHAPP

De acuerdo con la información reportada, se puede evidenciar que el Centro de Contacto del ICBF, a través de los diversos canales de atención recibe peticiones que tienen relación directa con las direcciones, oficinas misionales y de apoyo, convirtiéndose la operación del Centro de Contacto en una actividad completa en la cual se requiere del lineamiento y la orientación del área que funcionalmente tiene la competencia de asumir dichos asuntos.

La presente necesidad es recurrente y hace parte de los objetivos misiones de la entidad, por lo cual el Centro de Contacto del ICBF, debe velar por la prestación del servicio de manera ininterrumpida, y se hace necesario dar continuidad con la prestación de servicio con la totalidad de los requerimientos y exigencias, el cual integra diferentes componentes tales como: el recurso humano, la infraestructura física, infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones, los que unidos a rigurosos procesos de monitoreo, calibración, control y evaluación, permiten prestar un servicio de calidad a través de canales de interacción telefónico, presencial, virtual y escrito a nivel nacional; de ahí que la operación es robusta y altamente compleja para obtener los resultados requeridos en la atención de todos nuestros usuarios y beneficiarios.

Por lo anterior, ICBF se requiere contratar la prestación de servicios de Centro de Contacto, que cuente con la suficiente capacidad instalada, operativa, técnica y administrativa, para la prestación de servicios y que además, tenga especial sensibilidad y humanidad ante las expectativas de nuestros principales usuarios, los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias colombianas, quienes de manera particular manifiestan sus necesidades o exponen sus experiencias de vida o problemas y

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 8 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

peligros, solicitando un servicio, intervención de emergencia u orientación, todo lo cual debe ser entendido tanto por el operador, como por las personas que prestan sus servicios en los diferentes segmentos de atención.

La contratación de este servicio ha demostrado ser eficiente en la atención de las necesidades descritas, siendo eficaz en la entrega de resultados y atención eficiente por el elevado volumen de Peticiones, Quejas y Reclamos que se reciben a diario a través de los diferentes canales, para lo cual ha facilitado la gestión oportuna, en especial de aquellas tipificadas como **Reportes y Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, por presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de los niños, niñas, adolescentes**, sin condicionar al ciudadano a movilizarse a un punto de atención presencial.

**1.3. Plan de Contratación en el que se encuentra incluido el bien o servicio que se solicita:** La presente necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad, tal como se puede constatar en la certificación generada desde el Sistema de Información del Plan Anual de Compras y Contratación – PACCO.

**2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN.**

**2.1 Descripción del objeto:**

**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.**

**2.2 Plazo de ejecución:**

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de junio de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y la suscripción del acta de inicio.

**Para todos los efectos se requiere iniciar la operación del servicio de centro de contrato a partir del 26 de diciembre de 2026.**

**2.3 Lugar de ejecución:**

El lugar de ejecución del contrato será Bogotá D.C:

**PARAGRAFO:** Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad Bogotá D.C.

**3. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR Y MODALIDAD DE SELECCIÓN.**

**3.1 Identificación del contrato a celebrar:**

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 9 de 34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

De conformidad con el objeto a contratar y lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, el contrato resultado del proceso que aquí se adelantó se denominará: Contrato de prestación de servicios.

**3.2 Modalidad de selección:**

El presente proceso de selección se rige por las siguientes disposiciones legales: (i) Ley 80 de 1993, (ii) Artículo 2 Ley 1150 de 2007, (iii) Artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015 y las demás disposiciones reglamentarias.

De conformidad con la normatividad existente y tratándose de la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir los bienes y/o servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios, celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente. En ese orden de ideas, se validó la existencia del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, que satisface los requerimientos técnicos para la contratación de los servicios de Centro de Contacto para el ICBF.

De conformidad con lo anterior, la modalidad de selección pertinente para contratar **“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”**, corresponde a:

a) Licitación Pública \_\_\_\_\_

b) Selección Abreviada:

- I. Para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por subasta Inversa \_\_\_\_\_
- II. Para la adquisición de bienes y servicios de características Técnicas Uniformes por compra de catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios
- III. Para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes en bolsas de productos \_\_\_\_\_
- IV. Para la Selección Abreviada de Menor cuantía \_\_\_\_\_
- V. Prestación de servicio de salud \_\_\_\_\_
- VI. Declaratoria de desierto de la licitación. \_\_\_\_\_
- VII. Productos de origen o destinación agropecuarios \_\_\_\_\_
- VIII. Actos y contratos que tengan por objeto las actividades comerciales e industriales propias de las EICE y de las SEM \_\_\_\_\_
- IX. Para la ejecución de: protección de personas amenazadas, desmovilización e incorporación, atención a población desplazada por la violencia, protección de derechos humanos y población en alto grado de exclusión \_\_\_\_\_
- X. Contratación de bienes y servicios que se requieren para la defensa y seguridad nacional \_\_\_\_\_

c) Concurso de méritos:

- I. Abierto \_\_\_\_\_
- II. Con precalificación \_\_\_\_\_
- III. Escogencia de intermediarios de seguros \_\_\_\_\_

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 10 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

**d) Contratación Directa:**

- I. Urgencia manifiesta. \_\_\_\_
- II. Contratación de empréstitos \_\_\_\_
- III. Contratos interadministrativos \_\_\_\_
- IV. Contratos para el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas \_\_\_\_
- V. Encargo fiduciario \_\_\_\_
- VI. Inexistencia de pluralidad de oferentes. \_\_\_\_
- VII. Arrendamiento o adquisición de bienes inmuebles. \_\_\_\_
- VIII. Prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión. \_\_\_\_

**e) Mínima cuantía** \_\_\_\_

De acuerdo con el Manual de Contratación del ICBF, la selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o destinación del bien, obra o servicio; para lo cual, esta modalidad de contratación se puede adelantar a través de los Instrumentos de Agregación de Demanda dispuestos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano se regirán por los lineamientos, guías y documentos generados por Colombia Compra Eficiente.

Estas contrataciones se adelantan en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en virtud de las disposiciones en materia de Ordenación del Gasto, para lo cual el trámite debe estar programado en el Plan Anual de Adquisiciones, lo dispuesto por Colombia Compra Eficiente en sus documentos Guía y los términos y condiciones de la Tienda Virtual.

**3.3. Código (s) UNSPSC:**

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
[F] "Servicios"	83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de comunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  
FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 11 de  
34

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

Fecha: 1 de diciembre de 2025

4. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL.

El presupuesto oficial para la presente contratación es de **TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO VEINTISÉIS MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS MCTE (\$37.559.126.763)**, incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos.

A efectos de estimar el presupuesto oficial para el presente proceso de selección, la Dirección de Abastecimiento del ICBF adelantó un estudio de mercado, donde se estimó el valor para la **“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”**, por **TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CIENTO VEINTISÉIS MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS MCTE (\$37.559.126.763)** incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos, tal como se evidencia en el documento anexo **estudio de mercado y análisis económico del sector**, el cual forma parte integral del presente documento para las vigencias 2025 y 2026.

Vigencia	Tiempo de ejecución días / meses	CDP / VF	Valor Total Vigencia 2025	Valor Total Vigencia Futura 2026	Total, presupuesto oficial
2025	6 días	263425	\$ 1.346.341.331		\$ 37.559.126.763
2026	6 meses	81725		\$ 36.212.785.432	

Correrán por cuenta del Contratista todos los gastos, impuestos, tasas y contribuciones nacionales, departamentales y demás, resultantes de la celebración, ejecución y liquidación del contrato que se derive del presente proceso, así como el valor de la prima de las garantías y sus modificaciones.

**Nota:** El impuesto de timbre se causará en el momento en que se expida la orden de compra; en consecuencia, dicho valor deberá ejecutarse para la vigencia fiscal 2025.

5. FUENTE DE LOS RECURSOS

El valor del proceso se encuentra respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, así:

No. de CDP	Fecha de CDP	Dependencia	Posición Catálogo de Gasto	Fuente	Valor en Letras	Valor en Números
263425	04/11/2025	200 Soporte A La Gestión Del Proyecto - Relacionada Con Los Servicios De Atención	C-4699-1500-3-53105B-4699022-02	Propios	MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UN PESOS M/CTE.	\$ 1.346.341.331
AVF 81725	05/11/2025	N/A	C-4699-1500-3-53105B 5.	Propios	TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS	\$36.225.914.789

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 12 de  
34

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS					Fecha: 1 de diciembre de 2025	
					VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS CATORCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE	
<b>6. JUSTIFICACIONES DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN.</b> No aplica						
<b>6.1 Criterios de Verificación:</b>  La Entidad realizará la verificación de las inhabilidades, multas, sanciones e incompatibilidades en que pueda estar en curso el proveedor que presento la oferta más económica antes del momento de la adjudicación de la Orden de Compra.						
<b>6.2 Criterios de Ponderación:</b> No aplica						
<b>6.3 Obligación en materia de Acuerdos Comerciales:</b> No aplica						
<b>6.4 Criterios de desempate:</b>  De acuerdo con las condiciones de la Ley 2069 de 2020, para la colocación de órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Servicios se deberán tener en cuenta los criterios de desempate, por lo que en caso de empate se deberán utilizar las siguientes reglas descritas en la Licitación Pública que seleccionó los proveedores de servicios del BPO III, Lote 1.  Los criterios se aplicarán de forma sucesiva y excluyente, para seleccionar al proponente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.						
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Preferir la Oferta de servicios nacionales frente a la oferta de servicios extranjeros. El proponente acreditará el origen de los Servicios de BPO con los documentos señalados en la sección respectiva del pliego de condiciones. Para el caso de los Proponentes Plurales, todos los integrantes deberán acreditar el origen nacional de la oferta en las condiciones señaladas en la ley. El requisito de desempate se deberá acreditar con los mismos documentos que se presentaron para ser acreedor del puntaje.</li><li>2. Preferir la Oferta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o sustituya, es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. Esta declaración debe tener una fecha de expedición <b>no mayor a treinta (30) días calendarios</b> anteriores a la fecha del cierre del proceso. Igualmente, se</li></ol>						

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 13 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

preferirá la Oferta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del lugar donde ocurrieron los hechos y a falta de este del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza.

En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el «**Formato 11A – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (persona jurídica)**», mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, **que más del cincuenta por ciento (50%)** de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores.

Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

Debido a que el diligenciamiento del «**Formato 11A – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (persona jurídica)**» contiene datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 se requiere que el titular de la información, en el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, diligencie el «**Formato 12 – Autorización para el tratamiento de datos personales**» como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

3. Preferir la Oferta presentada por el proponente que acredite en las condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del presente proceso cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato, para lo cual deberá diligenciar el «**Formato 11B – Vinculación de personas en condición de discapacidad**» y adjuntar el documento expedido por el Ministerio del Trabajo. Para aquellos eventos en que el 10% de la nómina corresponda a un numeral decimal terminado en 5, 6, 7, 8, 9, deberá realizarse la aproximación decimal al número entero siguiente.

Si la oferta es presentada por un consorcio o una unión temporal, el integrante del proponente que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el consorcio o en la unión temporal y aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia habilitante. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia general lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 14 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

- Preferir la Oferta presentada por el Proponente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para lo cual la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o sobrevivencia – (Empleador – proponente)»**, mediante la cual certificará bajo la gravedad de juramento las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores de personas mayores que no son beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas mayores que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un año contados a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.

El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata el inciso anterior se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiaria de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia – (Empleador – proponente)»**, mediante el cual certifica el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del consorcio o de la unión temporal.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley diligenciará el **«Formato 11C – Vinculación de personas mayores y no beneficiaria de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia (Trabajador)»**, mediante el cual certifica bajo la gravedad de juramento que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia y cumple la edad de pensión, además, se deberá allegar el documento de identificación del trabajador que lo firma.

La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al Proponente que acredite un porcentaje mayor.

- Preferir la Oferta presentada por el Proponente que acredite, en las condiciones establecidas en la Ley 2069 de 2020, que **por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina** pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11D – Vinculación de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas»** mediante el cual certifica las personas vinculadas a su nómina y el número y el nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 15 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un año contados a partir de la fecha del cierre del proceso. Para los casos de constitución inferior a un año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la misma de la persona jurídica. Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

En el caso de los proponentes plurales, su representante legal diligenciará el «**Formato 11D – Vinculación de población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitanas**», mediante el cual certifica que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus miembros. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas que pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, diligencien el «**Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales**» como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

6. Preferir la Oferta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo para la Dejación de las Armas respecto de las que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.

En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal diligenciará el «**Formato 11E- Participación mayoritaria de personas en proceso de reincorporación y/o reintegración (personas jurídicas)**», por medio del cual certificará bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las personas que está en proceso de reincorporación o reintegración.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 16 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, diligencien el **«Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

7. Preferir la oferta presentada por un proponente plural siempre que se cumplan las condiciones de los siguientes literales:

a) Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, diligenciará el **«Formato 11F – Participación mayoritaria de mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración (personas jurídicas)»**, mediante el cual certifica, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las personas que participe en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con lo previsto en este literal. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en el proponente plural.

b) El integrante del proponente plural debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia general acreditada en la oferta. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia general lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas.

c) Ni la madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas socios o representantes legales podrán ser empleados, socios o accionistas de los integrantes del proponente plural.

Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración, diligencien el **«Formato 12- Autorización para el tratamiento de datos personales»** como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.

8. Preferir la oferta presentada por una Mipyme, para lo cual se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 957 de 2019, esto es, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará diligenciando el **«Formato 11G – Acreditación Mipyme»**, mediante el cual certifica bajo la gravedad de juramento que la Mipyme tiene el tamaño empresarial establecido de conformidad con la Ley 590 de 2000 y lo indicado en el RUP.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 17 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio. En el caso que se presenten cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellas cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

9. Preferir la oferta presentada por el proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.

La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 957 de 2019, esto es, la acreditación del tamaño empresarial se efectuará de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015, para lo cual diligenciará del «**Formato 11G – Acreditación Mipyme**», mediante el cual bajo la gravedad de juramento certifica la condición de micro o pequeña empresa de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

La condición de cooperativa o asociación mutua se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio. En el caso que se presenten cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellas cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial, definidos por el Decreto 957 de 2019, que sean micro, pequeñas o medianas.

10. Preferir al Proponente que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, que por lo menos el veinticinco por ciento (25%) del total de sus pagos fueron realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del Proponente, efectuados durante el año anterior, para lo cual diligenciará el «**Formato 11H- Pagos realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales**».

Cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que: (a) esté conformado por al menos una Mipyme, cooperativa o asociación mutua que tenga una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%), para lo cual se presentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de Mipyme, cooperativa o asociación mutua en los términos del numeral 8; (b) la Mipyme, cooperativa o asociación mutua aporte mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. En el evento que se solicite acreditar varios requisitos de experiencia lo dispuesto en este literal se cumplirá cuando se supere dicho porcentaje en cualquiera de ellas; y (c) ni la Mipyme, cooperativa o asociación mutua ni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los integrantes del proponente plural.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 18 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, del segmento Mipymes, para lo cual se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste el cumplimiento de los requisitos del artículo 2 de la Ley 1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de Mipymes en los términos del numeral 8 de esta sección.

Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral.

12. Si después de aplicar los criterios anteriormente mencionados persiste el empate:

a. La entidad ordenará a los proponentes empatados en orden alfabético según el nombre de la persona natural, la persona jurídica o el proponente plural. Una vez ordenados, la entidad compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b. Seguidamente, la entidad debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM que rigió el día del cierre del proceso. La entidad debe dividir esta parte entera entre el número total de proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

c. Realizados estos cálculos, la entidad seleccionará a aquel proponente que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la entidad seleccionará al proponente con el mayor número asignado.

**Nota:** Para los fines prácticos, empleará la función “=RESIDUO()” de Microsoft Excel para calcular el residuo del cual trata el literal b. del procedimiento previamente descrito.

**Nota general 1.** Si el empate entre las Ofertas se presenta con un proponente extranjero, cuyo país de origen tenga Acuerdo Comercial con Colombia o trato nacional por reciprocidad, no se dará aplicación a los criterios de desempate establecidos en los numerales 8, 9, 10 y 11.

**Nota general 2.** Si el empate entre las Ofertas se presenta con un proponente extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato de reciprocidad, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

**Nota general 3:** Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, la Entidad garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

**7. OBLIGACIONES.**

**7.1 Obligaciones del Contratista.**

**7.1.1 Obligaciones Generales del Contratista:**

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 19 de  
34

7.1.1.1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.

7.1.1.2. Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

7.1.1.3. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

7.1.1.4. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

7.1.1.5. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.

7.1.1.6. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

7.1.1.7. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

7.1.1.8. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

7.1.1.9. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

7.1.1.10. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

7.1.1.11. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

7.1.1.13. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

7.1.1.14. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 20 de  
34

7.1.1.15. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

7.1.1.16. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medio físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

7.1.1.17. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

7.1.1.18. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

7.1.1.19. El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

7.1.1.20. Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

7.1.1.21. Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.

7.1.1.22. En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

7.1.1.23. Facturar de conformidad con la Cláusula 12.

### **7.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista:**

7.1.2.1. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

7.1.2.2. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tickets generados hasta su cierre.

7.1.2.3. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 21 de  
34

7.1.2.4. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

7.1.2.5. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de estas soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

7.1.2.6. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

7.1.2.7. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

7.1.2.8. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

7.1.2.9. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

7.1.2.10. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

7.1.2.11. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

7.1.2.12. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

7.1.2.13. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

7.1.2.14. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medio físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

7.1.2.15. Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 22 de  
34

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.

**7.1.2.16.** Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.

**7.1.3 Obligaciones contractuales asociadas a los Ejes del Sistema Integrado de Gestión:**

N/A

**7.2 Obligaciones del ICBF.**

**7.2.1 Obligaciones Generales del ICBF**

1. Suministrar la información que previamente requiera EL CONTRATISTA en relación con el objeto del presente contrato.
2. Exigir a EL CONTRATISTA la ejecución idónea y oportuna de las obligaciones del presente contrato.
3. Efectuar la supervisión y seguimiento del presente contrato.
4. Garantizar el cubrimiento de los gastos de desplazamiento y transporte aéreo y terrestre que EL CONTRATISTA requiera para su traslado dentro y fuera del país, en cumplimiento del objeto contractual, de conformidad con el acto administrativo que regula la materia.

**7.2.2 Obligaciones Específicas del ICBF.**

7.2.2.1. La Entidad Compradora deberá verificar que las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios responden a las necesidades identificadas, así como los lineamientos establecidos en los documentos de utilización de este, como son la guía, catálogo, anexos, el presente contrato, entre otros.

7.2.2.2. Conocer y dar cumplimiento a lo establecido en la totalidad de los documentos que hacen parte del Acuerdo Marco:

Contrato.

Catálogo.

Simulador.

Guía de utilización del acuerdo marco.

Términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Documentos del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024: los Estudios y Documentos Previos, el pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos (Anexo 1 Definiciones, Anexo 2 Fichas técnicas, Anexo 3 Visita y prueba técnica), la matriz de riesgos, y las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 23 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

7.2.2.3. Acudir directamente a Colombia Compra Eficiente ante cualquier duda sobre el funcionamiento del Acuerdo Marco, colocación de Solicitudes de Cotización o uso de la Tienda Virtual a través de los canales de comunicación habilitados para tal fin, no solicitar ayuda o cualquier tipo de asesoramiento de los Proveedores por fuera del evento de Solicitud de Cotización creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, previo a la adjudicación de la Orden de Compra.

7.2.2.4. La Entidad Compradora, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.

7.2.2.5. Durante la operación secundaria, podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios. Para el efecto, si al menos tres (3) Proveedores (o una cantidad superior que Colombia Compra Eficiente defina en la guía de compra del Acuerdo Marco) no responden afirmativamente a los planteamientos de la entidad compradora en la Solicitud de Información (RFI- Request for Information), no se podrá realizar el evento de cotización (RFQ) con estas exigencias. En caso de que la entidad compradora solicite tiempos de implementación distintos, estos no deberán ser menores a diez (10) días hábiles.

7.2.2.6. La Entidad Compradora previo al lanzamiento del evento de cotización (*Request For Quotation*-RFQ) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberá realizar un evento de solicitud de información a través de la misma plataforma, para dar a conocer a los proveedores a mayor nivel posible los detalles de los Servicios BPO requeridos y solicitar aclaraciones sobre las características técnicas de los mismos, con el fin de elaborar correctamente la Solicitud de Cotización y que los proveedores realicen sus proyecciones financieras de forma adecuada. Las solicitudes de aclaraciones a los Proveedores no podrán referirse a marcas, precios y costos de los servicios a tercerizar.

En caso de que la Entidad Compradora adquiera los Servicios de BPO para atender una campaña de cobro de cartera podrá incluir dentro del simulador una línea de bonificación para los agentes que realicen la atención de la campaña solicitada. Las condiciones para acceder al bono, así como los términos de pago de este, serán establecidos por la Entidad Estatal y deberán ser informados a los Proveedores durante este evento de Solicitud de Información.

Con la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote. Para ello, definirá un tiempo de respuesta no superior a diez (10) días hábiles, en atención a la complejidad de la información.

La Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, y asegurarse de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 24 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

(Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación (ñ) Otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique, en los términos del numeral 6.7 de esta minuta. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

En caso de que todos los Proveedores del Lote respondan la Solicitud de Información antes de la terminación del plazo establecido, la Entidad Compradora puede finalizar la Solicitud de Información e iniciar el evento de Solicitud de Cotización.

7.2.2.7. De acuerdo con el análisis realizado al Artículo 2.2.1.2.4.2.2. Convocatorias limitadas a Mipyme, modificado por el Artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, el presente proceso NO será limitado a MiPymes, por superar el umbral para la limitación de MiPymes previsto por la norma equivalente a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000) es decir \$ 533.287.768.

7.2.2.8. Las entidades compradoras no podrán en la operación secundaria incluir o modificar las condiciones habilitantes, factores técnicos, económicos o de escogencia o solicitar documentos o requisitos distintos a los establecidos en la operación principal y el ordenamiento jurídico, salvo lo previsto en la cláusula 2.5, numeral iv, del pliego de condiciones y la cláusula 6.5 de esta minuta.

7.2.2.10. La Entidad Compradora define el presupuesto del que dispone e inicia el proceso de selección abreviada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para el Acuerdo Marco de Precios, diligenciando la solicitud de cotización y enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. El plazo del evento de Solicitud de Cotización cuenta desde el día siguiente hábil en el que es creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano hasta las 5:00pm del **DÉCIMO (10) DÍA HÁBIL**.

Si después de enviar la solicitud de cotización a los Proveedores, la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, debe editar la solicitud de cotización antes de la finalización del plazo inicial para recibir cotizaciones y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado.

La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 25 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

7.2.2.11. La Entidad Compradora debe incluir en el evento de cotización lo

siguiente:

– Los servicios requeridos según las especificaciones previstas en el Anexo Técnico.

Fecha de inicio de la operación.

– Horario de atención de los canales.

– Horario de atención de los agentes, en caso de contratar recurso humano.

– El porcentaje, que no será superior al 10 ni inferior al 5, de los bienes o servicios requeridos para la ejecución provistos por población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros), previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, la Entidad Compradora deberá justificarlo.

– El Presupuesto Oficial para los servicios y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) que lo respalda.

7.1.11. Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial.

En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización.

7.2.2.12. Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas,

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 26 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

7.2.2.13. La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, deberá expedir el acto administrativo mediante el cual justifique este hecho y podrá crear un nuevo Evento de Cotización en la TVEC.

7.2.2.14. En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021.

Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados.

Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.

c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

d. La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

7.2.2.15. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, y que cuente con el Registro Único de Proponentes - RUP- vigente.

7.2.2.16. Elaborar y cargar los estudios y documentos previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar la Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio. El formulario de estudios previos no exime a la Entidad Compradora de realizar su etapa previa de planeación para justificar y soportar su necesidad de la cual trata el Decreto

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 27 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

1082 de 2015 y los documentos propios dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno; o según establezca su manual de contratación al respecto.

7.2.2.17. El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aprobar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y su aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los servicios de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de cotización a través de un acto administrativo motivado, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

7.2.2.18. Colocar la Orden de Compra a partir de la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios BPO de la Solicitud de Cotización, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización.

7.2.2.19. La Entidad Compradora dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** posteriores a la colocación de la Orden de Compra debe solicitar la publicación por medio de la herramienta de "Solicitud de Publicación de Documentos Adicionales para una Orden de Compra" de la Tienda Virtual del Estado Colombiano lo siguiente: **(i)** ofertas presentadas en el evento de cotización por los proveedores, **(ii)** informe de evaluación y **(iii)** el Estudio Previo correspondiente al proceso.

7.2.2.20. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra y haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.

7.2.2.21. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

7.2.2.22. Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional ((Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 28 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

Es de anotar que la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora.

7.2.2.23. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (i) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17(ii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los TRES (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iii) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (iv) informar a la Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPPP cuando el Proveedor este en mora en la oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de protección social; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

7.2.2.24. La Entidad Compradora deberá publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras y su constancia de aprobación por cada Orden de Compra generada bajo el Acuerdo Marco.

7.2.2.25. Durante la ejecución de la orden de compra, la Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con los parámetros fijados en el Decreto 1072 de 2015, y con los estándares mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, y todas las demás normas aplicables.

7.2.2.26. La Entidad Compradora debe entregar a cada Proveedor la totalidad de formatos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionados con el trámite interno para el pago de las facturas, una vez se cuente con la aceptación de la Orden de Compra.

7.2.2.27. La Entidad Compradora debe aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 12, para lo cual realizará los descuentos a los que haya lugar y pagará en los términos establecidos en dicha cláusula, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Acuerdos de Niveles de Servicios ANS. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de una o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de los pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 29 de  
34

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

Durante la ejecución de la Orden de Compra la Entidad Compradora podrá aplicar en el momento de la facturación Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS.

7.2.2.28. La Entidad Compradora debe adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

7.2.2.29. La Entidad Compradora debe verificar en la Operación Secundaria el cumplimiento de los requisitos generales de los servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los documentos previos, pliego de condiciones y sus anexos y el presente documento.

7.2.2.30. Adelantar las acciones, por cuenta propia, que procedan en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación secundaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, así como las demás normas que sean aplicables. En el evento de que la Entidad Compradora imponga una sanción producto de una Orden de Compra, deberá notificar a Colombia Compra Eficiente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que declare la sanción, con la finalidad de contar con la trazabilidad respectiva, en lo concerniente a lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula 19.1. Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente. La Entidad Compradora una vez expida el acto administrativo que declare el incumplimiento y le imponga una multa al proveedor o haga efectiva la cláusula penal, deberá proceder a la notificación de dicha sanción tal como lo dispone el artículo 31 de la Ley 80 de 1993.

7.2.2.31. Entregar a los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y publicar el mismo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.2.2.32. Informar a Colombia Compra Eficiente el posible incumplimiento de los proveedores respecto de las obligaciones generales del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos. Si el incumplimiento por parte del proveedor recae sobre las obligaciones relacionada con las solicitudes y/o eventos de cotización, tales como la no cotización, retiro de cotización, condicionamiento de la cotización, modificación en la cotización respecto de los requerimientos de la Entidad Compradora y las demás situaciones previstas en la presente Minuta que estén directamente relacionada a los eventos de cotización deberá informarlo dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos.

7.2.2.33. Informar a Colombia Compra Eficiente la posible ocurrencia de hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco, o entre estos y terceros, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos; y realizar el respectivo traslado a las autoridades competentes.

7.2.2.34. Ejecutar las Órdenes de Compra en los tiempos establecidos en el acta de inicio, sin requerir tiempos inferiores a los definidos, salvo que el Proveedor manifieste expresamente que puede realizar la entrega en un tiempo inferior.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página **30** de  
**34**

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

7.2.2.35. Verificar que el Proveedor esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura, adicionalmente, y para el ultimo pago deberá encontrarse al día en el pago de la liquidación del subordinado, o en su defecto el proveedor podrá aportar el contrato en el cual se demuestre la continuidad de la relación laboral con el trabajador posterior a la terminación de la Orden de Compra, de conformidad con el Anexo Técnico.

36. Informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar e iniciar el proceso de incumplimiento correspondiente.

37. Notificar, enviar o informar de manera oficial al Proveedor los datos de una persona de contacto (funcionario de planta preferiblemente, considerando la rotación de los Contratistas de Prestación de Servicios) que haga las veces de enlace, administrador, supervisor y/o apoyo a la supervisión, asimismo, informar cuando exista cambio de supervisor.

38. El supervisor de la Orden de compra deberá realizar la verificación del porcentaje de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia o personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional definido en el evento de cotización durante el plazo de ejecución de la orden de compra. Asimismo, debe verificar los documentos con los que el proveedor acredite este requisito de conformidad con los documentos establecidos para cada grupo poblacional en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

7.2.2.39. Cuando la entidad compradora verifique que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales deberá dar cumplimiento con lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.

7.2.2.40. La entidad compradora deberá informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los tres (3) días siguientes, cuando tenga conocimiento, que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales.

7.2.2.41. Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.

7.2.2.42. Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo Marco y que se encuentren en los documentos del proceso.

**8 FORMA DE PAGO.**

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página **31** de  
**34**

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

- (i) Informe de la prestación de los servicios BPO.
- (ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.
- (iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada.
- (iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.
- (v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.
- (vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los **OCHO (8) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha de presentación de la factura.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página **32** de  
**34**

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

**Fecha:** 1 de diciembre de 2025

De acuerdo con el AMP que ampara esta contratación la supervisión del contrato deberá aprobar o rechazar la factura dentro de los tres **(3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a su presentación. Una vez aprobadas, la Entidad pagará las facturas dentro de los **Treinta (30) días calendario siguientes**. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.

Todos los pagos se realizarán conforme al PAC del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

**9 SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA.**

**9.1 Supervisión.**

La supervisión del contrato estará a cargo del Coordinador (a) Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto del **ICBF**.

En todo caso, el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando por escrito al designado, con copia a la Dirección de Contratación.

**9.2 Interventoría.**

No Aplica

**10 ESTIMACION DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS.**

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015 en concordancia con lo establecido en el *“Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación M-ICR-01”* de Colombia Compra Eficiente, la tipificación, asignación y estimación de los riesgos previsibles en la contratación.

**SE ANEXA MATRIZ DE RIESGOS.**

**11 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS.**

El proveedor del servicio deberá constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor del ICBF, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página **33** de  
**34**

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

Fecha: 1 de diciembre de 2025

AMPARO	COBERTURA	VIGENCIA
Cumplimiento de contrato	10% del valor de la orden de compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del servicio	10 % del valor de la orden de compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del valor de la orden de compra	Duración de la orden de compra y tres (3) años mas

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

El proveedor deberá ampliar la garantía dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

Así mismo, durante esta operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora.

## **12 VIABILIDAD DEL COMITÉ DE CONTRATACION.**

En sesión de fecha 04 de noviembre de 2025, el Comité de Contratación Asincrónico Sesión Extraordinaria No .42 de 2025 de Sede de la Dirección General, emitió concepto favorable para adelantar el proceso de contratación a través de la modalidad de Acuerdo Marco de Servicios BPO II

## **13 ANEXOS.**

- 13.1. Certificado PACCO
- 13.2. Tabla Matriz Estimación de Riesgos
- 13.3. Estudio y Análisis Económico del Sector
- 13.4. Ficha de Especificación de condiciones técnicas y sus anexos

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*




**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS**

F3.P5.ABS

05/04/2023

Versión 12

Página 34 de  
34

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS		Fecha: 1 de diciembre de 2025
13.5. CDP 13.6. Aprobación de cupo de vigencias futuras del Ministerio de Hacienda 13.7. Asignación de autorización de vigencias futuras		
<b>14 APROBACIONES.</b>		
Cargo	Nombre	Firma
<b>DIRECTORA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN</b>	<b>INGRID JOHANNA CUBIDES Puentes</b>	

Revisó: Lina María Ávila Ávila- Contratista Dirección de Servicios y Atención  
Elaboró: Yesica Lasso Pérez- Contratista Dirección de Servicios y Atención

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!