 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 1 de 63

ESTUDIO Y ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR
(Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015)

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.


28 DE NOVIEMBRE DE 2025¹

¹ Este estudio reemplaza el estudio radicado el 27 de octubre de 2025. Radicado con el No. 202512500000154923 del 27 de noviembre de 2025.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 2 de 63


CONTENIDO

CONTENIDO	2
1. OBJETIVO DEL ESTUDIO	4
2. ANÁLISIS DEL SECTOR.....	4
2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR.....	4
2.1.1. Contexto económico.....	4
2.1.2. Contexto técnico:.....	14
2.1.3. Contexto regulatorio	16
2.1.4. Análisis Legal	17
Existencia de un Acuerdo Marco de Precios o Instrumentos de agregación de demanda que puedan satisfacer la necesidad.....	18
3. ESTUDIO DE LA DEMANDA.....	20
2.1. Histórico de contratación del ICBF.....	21
2.2. Contrataciones adelantadas por otras entidades	27
4. ESTUDIO DE LA OFERTA.....	31
4.1. Análisis de los aspectos claves del modelo de negocio del Acuerdo Marco de Precios.....	35
4.2. Análisis de las garantías exigidas y forma de pago mediante el Acuerdo Marco de Precios.....	35
4.1.4. Análisis de las actualizaciones de precios del catálogo en el Acuerdo Marco de Precios.....	39
5. PRECIOS PROMEDIO DEL MERCADO	39
6. PRESUPUESTO OFICIAL.....	42

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 3 de 63

7. CONCLUSIONES 61


8. ANEXOS..... 63

PÚBLICA

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 4 de 63

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El presente estudio de sector tiene como objetivo, analizar la oferta y la demanda del sector relativo al objeto de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo, teniendo en cuenta el detalle de los bienes y servicios requeridos, los cuales, se establecen en la Ficha Técnica de condiciones elaborada por la ²³. Con el propósito de realizar un análisis integral y conocer durante la etapa de planeación información necesaria para alcanzar el objetivo enmarcado, en los siguientes presupuestos:

- Establecer los precios promedio del mercado y el presupuesto del bien o servicio a contratar.
- Determinar la modalidad de contratación.
- Análisis de las garantías necesarias para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Determinar los requisitos habilitantes

Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, el Estudio de Sector se elabora siguiendo las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector de la Agencia Nacional para la Contratación Pública – ANCP, Colombia Compra Eficiente.

2. ANÁLISIS DEL SECTOR

2.1. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

2.1.1. Contexto económico

Según la teoría económica clásica, los sectores de la economía son los siguientes: sector primario (agropecuario), sector secundario (industrial) y sector terciario (de servicios).


El sector terciario o de servicios *“Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el*

³ FCT recibida mediante radicado No. 202512500000105583 del día 21 de agosto de 2025.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 5 de 63

*transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.*⁴ Teniendo en cuenta lo anterior y la necesidad de la Entidad, los potenciales contratistas se encuentran en el sector terciario o de servicios.

Se puede señalar que el sector servicios se encuentra conformado por diferentes actividades entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Comercio al por menor y al por mayor
- Transporte y almacenamiento
- Transporte aéreo
- Alojamiento y servicios de comida
- Información y comunicaciones
- Actividades financieras y de seguro
- Actividades inmobiliarias
- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo
- Administración pública y defensa
- Educación
- Actividades de atención de la salud humana y asistencia social
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación
- Actividades de asociaciones
- Entre otras.


El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se enmarcan actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios. En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

- **Servicios públicos:** prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En otros, el Estado es el principal proveedor de los servicios de sanidad y educación.
- **Servicios privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí están los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.).

En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

⁴ Banco de la República de Colombia (BanRep), Enciclopedia BanRep. Disponible en internet en https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Sectores_econ%C3%B3micos. Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

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

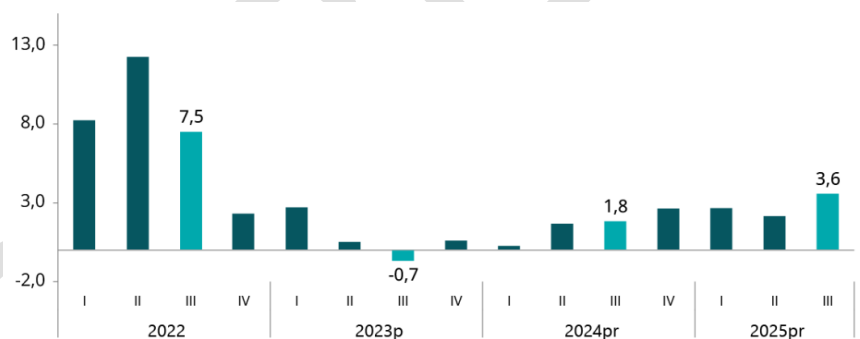
	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 6 de 63

- **Servicios sociales:** Administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.
- **Servicios de distribución:** comercio, transportes, comunicaciones, correo.
- **Servicios al consumidor:** hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc.
- **Servicios a las empresas:** Bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a particulares.

- **Producto Interno Bruto**

De acuerdo con el boletín técnico publicado por el DANE el 18 de noviembre del 2025, el Producto Interno Bruto (PIB) en su serie original presentó un crecimiento del 3,6% en el tercer trimestre de 2025 frente al mismo trimestre del año anterior. Esta cifra evidencia una ligera recuperación económica del país en comparación con trimestres anteriores del mismo año, donde el crecimiento fue más moderado.

Ilustración 1. Producto Interno Bruto



Fuente: DANE. Producto Interno Bruto III Trimestre 2025. Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica> Consultado el 27 de noviembre de 2025


Este comportamiento se explica principalmente por el buen desempeño de sectores como:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 7 de 63

servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Según la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) del DANE al mes de septiembre de 2025 para el sector de desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos, los ingresos nominales presentaron una variación positiva del 9,9% en comparación con el mismo mes del año anterior.

Con respecto al comportamiento del mercado laboral en el sector de “información y comunicaciones”, a continuación, se resumen las conclusiones de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) sobre los principales indicadores de mercado laboral.

En el mes de septiembre de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.927 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Industrias manufactureras (1,1 puntos porcentuales); Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (0,8 puntos porcentuales) y Alojamiento y servicios de comida (0,7 puntos porcentuales).

Ilustración 2. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad Total nacional septiembre (2024 - 2025)

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 8 de 63

Rama de actividad	Total nacional				
	Septiembre 2024	Septiembre 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	23.213	23.927	100	714	
Industrias manufactureras	2.429	2.674	11,2	244	1,1
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.809	2.997	12,5	188	0,8
Alojamiento y servicios de comida	1.758	1.926	8,1	168	0,7
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.249	3.371	14,1	122	0,5
Actividades financieras y de seguros	347	433	1,8	86	0,4
Construcción	1.495	1.561	6,5	66	0,3
Transporte y almacenamiento	1.788	1.854	7,7	66	0,3
Información y comunicaciones	380	427	1,8	47	0,2
Actividades inmobiliarias	255	282	1,2	27	0,1
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.997	2.007	8,4	9	0,0
Comercio y reparación de vehículos	4.058	4.038	16,9	-20	-0,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos [^]	726	646	2,7	-79	-0,3
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.923	1.711	7,2	-212	-0,9

Fuente: DANE. Boletín Técnico - Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) mayo 2025. Disponible en internet en <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-jun2025.pdf>, publicado el 31 de octubre de 2025. Fecha de consulta: el 27 de noviembre de 2025

Por su parte, la rama de actividad “*Información y comunicaciones*” representó el 1,8% del total de la población ocupada.

Por otro lado, el boletín técnico de la Encuesta Mensual de Servicios del DANE⁵ (elaborada teniendo en cuenta la clasificación CIU Rev. 4.0 A.C), para el mes de septiembre de 2025 concluye que la división “*desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos*” registró una variación del 9,9% en los ingresos nominales con respecto a agosto del año anterior.

⁵ La Encuesta Mensual de Servicios – EMS, es una operación estadística por medio de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo. En el proceso permanente de mejoramiento y actualización de las estadísticas económicas, y con el propósito de responder a estándares nacionales e internacionales, tanto metodológicos como de clasificación, se presentan mensualmente, a partir de enero de 2018, en la Encuesta Mensual de Servicios (EMS) los resultados que anteriormente se publicaban trimestralmente en la denominada Muestra Trimestral de Servicios (MTS).

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012


	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 9 de 63

Ilustración 3. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios (Total nacional septiembre 2025p / septiembre 2024)

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios Total nacional Septiembre 2025^P / septiembre 2024



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Boletín Técnico Encuesta Mensual de Servicios; disponible en Internet en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-sep2025.pdf> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

Ilustración 4. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios Total nacional

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 10 de
63

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	7,1	6,6	-0,1	0,6
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	8,4	7,7	-0,0	0,7
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	7,1	6,5	0,8	-0,3
J	División 58	Actividades de edición	-4,0	-2,3	-1,4	-0,3
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	47,3	25,0	17,8	4,5
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	17,5	16,8	0,1	0,6
J	División 61	Telecomunicaciones	5,3	1,9	2,9	0,5
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	9,9	7,2	2,7	-0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	4,3	5,1	-1,6	0,8
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	3,4	3,5	-0,0	-0,0
M	Clase 7310	Publicidad	16,2	16,4	-0,3	0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	14,7	14,7	0,0	-0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-3,3	-3,4	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	-6,0	-6,4	0,0	0,4
P	Grupo 854	Educación superior privada	7,3	6,4	0,0	0,8
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	6,4	6,5	-0,1	0,0
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	11,1	10,6	0,1	0,3
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	-0,7	1,9	-0,2	-2,4

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Boletín Técnico Encuesta Mensual de Servicios; disponible en Internet en: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-sep2025.pdf> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

En septiembre de 2025, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con septiembre de 2024. Para el subsector de Telecomunicaciones tuvo una contribución positiva del 2,9%

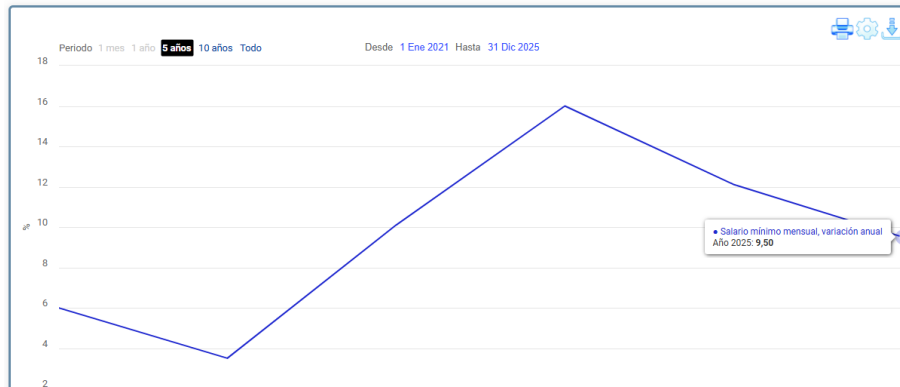
- **Salario mínimo**

Teniendo en cuenta que se requiere talento humano para la ejecución del objeto en estudio, es pertinente analizar el comportamiento del salario mínimo. A continuación, se puede observar la evolución del salario mínimo legal vigente en el país desde el año 2022 hasta 2025 y su variación porcentual por año. Para esta vigencia el salario mínimo mensual legal vigente es de \$1.423.500.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



Fuente: Banco de la República. Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

Esta evolución tiene un efecto directo sobre el presupuesto del contrato, ya que eleva proporcionalmente los costos relacionados con el recurso humano operativo, incrementando también las obligaciones asociadas en seguridad social, prestaciones y contribuciones.

Por tanto, al estructurar el análisis económico del presente proceso, es indispensable contemplar el impacto acumulado de estos incrementos para evitar desequilibrio económico durante la ejecución del contrato.

La siguiente tabla muestra la evolución del SMMLV en el país:


Tabla 1. Salario Mínimo Mensual Legal Vigente - SMMLV

Año	SMMLV (COP)	Auxilio de Transporte	Incremento anual (%)
2022	\$1.000.000	\$117.172	10,7%
2023	\$1.160.000	\$140.000	16,0%
2024	\$1.300.000	\$162.000	12%
2025	\$1.423.500	\$200.000	9,53%

Fuentes: DANE. Índice de salarios y análisis del mercado laboral. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/ingresos-y-costos-laborales>.

Ministerio del Trabajo. Decreto de fijación del salario mínimo para 2025. Disponible en: <https://www.salariominimocolombia.net/historico/>

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 12 de 63

El salario mínimo al igual que el subsidio de transporte, relacionados anteriormente, se deben tener en cuenta dentro de este estudio, dado que es un indicador de capacidad productiva en el país.

Para calcular el valor del salario mínimo, se tienen en cuenta algunas variables económicas, donde definitivamente la principal variable es la inflación del año inmediatamente anterior. Generalmente el salario mínimo, se toma por parte de los empresarios y el gobierno como la base para el incremento de los salarios de los demás trabajadores que no devenguen este valor.

Finalmente cabe anotar, que para el presente proceso es fundamental analizar el valor del salario mínimo legal vigente, no solo por la incidencia que tiene en la economía, sino también por los efectos que éste provoca y que los posibles oferentes deben tener en cuenta al momento de estructurar sus costos.

Además del salario final, también se podrían nombrar otras variables de importancia como lo son; prestaciones, tasas y contribuciones, “*Ley 2101 de 2021*, la cual tiene por objeto: La presente ley tiene por objeto reducir la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario ni afectar los derechos adquiridos y garantías de los trabajadores.”⁶ Las cuales debe tener en cuenta el futuro proponente al momento de estructurar costos directos e indirectos.


- **Índice de Precios al Consumidor (IPC)**

El IPC es una variable macroeconómica que permite medir la variación porcentual promedio de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo final de los hogares, expresado en relación con un período base⁷. El indicador es utilizado para la toma de decisiones, tanto del gobierno como de los entes privados, al tiempo que permite analizar la evolución de la situación económica del país y proyectarla.

El cálculo del IPC para Colombia se hace mensualmente por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Los propósitos de uso de la información del IPC se pueden circunscribir en diferentes ámbitos de uso nacional.

⁶ Fuente: Función Pública; Ley 2101 de 2021; Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=166506>

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 13 de 63

El IPC sirve fundamentalmente:

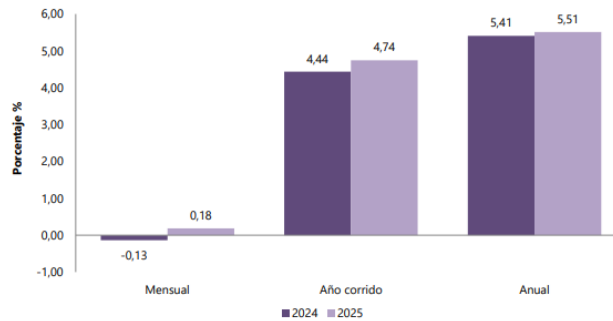
- ✓ Medir los cambios de precios de los bienes y servicios que conforman la canasta, y con esto de los periodos de inflación.
- ✓ Comparar la economía colombiana con la de otros países.
- ✓ Entender la evolución de la situación económica del país y proyectarla.

Ilustración 5. Índice de precios al consumidor

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Octubre 2025

Gráfico 1. IPC Variaciones Total Nacional Octubre 2024 - 2025



Fuente: DANE. Boletín Técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC). Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/comunicados-y-boletines/indice-de-precios-y-costos/ipc#indice-de-precios-al-consumidor-ipc-2025> Consultado el 27 de noviembre de 2025.

En lo corrido del año, (enero - octubre), cinco divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,74%): Educación (7,36%), Restaurantes y hoteles (6,18%), Salud (5,97%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,94%) y por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (5,54%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Transporte (4,62%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,39%), Bienes y servicios diversos (4,20%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,20%), Prendas de vestir y calzado (1,89%), Recreación y cultura (1,28%) y por último, Información y comunicación (0,84%).

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 14 de 63

Ilustración 6. IPC Variación y contribución anual año corrido:

Divisiones de Gasto	Peso (%)	2024		2025	
		Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	10,64	0,41	7,36	0,30
Restaurantes y hoteles	9,43	6,43	0,69	6,18	0,68
Salud	1,71	5,01	0,08	5,97	0,10
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	2,64	0,50	5,94	1,11
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	4,56	0,08	5,54	0,09
TOTAL	100,00	4,44	4,44	4,74	4,74
Transporte	12,93	4,60	0,62	4,62	0,62
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,03	1,85	4,39	1,37
Bienes y servicios diversos	5,36	2,87	0,15	4,20	0,22
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	1,90	0,08	3,20	0,13
Prendas de vestir y calzados	3,98	1,70	0,05	1,89	0,06
Recreación y cultura	3,79	-1,63	-0,06	1,28	0,04
Información y comunicación	4,33	-0,78	-0,02	0,84	0,02

Fuente: DANE. Boletín Técnico Índice de Precios al Consumidor (IPC). Disponible en <https://www.dane.gov.co/index.php/comunicados-y-boletines/indice-de-precios-y-costos/ipc#indice-de-precios-al-consumidor-ipc-2025> Consultado el 27 de noviembre de 2025.

2.1.2. Contexto técnico:

El objetivo principal del Business Process Outsourcing (BPO), es el uso de tecnologías de la información para brindar un servicio óptimo de comunicaciones para el público en general, por medio de atención al cliente, soporte técnico, procesamiento de datos, recursos humanos, finanzas y contabilidad, entre otros. El cual se subdivide en:

Front office:

Servicio al cliente, soporte técnico, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción, entre otros.

Back Office:

Gestión de recursos humanos, facturación, contabilidad, gestión de compras, logística, entre otros.⁸


Para el año 2025, se espera que el sector BPO continúe adoptando soluciones digitales, las cuales, son fundamentales para la prestación eficiente de servicios de comunicación y respuesta a necesidades requeridas por diferentes usuarios. A nivel

⁸ Asociación Colombiana BPO. Disponible en: <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 15 de 63

global, el futuro del BPO será marcado por la automatización, la inteligencia artificial (IA), la seguridad digital y un mayor enfoque en la sostenibilidad.⁹

Que, dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano trasciende a una atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos.

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

- ✓ **Ventanilla hacia adentro:** relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.
- ✓ **Ventanilla hacia afuera:** atención directa a los requerimientos de los ciudadanos³ en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.¹⁰

En ese sentido y con la intención de tener una comunicación transversal con el ciudadano, se debe dar respuesta oportuna por medio de canales y herramientas de comunicación, de manera que el público en general pueda establecer diferentes


⁹ CCGRUPO. Disponible en: <https://www.ccgrupo.com.co/2025/03/20/que-le-espere-a-los-bpo-este-2025-un-analisis-global-y-local/#:~:text=En%20resumen%2C%20el%20futuro%20del,aprovechar%20las%20oportunidades%20del%20futuro.> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

¹⁰ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Disponible en: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666 Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 16 de 63

solicitudes o peticiones de manera fácil y rápida, por medio de herramientas tales como: Líneas telefónicas, chats virtuales, atención de manera presencial y escrita. Es así, como se requiere contar con personal idóneo que garantice la prestación de servicio y atención al ciudadano que reciban los diferentes requerimientos, orientando, atendiendo y dando respuesta a las necesidades del público en general.

En conclusión, el uso del BPO es una estrategia muy útil para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de comunicación para la ciudadanía, por parte de la entidad.

2.1.3. Contexto regulatorio


El sector BPO en Colombia se encuentra regulado por una serie de leyes y normas que buscan garantizar la calidad de los servicios prestados, la protección de los datos de los clientes y la competencia justa en el mercado. Algunas de las principales leyes y normas que aplican al sector BPO en Colombia son:

1. Constitución Política de Colombia, artículos 2, 23, 44, 123 y 209
2. Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*
3. Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
4. Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*
5. 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”*.
6. Decreto 620 de 2020 *“(…) lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”*.
7. Ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”*
8. Resolución No. 4901 de 2016, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. *“Por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT número 087 de 1997, se asigna el número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», y se dictan otras disposiciones”*.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 17 de 63

9. Resolución No.3962 de 2016 “(...) *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.*”

2.1.4. Análisis Legal

El artículo segundo del Decreto Ley 4170 de 2011 “*Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se determinan sus objetivos y estructura*”, establece como objetivo de la ANCP lo siguiente: “*La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado*”.

Así mismo, el artículo 3, numeral 7 ibidem señala como una de sus funciones la de “*Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto.*”.

Por su parte, la Ley 1150 de 2007, Título I, Artículo 2 establece como modalidades de selección para la escogencia de contratistas, las siguientes:

“ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. *La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:*

(...)


2. Selección abreviada. *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 o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.*

El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 18 de 63

poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos;

(...)”

Los artículos 2.2.1.2.1.2.7 a 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015, establecen:

“Artículo 2.2.1.2.1.2.7. modificado por el artículo 1° del Decreto 310 de 2021. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-.


Artículo 2.2.1.2.1.2.8. Identificación de bienes y servicios objeto de un Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente, o quien haga sus veces, periódicamente debe efectuar Procesos de Contratación para suscribir Acuerdos Marco de Precios, teniendo en cuenta los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes contenidos en los Planes Anuales de Adquisiciones de las Entidades Estatales y la información disponible del sistema de compras y contratación pública.

Existencia de un Acuerdo Marco de Precios o Instrumentos de agregación de demanda que puedan satisfacer la necesidad

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales deben, en la etapa de planeación del Proceso de Contratación, verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios (AMP) o Instrumento de Agregación de Demanda (IAD) vigente con el cual pueda satisfacer la necesidad.

De conformidad con en el Concepto No. 4201912000007615 del 23 de diciembre de 2019 por La Agencia Nacional de Contratación Publica Colombia Compra Eficiente, *“cuando la entidad estatal esté obligada a utilizar el acuerdo Marco de precios - o quiera acudir a éste de forma voluntaria-, podrá reducir las exigencias y detalles de los componentes del análisis de sector, en el entendido que dicho análisis, en gran*

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 19 de 63

medida, se encuentra soportado en el diseño y organización, que antecedió la celebración y vigencia del acuerdo marco de precios vigente, que utilizará para la adquisición de los bienes y servicios requeridos.”¹¹.

Adicionalmente, se da cumplimiento a lo señalado por la Procuraduría General de la Nación, mediante Directiva No. 20 de fecha 11 de noviembre 2022, a través de la cual exhorta a los representantes legales, ordenadores de gasto y demás servidores públicos de las entidades estatales del poder público, en sus diferentes órdenes, sectores y niveles al USO DE LOS ACUERDOS MARCOS DE PRECIOS.

En virtud de lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente busca ofrecer a las Entidades del Estado Acuerdo Marco de Precios que permita contratar servicios de forma fácil y ágil, permitiendo generar información sobre el costo de los mismos y evitando costos de intermediación, razón por la cual se contempla la posibilidad de adquirir bienes y servicios a través del proceso de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios, de acuerdo con lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.7. hasta el 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015.


Que en cumplimiento a lo anteriormente señalado, la entidad verificó en la página web de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), si existe un Acuerdo Marco de Precios que supla la necesidad que actualmente se tiene; para lo cual identificó la existencia de un Acuerdo Marco de Servicios de BPO III - No.CCENEG-079-01-2024 - vigente¹², y que de acuerdo con el verificación adelantada se identificó a través del “Catálogo AMP de Servicios de BPO III y el Anexo 2 - Fichas Técnicas AMP de Servicios de BPO III” que cuenta con la totalidad de los bienes y servicios requeridos y cumple con las especificaciones de cada uno de los bienes contenidos en la Ficha Técnica de Condiciones determinada por la Dirección de Servicios y Atención y quien presenta la necesidad.

¹¹ Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Disponible en Internet en: <https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/agregacion-de-demanda-espec%C3%ADfica> Fecha de Consulta: 27 de noviembre de 2025.

¹² Tienda Virtual del Estado Colombiano: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii> . Fecha Consulta: 27 de noviembre de 2025.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 20 de 63

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

Para realizar el análisis de la demanda, la entidad tuvo como referencia el Módulo de Abastecimiento Estratégico (MAE), así como la búsqueda en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOPI II) a través del portal Datos Abiertos¹³, el comportamiento de los procesos contractuales desarrollados en vigencias anteriores para la contratación del respectivo bien o servicio, analizando el tipo de consumidor en el sector objeto de estudio: clientes o empresas que hayan utilizado el producto o servicio y posibles consumidores o utilizadores del producto o servicio. identificando entidades estatales que han realizado su contratación mediante los Acuerdos Marco de Precios para para la adquisición de servicios BPO.


Se consultó en la página web de Colombia Compra Eficiente la información del Acuerdo Marco para la adquisición de Servicios de Conectividad BPO así:

Tabla 2. Principales servicios del Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

Nombre del IAD	Acuerdo Marco de Servicios de BPO III
No. Proceso de selección	CCENEG-079-01-2024
Vigencia	Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027
Objeto	(i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.
Modalidad de selección	Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios
No. Contrato	CCE-SNG-AMP-005-2024
Cantidad de proveedores adjudicados	12
Proveedores adjudicados	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPM CONSULTING SAS 2. RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S 3. CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO 4. INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY° 5. LEÓN & ASOCIADOS SAS 6. Group COS 7. EMTELCO 8. C&C SERVICES S.A.S 9. OUTSOURCING S.A.S BIC 10. Andes BPO S.A.S

¹³ Datos abiertos - Tienda Virtual del Estado Colombiano - Consolidado: <https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/Tienda-Virtual-del-Estado-Colombiano-Consolidado/rgxm-mmea/data>

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 21 de 63

Nombre del IAD	Acuerdo Marco de Servicios de BPO III
No. Proceso de selección	CCENEG-079-01-2024
Vigencia	Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027
	11. MILLENIUM BPO 12. UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
Cantidad de órdenes de compra emitidas:	veintidós (22)

2.1. Histórico de contratación del ICBF

La contratación de la entidad para este tipo de servicios se ha realizado a través del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO II CCE-025-AMP-2021, suscrito por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE), vigente desde el 26 de enero de 2021 hasta el 25 de diciembre del 2023, donde la Entidad emitió tres (3) órdenes de compra durante el periodo en estudio (enero 26 de 2021 al 10 de julio de 2025). así:

Tabla 3. Principales servicios del Acuerdo Marco de Servicios de BPO II

Nombre del IAD	Acuerdo Marco de Servicios de BPO II
No. Proceso de selección	CCENEG-033-01-2020
Vigencia	De enero 26, 2021 hasta diciembre 25, 2023
Objeto	Establecer: (i) las condiciones para la contratación de los Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.
Modalidad de selección	Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios
No. Contrato	CCE-025-AMP-2021
Cantidad de proveedores adjudicados	7
Proveedores adjudicados	1. MILLENIUM BPO 2. OUTSOURCING S.A.S BIC 3. UT SERVICIOS BPO 4. BPM CONSULTING 5. UT ASD – IQ 6. EMTELCO 7. CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO
Cantidad de órdenes de compra emitidas:	Doscientas seis (206)

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 22 de 63

Tabla 4. Órdenes de compra ICBF AMP BPO II CCE-025-AMP-2021

AÑO	AMP	# DE ÓRDE DE COMPRA	PROVEEDOR	VALOR DE LAS ÓRDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN EN EL TOTAL
2021	Servicios BPO II	80705	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$ 17.185.053.452	18%
2022	Servicios BPO II	92689	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$11.642.393.792	12%
2022	Servicios BPO II	102650	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$ 66.960.087.418	70%
	Total, general	3		\$ 95.787.534.662	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Disponible en: <https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/Tienda-Virtual-del-Estado-Colombiano-Consolidado/rqxm-mmea/data> . Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

Durante el periodo comprendido entre 11 de noviembre y 11 de febrero de 2025, la entidad adelantó tres (3) procesos de selección mediante las modalidades de subasta inversa y contratación directa, para contratar la adquisición de servicios de BPO - centro de contacto de ICBF.

La razón principal por la cual se adelantó la contratación de estos servicios por medio de estas modalidades de contratación, durante la vigencia 2024 y 2025 es porque no existía un Acuerdo Marco de Precios vigente. Servicio indispensable dado que los canales de atención y difusión garantizan la comunicación efectiva y fluida entre el Ciudadano y el ICBF, por tanto, estos servicios deben ser continuos puesto que muchos de los procesos misionales se entrelazan para garantizar el acceso a la información, entregar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012


	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 23 de 63

Tabla 5. Contrataciones adelantadas por el ICBF 2024-2025 por fuera AMP

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
Año	2025	2024	2025
No. Proceso	ICBF-SASI-017 -2024SEN	ICBF-SASI-009 -2024SEN	ICBF-CI-208444-2025-SEN
No. Contrato	01016132025	01028232024	01013542025
Contratista	UT BPO COMWHAPP	UNIÓN TEMPORAL COMWINNO 24	EMTEL S.A. E.S.P.
Objeto	ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS BPO PARA EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS.	ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS BPO PARA EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS.	PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO PARA EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS.
Código UNSPSC principal	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas	83111500 - Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
Valor del Contrato	\$ 28.347.882.090	\$ 7.353.014.034	\$ 9.190.566.262
Plazo de Ejecución	170 días	54 días	60 días
Modalidad de Selección	Selección abreviada inversa subasta	Selección abreviada inversa subasta	Contratación directa
Experiencia solicitada proponente singular	Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) la suscripción, ejecución y terminación de máximo cinco (5) certificaciones cuyo objeto se relacione con la prestación de los servicios BPO y/o centro de contacto.	Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) la suscripción, ejecución y terminación de máximo tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto se relacionen con la prestación de los servicios BPO y/o centro de contacto.	No aplica
Experiencia solicitada proponente plural	Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia,	Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante	No aplica

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 24 de
63

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
	deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) la suscripción, ejecución y terminación de máximo cinco (5) certificaciones cuyo objeto se relacione con la prestación de los servicios BPO y/o centro de contacto.	la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) la suscripción, ejecución y terminación de máximo tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto se relacionen con la prestación de los servicios BPO y/o centro de contacto.	
Criterios diferenciales Decreto 1860 de 2021.	<p>CANTIDAD DE CONTRATOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA.</p> <p>Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) máximo siete (7) contratos terminados y ejecutados anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, con entidades públicas o privadas, los cuales deberán ser relacionados en el FORMATO – RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE. OBJETO U ACTIVIDADES DE LOS CONTRATOS: Contratos cuyo objeto se relacione con la prestación del servicio de BPO y/o centro de contacto.</p> <p>VALOR EJECUTADO</p> <p>El ICBF, verificará que la sumatoria de los contratos señalados para acreditar la experiencia, corresponda a un valor igual o superior al 90% del presupuesto oficial, expresado en SMMLV.</p>	<p>CANTIDAD DE CONTRATOS PARA ACREDITAR LA EXPERIENCIA.</p> <p>Para certificar la experiencia, el oferente persona natural, jurídica, plural, nacional o extranjera con sucursal en Colombia, deberá acreditar mediante la inscripción en el Registro Único de Proponentes (RUP) máximo cuatro (4) contratos terminados y ejecutados anteriores a la fecha de cierre del presente proceso, con entidades públicas o privadas, los cuales deberán ser relacionados en el FORMATO – RELACIÓN CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA HABILITANTE DEL PROPONENTE. OBJETO U ACTIVIDADES DE LOS CONTRATOS: Contratos cuyo objeto se relacionen con la prestación del servicio de BPO y/o centro de contacto</p> <p>VALOR EJECUTADO El ICBF, verificará que la sumatoria de los contratos señalados para acreditar la experiencia, corresponda a un valor igual o superior al 90% del presupuesto oficial.</p>	No aplica
Factores ponderables	No Aplican	No Aplican	No aplica

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 25 de
63

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
(menor cuantía, licitaciones)			
Indicadores Financieros solicitados	Liquidez Mayor o igual a 1,3 veces Nivel de endeudamiento Menor o igual a 0,70 Razón de Cobertura de intereses. Mayor o igual a 1,0 veces Capital de trabajo Mayor o igual al 8% del presupuesto oficial. Total Patrimonio Mayor o igual al 16% del presupuesto oficial.	Liquidez Mayor o igual a 1,3 veces Nivel de endeudamiento Menor o igual a 0,70 Razón de Cobertura de intereses. Mayor o igual a 1,0 veces Capital de trabajo Mayor o igual al 50% del presupuesto oficial.	No aplica
Margen Mínimo de mejora (Solo para subastas)	Acorde con lo dispuesto en el literal c), numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el margen de mejora para la realización de los LANCES en el presente proceso de selección abreviada por subasta inversa electrónica será del DOS por ciento 2% sobre la base para la puja que será la sumatoria de la columna P "Requerimientos Herramientas de Hardware y Software mensual por rol/persona antes de IVA" del formato "OFERTA ECONÓMICA", (incluyendo todos los costos derivados de la operación) y será de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar el valor total en la propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.	Acorde con lo dispuesto en el literal c), numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el margen de mejora para la realización de los LANCES en el presente proceso de selección abreviada por subasta inversa electrónica será del 0,5% sobre la sumatoria de unitario, aplicado a su último lance válido y teniendo en cuenta el presupuesto oficial establecido para el presente proceso de selección, de acuerdo con la recomendación efectuada por la Dirección de Abastecimiento en el análisis realizado en el estudio del sector.	No aplica
Garantías exigidas	Garantía de Cumplimiento del contrato: Por una cuantía equivalente al quince por ciento (15%) del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más. Garantía de Calidad del servicio: Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del	*CUMPLIMIENTO: En cuantía equivalente al quince (15%) del valor del contrato, por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más. *CALIDAD DEL SERVICIO: En cuantía equivalente diez (10%) del valor del contrato, por	*CUMPLIMIENTO: En cuantía equivalente al quince (15%) del valor del contrato, por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6


Página 26 de
63

	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3
	<p>contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y seis (6) meses más.</p> <p>Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución de este y tres (3) años más.</p>	<p>el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.</p> <p>* PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: En cuantía equivalente diez (10%) del valor del contrato, por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.</p>	<p>*CALIDAD DEL SERVICIO: En cuantía equivalente diez (10%) del valor del contrato, por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.</p> <p>* PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES: En cuantía equivalente diez (10%) del valor del contrato, por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.</p>
Forma de pago	<p>Los pagos se realizarán mensualmente por los servicios efectivamente prestados, previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.</p>	<p>Los pagos se realizarán mensualmente por los servicios efectivamente prestados, previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.</p>	<p>Los pagos se realizarán mensualmente por los servicios efectivamente prestados, previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.</p>
Enlace de Secop	<p>https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7524926&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true</p>	<p>https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6818777&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true</p>	<p>https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.7572064&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true</p>

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 27 de 63

2.2. Contrataciones adelantadas por otras entidades

De acuerdo con CCE, bajo los AMP No. CCENEG-033-01-2020 Relacionado con la adquisición de servicios BPO se emitieron 182 órdenes de compra entre los años 2021 y 2023, las cuales alcanzan un valor total de \$ 956.899.384.606

Tabla 6. Resumen Principales Entidades compradoras en los AMP BPO II

ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD ORDENES	VALOR ORDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN VALOR ÓRDENES DE COMPRA
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	3	\$91.786.462.620	9,59%
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	2	\$ 1.595.378.058	0,17%
AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA - CCE	3	\$14.382.079.194	1,50%
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	3	\$17.314.495.168	1,81%
AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN	2	\$901.521.126	0,09%
ANDJE	2	\$697.711.162	0,07%
BOGOTA - SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	\$9.456.429.461	0,99%
BOGOTA D.C-AGENCIA DE DESARROLLO RURAL	1	\$892.473.614	0,09%
CALDAS - POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES	4	\$535.636.622	0,06%
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	2	\$948.882.739	0,10%
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	2	\$ 2.618.996.548	0,27%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	3	\$780.344.390	0,08%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	3	\$90.221.669.904	9,43%
DEPARTAMENTO DE POLICIA - QUINDIO	1	\$ 100.319.726	0,01%
DGSM	3	\$ 30.829.583.381	3,22%
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	2	\$565.902.513	0,06%
DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLIN	2	\$ 7.568.950.388	0,79%
FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.	2	\$2.829.078.321	0,30%
FISCALIA GENERAL DE LA NACION - GESTION GENERAL	3	\$19.168.369.036	2,00%
FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP	1	\$ 1.812.250.794	0,19%
FONDO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	\$ 14.120.986.546	1,48%
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD	2	\$93.362.480.333	9,76%
FONDO NACIONAL AMBIENTAL	2	\$2.771.134.029	0,29%
FONDO NACIONAL DE GARANTIAS S.A. - FNG	2	\$ 1.410.568.257	0,15%

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 28 de
63

ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD ORDENES	VALOR ORDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN VALOR ÓRDENES DE COMPRA
FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO	1	\$ 417.520.325	0,04%
FONDO ROTATORIO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	1	\$22.358.545.886	2,34%
FONVIVIENDA	3	\$4.129.805.681	0,43%
ICFES	6	\$10.077.075.769	1,05%
INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR	3	\$26.587.755.402	2,78%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	\$160.471.948	0,02%
INSTITUTO DE PLANIFICACION Y PROMOCION DE SOLUCIONES ENERGETICAS	2	\$88.460.477	0,01%
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	2	\$996.977.789	0,10%
JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	2	\$ 1.607.777.112	0,17%
METIB	5	\$ 532.851.441	0,06%
MINAGRICULTURA	4	\$769.705.919	0,08%
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	2	\$ 1.189.531.629	0,12%
MINISTERIO DE CULTURA	2	\$29.358.324	0,00%
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	3	\$680.982.302	0,07%
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	8	\$14.890.495.767	1,56%
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	1	\$2.038.741.293	0,21%
MINISTERIO DE LA IGUALDAD	1	\$ 146.728.179	0,02%
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	1	\$4.618.198.051	0,48%
MINISTERIO DE TRANSPORTE	1	\$2.385.253.534	0,25%
MINISTERIO DEL DEPORTE	1	\$177.186.002	0,02%
MINISTERIO DEL TRABAJO	2	\$6.709.187.150	0,70%
MINISTERIO SALUD Y PROTECCION SOCIAL - GENERAL	2	\$13.077.302.013	1,37%
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA - SECRETARIA ADMINISTRATIVA	3	\$14.993.928	0,00%
MUNICIPIO DE MEDELLIN	1	\$4.891.473.993	0,51%
PATRIMONIO AUTONOMO FNGRD FIDUPREVISORA	2	\$4.873.627.431	0,51%
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	3	\$9.211.295.980	0,96%
SECCIONAL DE SANIDAD ATLANTICO POLICIA NACIONAL	5	\$2.553.735.310	0,27%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	2	\$ 509.228.047	0,05%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	\$249.436.650	0,03%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	3	\$676.783.528	0,07%
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SEDE CALLE 57	1	\$43.349.167.892	4,53%
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	2	\$25.887.548.902	2,71%
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	2	\$1.942.044.266	0,20%
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	7	\$4.101.767.620	0,43%
SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	2	\$2.254.965.237	0,24%
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	2	\$3.385.645.140	0,35%

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 29 de
63

ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD ORDENES	VALOR ORDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN VALOR ÓRDENES DE COMPRA
Superintendencia Financiera De Colombia	3	\$5.275.268.943	0,55%
Superintendencia Nacional De Salud	2	\$37.037.669.382	3,87%
UAE - Gestión Pensional Y Contribuciones Parafiscales De La Protección Social	4	\$55.142.186.131	5,76%
Unidad Administrativa Especial Del Servicio Publico Empleo	1	\$84.186.678	0,01%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	2	\$6.344.096.390	0,66%
Unidad Atención Reparación Integral A Victimas	6	\$210.816.731.913	22,03%
Unidad Prestadora De Salud Antioquia	5	\$2.558.337.505	0,27%
Unidad Prestadora De Salud Bogotá	3	\$12.553.388.018	1,31%
Unidad Prestadora De Salud Risaralda	6	\$1.178.586.523	0,12%
Universidad Militar Nueva Granada	3	\$1.343.323.431	0,14%
Valle Del Cauca - Alcaldía Municipio De Palmira	2	\$322.279.845	0,03%
TOTAL	182	\$ 956.899.384.606	100%

De acuerdo con CCE, bajo los AMP No. CCENEG-079-01-2024 relacionado a la adquisición de servicios BPO se han emitido 35 órdenes de compra en el año 2025, las cuales alcanzan un valor total de \$191.640.276.364

Tabla 7. Resumen Principales Entidades compradoras en los AMP BPO III

Orden de Compra	ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD	VALOR ORDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN VALOR ÓRDENES DE COMPRA
143322	AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA - CCE	1	\$ 4.336.492.633	2,26%
145211	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM	1	\$ 3.626.160.386	1,89%
144288	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	1	\$ 3.939.999.999	2,06%
144591	ANDJE	1	\$ 219.045.946	0,11%
144843	BOGOTA - SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	\$ 26.699.999.999	13,93%
144572	COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	1	\$ 528.053.662	0,28%
144583	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	1	\$ 349.485.812	0,18%
146270	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1	\$ 14.082.201.536	7,35%
146060	FISCALIA GENERAL DE LA NACION - GESTION GENERAL	1	\$ 13.714.950.870	7,16%
146191	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP	1	\$ 487.041.047	0,25%
144993	FONDO NACIONAL AMBIENTAL / AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES	1	\$ 859.999.999	0,45%
145761	INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	1	\$ 442.300.801	0,23%
147528	MINAGRICULTURA	1	\$ 211.926.849	0,11%
145439	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	1	\$ 436.520.173	0,23%
146095 149352 148893	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	3	\$ 5.110.201.072	2,67%

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 30 de
63

Orden de Compra	ENTIDAD ESTATAL	CANTIDAD	VALOR ORDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN VALOR ORDENES DE COMPRA
149302	PATRIMONIO AUTONOMO FNGRD FIDUPREVISORA	1	\$ 1.167.535.554	0,61%
148446	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	1	\$ 2.344.492.272	1,22%
150022	SECRETARIA DE EDUCACION	1	\$ 7.412.163.894	3,87%
150379	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	1	\$ 609.039.039	0,32%
143878	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	\$ 11.413.379.298	5,96%
144055	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	1	\$ 1.174.722.245	0,61%
145305	SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR	1	\$ 833.889.294	0,44%
148870	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1	\$ 33.277.901.216	17,36%
144351	UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS	1	\$ 34.555.555.555	18,03%
146760	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	1	\$ 185.891.319	0,10%
145818	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	1	\$ 769.999.999	0,40%
152055	AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN	1	\$ 398.888.888	0,21%
149796	DGSM	1	\$ 5.129.387.745	2,68%
148980	METIB	1	\$ 229.599.999	0,12%
153577	MINISTERIO DE TRANSPORTE	1	\$ 741.071.741	7,77%
150886	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.	1	\$ 14.890.287.106	0,64%
146808	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	1	\$ 1.234.567.890	0,12%
151777	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	1	\$ 227.522.526	0,39%
	TOTAL	35	\$191.640.276.364	100%


Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Disponible en: https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/?number_order=&state=&entity=&tool=Servicios%20BPO%20III&date_to&date_from . Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

Conclusiones:

- Respecto a la totalidad de las órdenes de compra emitidas (217) bajo todas las generaciones de AMP BPO II y III se evidencia que el Ministerio de Educación Nacional es la entidad con mayor número de órdenes de compra (11) con una participación del 2,52% para el acuerdo marco BPO II y una participación del 2,67% para el acuerdo marco BPO III, para un total de compras de \$20 mil millones de pesos. En segundo lugar, la Superintendencia de Sociedades con 8 órdenes de compra con una participación del 0,43% para el acuerdo marco BPO II y una participación del 0,12% para el acuerdo marco BPO III, para un total de compras de \$5 mil millones de pesos.
- De otra parte, al analizar las órdenes de compra de manera individual, se evidencia que para el acuerdo marco **BPO II** la entidad que tuvo mayor participación fue LA UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS con un (22,03%) con un valor de \$210 Mil Millones del total de las

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 31 de 63

órdenes, en segundo lugar, FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD con una participación del (9,76%) con un valor de \$93 Mil Millones del total de las órdenes.

- En tercer lugar y siguiendo el orden del análisis, para el acuerdo **marco BPO III** la entidad que tuvo mayor participación fue LA UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS con un (18,03%) con un valor de \$34 Mil Millones del total de las órdenes, en segundo lugar, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD con una participación del (17,36%) con un valor de \$33 Mil Millones del total de las órdenes.

4. ESTUDIO DE LA OFERTA


En este apartado se identifican los proveedores del Acuerdo BPO III, asimismo se identifican aspectos como la vigencia, modalidad de selección empleada para la selección de proveedores y otros aspectos claves de este AMP.

Se consultó la plataforma transaccional de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC administrada por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (ANCP – CCE) la información correspondiente a la segunda y tercera generación del AMP para la adquisición del servicio BPO, a continuación, se presenta la tabla que contiene las variables relevantes de esta nueva generación:

Tabla 8. AMP BPO II

Nombre del IAD/AMP	Servicios de BPO II
No. Proceso de selección	CCENEG-033-01-2020
Vigencia	De enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023
Objeto	(i) las condiciones para la contratación de los Servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de los Servicios de BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios de BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios de BPO por parte de las Entidades Compradoras.
Modalidad de selección	Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios
No. Contrato	CCE-025-AMP-2021

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 32 de 63

Nombre del IAD/AMP	Servicios de BPO II
No. Proceso de selección	CCENEG-033-01-2020
Vigencia	De enero 26, 2021 hasta Diciembre 25, 2023
Cantidad de proveedores adjudicados	Siete (7)

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Disponible en:

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1530388&isFromPublicArea=True&isModal=False>

Tabla 9. Proveedores adjudicados bajo AMP BPO II

#	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR	ÓRDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN EN VALOR DE ÓRDENES	PARTICIPACIÓN EN CANTIDAD DE ÓRDENES
1	BPM CONSULTING SAS	\$284.662.379.981	90	29%	49.8%
2	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	\$12.946.083.592	31	1.31%	17%
3	EMTELCO	\$12.460.424.381	3	1.26%	1,60%
4	MILLENIUM BPO S.A	\$33.872.959.151	6	3,44%	3,29%
5	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC	\$324.979.791.420	22	33%	12%
6	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$184.988.580.720	10	18,81%	5,31%
7	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$129.439.125.074	19	13,18%	11%
	TOTAL	\$ 983.349.344.319	181	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Disponible en: <https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/Tienda-Virtual-del-Estado-Colombiano-Consolidado/rqxm-mmea/data> . Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.


Tabla 10. AMP BPO III

Nombre del IAD/AMP	Servicios de BPO III
No. Proceso de selección	CCENEG-079-01-2024
Vigencia	Desde 11 de febrero de 2025 al 11 de febrero de 2027
Objeto	(i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 33 de 63

Nombre del IAD/AMP	Servicios de BPO III
No. Proceso de selección	CCENEG-079-01-2024
Vigencia	Desde 11 de febrero de 2025 al 11 de febrero de 2027
Modalidad de selección	Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios
No. Contrato	CCE-SNG-AMP-005-2024
Cantidad de proveedores adjudicados	Doce (12)

Por lo anterior el estudio de la oferta se hará de conformidad con las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco De Precios para la prestación del servicio BPO III, celebrado entre Colombia Compra Eficiente y los siguientes proveedores:

1. BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.
2. MILLENIUM BPO S.A
3. OUTSOURCING S.A.S BIC
4. COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.
5. UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024.
6. EMTELCO S.A.S
7. C&C SERVICES S.A.S
8. CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS.
9. LEON & ASOCIADOS SAS.
10. INNOVA TECH IT SAS.
11. ANDES BPO SAS
12. RST ASOCIADOS PROJECTS SAS

Teniendo en cuenta que el Acuerdo Marco de Precios para la prestación del servicio BPO III, entró en operación el día 11 de febrero de 2025, se identificó que a la fecha se han suscrito ocho (8) órdenes de compra por proveedor a la fecha, así:

Tabla 11. Proveedores adjudicados bajo AMP BPO III

#	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR	ÓRDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN EN VALOR DE ÓRDENES	PARTICIPACIÓN EN CANTIDAD DE ÓRDENES
1	ANDES BPO SAS	\$ 487.041.047	1	0,25%	2.86%

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 34 de
63

#	PROVEEDOR ADJUDICADO	VALOR	ÓRDENES DE COMPRA	PARTICIPACIÓN EN VALOR DE ÓRDENES	PARTICIPACIÓN EN CANTIDAD DE ÓRDENES
2	BPM CONSULTING SAS	\$72.685.787.456	13	37,93%	37,14%
3	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$13.187.091.137	9	6,88%	25,71%
4	LEON Y ASOCIADOS SAS	\$ 2.344.492.272	1	1,22%	2,86%
5	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	\$64.751.949.547	5	33,79%	14,29%
6	RST ASOCIADOS PROJECT SAS	\$ 528.053.662,00	1	0,28%	2,86%
7	UT ASD-IQ 2024	\$ 36.552.700.537	4	19,07%	11,43%
8	C&C SERVICES SAS	\$ 1.103.160.707	1	0,58%	2,86%
	TOTAL	\$191.640.276.364	35	100%	100%


Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, Disponible en: <https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/Tienda-Virtual-del-Estado-Colombiano-Consolidado/rqxm-mmea/data> . Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

Conclusiones:

- En cuanto al valor adjudicado por proveedor de los AMP analizados, para el acuerdo marco BPO II el proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC ocupa el primer lugar con un porcentaje de participación del 33% y un valor \$324.979.791.420 Mil millones y en segundo lugar se encuentra el proveedor BPM CONSULTING SAS con un porcentaje de participación del 29% y un valor \$284.662.379.981 Mil millones.
- Para el acuerdo marco BPO III el proveedor BPM CONSULTING SAS ocupa el primer lugar con un porcentaje de participación del 37,93% y un valor \$72.685.787.456 y en segundo lugar se encuentra el proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC con un porcentaje de participación del 33,79% y un valor \$64.751.949.547 Mil millones.
- En cuanto a cantidad de órdenes de compra para los AMP analizados, para BPO II El proveedor BPM CONSULTING SAS ocupa el primer lugar con 90 órdenes de compra, lo que equivale al 49.8% del total de órdenes de compra y en segundo lugar se encuentra el proveedor CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO con 31 órdenes de compra, lo que equivale a un 17% total.
- Para el acuerdo marco BPO III El proveedor BPM CONSULTING SAS ocupa el primer lugar con 13 órdenes de compra, lo que equivale al 37,14% del total de órdenes de compra y en segundo lugar se encuentra El proveedor COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS con 9 órdenes de compra, lo que equivale al 25,71%

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 35 de 63

4.1. Análisis de los aspectos claves del modelo de negocio del Acuerdo Marco de Precios.

1. Plazo para generar órdenes de compra va desde el 11 de febrero de 2025 hasta 11 de febrero de 2027, la vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra es hasta el 11 de febrero de 2028
2. **Evento de RFI (Request for Information):** Las Entidades Compradoras previo al lanzamiento del evento de cotización (RFQ) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberán realizar un evento de solicitud de información (RFI) a través de la misma plataforma, para dar a conocer detalles de los procesos de negocios que van a tercerizar a través de la contratación de los diversos servicios definidos en el Acuerdo Marco.

Durante este evento de solicitud de información, la Entidad Compradora debe suministrar información a los Proveedores quienes podrán interactuar a través de la plataforma con preguntas, solicitar aclaraciones sobre las necesidades a satisfacer, solicitud de información adicional, detalle de los procesos de negocio, lo anterior para tener un panorama más amplio de la necesidad de la Entidad Compradora.

3. **Cobertura:** Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

4.2. Análisis de las garantías exigidas y forma de pago mediante el Acuerdo Marco de Precios.

Así mismo se deben establecer las garantías específicas previstas en la cláusula 17 del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP005-2024. Así:

4.1.2. Garantías

Respecto a la exigencia de garantías al amparo del presente Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO III, se debe contemplar las establecidas en la Clausula 17.2 de la minuta correspondiente a las obligaciones de las entidades compradoras.

Los Proveedores deben 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 siguiente tabla:

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


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 36 de 63

Tabla 12. Garantías Minuta del AMP de Servicios de BPO III.

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% 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% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

Fuente – AMP BPO III

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.

4.1.3. Forma de pago

En cuanto a la forma de pago al amparo del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III, se deberá tener en cuenta lo contemplado en la cláusula 12 correspondiente a Facturación y pago del presente AMP la cual establece:

(...)

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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 37 de 63

(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 (Entidad Compradora y Proveedor) 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, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(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 Compradora 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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 38 de 63

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.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar 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 Compradora 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.

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al pago efectivo.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno 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.


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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 39 de 63

serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior. (...)

4.1.4. Análisis de las actualizaciones de precios del catálogo en el Acuerdo Marco de Precios.

De conformidad con el literal b del numeral 11.2 de la cláusula 11 de la minuta del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de BPO III, se contemplan las siguientes actualizaciones de precios que generan cambios en el precio de los bienes y servicios adquiridos.

(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

(c) El Proveedor puede solicitar a Colombia Compra Eficiente modificar el precio de un Servicio en caso de cambios en la regulación laboral y de salud ocupacional, tributaria o demás normas aplicables que afecten directamente el precio de los servicios BPO.

El Proveedor debe comunicar por escrito dicho cambio normativo y justificar su impacto en el precio del servicio. Dentro de los QUINCE (15) DÍAS HÁBILES siguientes a la solicitud, Colombia Compra Eficiente debe ajustar el precio del servicio, rechazar la solicitud o solicitar más información y/o soportes de la variación.


5. PRECIOS PROMEDIO DEL MERCADO

Para establecer los precios promedio del sector de los bienes y servicios requeridos por la Dirección de Servicios y Atención se analizaron tres conceptos: i) precios del catálogo de productos del Instrumento de Agregación de Demanda CCENEG-079-

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 40 de 63

01-2024 BPO III¹⁴ ii) precios pagados en órdenes de compra de otras entidades (emitidas o cerradas) suscritas mediante el Acuerdo Marco de Precios, e iii) Incluir el Cálculo del impuesto de timbre.

- **Precios pagados en órdenes de compra de otras entidades (emitidas o cerradas) suscritas mediante el AMP BPO III**

En primer lugar, se realizó la consulta en el portal de Colombia Compra Eficiente, para obtener los precios unitarios contratados por otras entidades en órdenes de compra emitidas bajo el **AMP BPO III CCENEG-079-01-2024**, que cumplan con las características técnicas de los servicios y productos descritos en la Ficha Técnica de Condiciones, con el fin de incorporar dichos valores al presente análisis y así definir los precios techo.

Posteriormente, del total de ordenes suscritas a la fecha se analizaron precios de veinticinco (25) órdenes de compra que cumplían con las condiciones solicitadas por el ICBF:

Tabla 13. Órdenes de compra que han adquirido los servicios relacionados en la FCT

Año	No. De Ordende compra	Fecha de generación de laorden de compra	Fecha de vencimiento de orden de compra	Total Orden de compra	Proveedor
2025	143322	14/03/2025	31/12/2025	\$ 4.336.492.633	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
2025	143878	25/03/2025	31/12/2025	\$ 11.413.379.298	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
2025	144055	27/03/2025	15/08/2025	\$ 1.174.722.245	BPM CONSULTING SAS
2025	144288	31/03/2025	25/09/2025	\$ 3.939.999.999	BPM CONSULTING SAS
2025	144351	01/04/2025	31/12/2025	\$ 34.555.555.555	BPM CONSULTING SAS
2025	144572	04/04/2025	31/12/2025	\$ 528.053.662	RST ASOCIADOS PROJECT SAS
2025	144583	04/04/2025	30/11/2025	\$ 349.485.812	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
2025	144591	04/04/2025	31/12/2025	\$ 219.045.946	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

¹⁴ Disponible en: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 41 de
63


Año	No. De Ordende compra	Fecha de generación de laorden de compra	Fecha de vencimiento de orden de compra	Total Orden de compra	Proveedor
2025	144843	11/04/2025	31/12/2027	\$ 26.699.999.999	BPM CONSULTING SAS
2025	144993	16/04/2025	31/12/2025	\$ 859.999.999	BPM CONSULTING SAS
2025	145211	24/04/2025	31/12/2025	\$ 3.626.160.386	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
2025	145305	25/04/2025	15/12/2025	\$ 833.889.294	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
2025	145439	29/04/2025	31/12/2025	\$ 436.520.173	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
2025	145761	06/05/2025	31/12/2025	\$ 442.300.801	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
2025	145818	07/05/2025	28/02/2026	\$ 769.999.999	BPM CONSULTING SAS
2025	146060	13/05/2025	31/07/2026	\$ 13.714.950.870	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
2025	146095	14/05/2025	30/11/2025	\$ 2.207.040.367	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
2025	146270	16/05/2025	18/11/2025	\$ 14.082.201.536	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
2025	146760	27/05/2025	24/10/2025	\$ 185.891.319	BPM CONSULTING SAS
2025	148893	14/07/2025	31/12/2025	\$ 1.103.160.706,99	C&C SERVICES SAS
2025	149796	04/08/2025	30/03/2026	\$5.129.387.745,35	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
2025	150886	28/08/2025	31/12/2027	\$14.890.287.106,73	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
2025	151777	13/09/2025	28/02/2026	\$227.522.526	BPM CONSULTING SAS
2025	152055	19/09/2025	31/07/2026	\$398.888.888,93	BPM CONSULTING SAS
2025	153577	17/10/2025	31/12/2025	\$741.071.741,36	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS

Fuente: elaboración propia.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 42 de 63

6. PRESUPUESTO OFICIAL

- Con el fin de determinar los precios de mercado para la prestación del servicio BPO, requerido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), se tomaron como referencia las órdenes de compra emitidas bajo el **AMP BPO III CCENEG-079-01-2024**, que cumplen con las características técnicas de los servicios y productos descritos en la Ficha Técnica de Condiciones. Es así, como del total de órdenes emitidas hasta la fecha se tomaron como referencia los precios de veinticinco (25) órdenes que cumplieran con las condiciones solicitadas por el ICBF.
- En segundo lugar, se incluyeron valores unitarios actuales del catálogo de precios del acuerdo marco BPO III, en el cual se realizó un promedio por media geométrica de las ofertas allí descritas y se excluyeron valores atípicos que puedan afectar los precios techo.
- Sin embargo, para los siguientes **Ítems (19,34 y 35)** se tomaron los precios del catálogo de *precios de menor valor, lo anterior, teniendo en cuenta que no es viable aplicar la media geométrica, dado que el resultado de esta genera una diferencia porcentual de precios entre el 15% y el 28%*.

ÍTEM	COD. MATRIZ	SERVICIO	PROMEDIO MEDIA GEOMÉTRICA	OFERTA MENOR VALOR CATALOGO DE PRECIOS AMP.	PORCENTAJE DIFERENCIA MEDIA GEOMET. VS OFERTA MENOR VALOR AMP
19	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	\$ 29.257.706	\$ 24.904.862	-15%
34	IT-BPO-37-14	Supervisor Servicios BPO	\$ 47.959.170	\$ 34.312.723	-28%
35	IT-BPO-38-6	Líder de calidad	\$ 43.127.484	\$ 34.312.723	-20%


Fuente: Elaboración Propia

Así las cosas, para establecer los precios techo para esta necesidad se tomaron Órdenes de compra y precios actuales del catálogo del AMP BPO III, tomando la

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 43 de 63

medida de tendencia *media geométrica*, la cual, proporcionando un resultado menos afectado por valores extremos (muy grandes o pequeños).

Finalmente, y como este proceso tiene vigencia 2026, se contemplaron las variables tales como: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) e Inflación (IPC), es así como se aplicó un incremento del SMMLV del 7%¹⁵ para los perfiles de talento humano y para los demás servicios se proyectó un incremento del IPC del 3,2%¹⁶, esto únicamente para los precios techo vigencia 2026.

Nota: Se debe tener en cuenta la cláusula 11.1. Inclusión de Servicios BPO de la minuta del Acuerdo Marco de Servicios de BPO III

CONCEPTO IMPUESTO DE TIMBRE:

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE:

- En tercer lugar y como se mencionó en el literal 5. *Precios promedio del mercado*, se incluyó el cálculo del impuesto de timbre, con base a los siguientes antecedentes normativos:

Concepto sobre la aplicación del Impuesto de Timbre Nacional en el Marco del Estado de Comoción Interior de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

“El Gobierno Nacional, mediante Decreto 062 del 24 de enero de 2025¹⁷, declaró el Estado de Comoción Interior en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar, con fundamento en el artículo 213 de la Constitución Política y la Ley 137 de 1994.

En ejercicio de las facultades legislativas conferidas al Ejecutivo durante los estados de excepción, se expidió el Decreto 175 del 14 de febrero de 2025¹⁸,

¹⁵ Función Pública, disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/-/incremento-del-7-0-tendran-los-trabajadores-estatales-en-el-2025-y-de-ipc-causado-m%C3%A1s-1-9-para-2026> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.

¹⁶ Informe política monetaria Banco de la República, disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/informe-politica-monetaria/julio-2025> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025.


¹⁷ DECRETO 62 DE 2025 del 24 de enero de 2025, disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=258036> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

¹⁸ DECRETO 175 DE 2025 del 14 de febrero de 2025, disponible en: <https://www.alcaldiaobogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=173917&dt=S> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 44 de 63

el cual establece medidas tributarias extraordinarias para cubrir los gastos derivados de dicha situación. En particular, se modificó transitoriamente el parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario, incrementando la tarifa del Impuesto de Timbre Nacional para determinados actos jurídicos.¹⁹

Competencia de las Entidades Compradoras:

En el marco del régimen de contratación estatal, corresponde a las Entidades Compradoras garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales derivadas de sus actos administrativos y contractuales. Por tanto, frente a la medida adoptada mediante el Decreto 175 de 2025, deben verificar, caso a caso, si los documentos suscritos durante el proceso contractual generan la obligación de pagar el Impuesto de Timbre Nacional.

Esta validación debe considerar:

- El valor económico de la contratación.
- El tipo de documento.
- El rol de la entidad frente al documento (otorgante, aceptante, suscriptor).
- Las posibles exenciones expresamente establecidas que le apliquen a la Entidad compradora.

Concepto Financiero:

Además, el 13 de noviembre de 2025 la Dirección de Servicios de Atención solicitó a consulta tributaria el concepto relacionado con la obligación del impuesto de timbre. En respuesta, se emitió el siguiente concepto²⁰:


IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL (CONMOSIÓN INTERIOR CATATUMBO):

Con respecto al Decreto 175 de 2025 Reactivación del gravamen del 1 % en el Impuesto de Timbre (CONMOSIÓN INTERIOR CATATUMBO) desde el grupo tributario enviamos las apreciaciones al tema:

¹⁹ Tomado de: Colombia compra eficiente. Concepto sobre la aplicación del Impuesto de Timbre Nacional en el Marco del Estado de Conmoción Interior. Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

²⁰ Correo electrónico enviado el día 13 de noviembre de 2025 de parte de la Dirección de Servicios de Atención al grupo de Contabilidad

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 45 de 63

1. En primera medida se verifica el contenido del siguiente artículo del Estatuto tributario en la cual establece la base gravable del impuesto, objeto de consulta:

ARTICULO 519. BASE GRAVABLE EN EL IMPUESTO DE TIMBRE NACIONAL.

El impuesto de timbre nacional, se causará a la tarifa del uno punto cinco por ciento (1.5%) sobre los instrumentos públicos y documentos privados, incluidos los títulos valores, que se otorguen o acepten en el país, o que se otorguen fuera del país pero que se ejecuten en el territorio nacional o generen obligaciones en el mismo, en los que se haga constar la constitución, existencia, modificación o extinción de obligaciones, al igual que su prórroga o cesión, cuya cuantía sea superior a seis mil (6.000) Unidades de Valor Tributario, UVT, en los cuales intervenga como otorgante, aceptante o suscriptor una entidad pública, una persona jurídica o asimilada, o una persona natural que tenga la calidad de comerciante, que en el año inmediatamente anterior tuviere unos ingresos o un patrimonio brutos superior a treinta mil (30.000) Unidades de Valor Tributario, UVT.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del decreto 175 de 2025²¹:

ARTÍCULO 8. *Modificación transitoria del párrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario.*

A partir del quinto día hábil posterior a la publicación del presente decreto, modifíquese transitoriamente el párrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario, el cual quedará así:

"La tarifa del impuesto a que se refiere el presente artículo será del 1%.

Para el caso de los documentos que hayan sido elevados a escritura pública tratándose de la enajenación acualquier título de bienes inmuebles, se aplicará únicamente la disposición prevista en el párrafo 3 del presente artículo.


La tarifa del 1% establecida mediante la modificación transitoria del artículo 8 del Decreto Legislativo 0175 del 14 de febrero de 2025 para efectos del impuesto de timbre nacional se aplicará de acuerdo con las reglas de causación reguladas en el artículo 519 del Estatuto Tributario. Sin embargo, dicha modificación no afectará a las tarifas del párrafo 3 de la misma disposición (artículo 519 ibidem), las cuales aplicarán

²¹ DECRETO 175 DE 2025 del 14 de febrero de 2025, disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=173917&dt=S> Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2025

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 46 de 63

únicamente cuando se eleva a escritura pública la enajenación -a cualquier título- de inmuebles cuyo valor sea igual o superior a 20.000 UVT

- Debe haber un instrumento público o documento privado, incluidos los títulos valores, que se otorgue o acepte en el país, o que se otorgue fuera del país pero que se ejecuten en el territorio nacional o genere obligaciones en Colombia.
- En los documentos debe constar la constitución, existencia, modificación o extinción de obligaciones. Si el documento prórroga o cede una obligación, también lo cubre el impuesto.
- La cuantía debe ser superior a 6.000 UVT (COP 298.794.000). Si el documento incorpora un valor inferior no se cauca el impuesto.
- En los documentos debe intervenir como otorgante, aceptante o suscriptor una entidad pública, una persona jurídica o asimilada o una persona natural que tenga la calidad de comerciante. En el caso de la persona natural, debe tener un patrimonio o ingresos superior a 30.000 UVT (COP 1.493.970.000).

De acuerdo con lo anterior y especialmente a la situación de exento que tiene el ICBF en virtud del artículo 532, el contratista es quien debe verificar los requisitos del impuesto, el hecho generador y, en caso de ser gravado su contrato con el impuesto, realizar el pago correspondiente, según lo dispuesto por la DIAN.

Las entidades oficiales están exentas del pago del impuesto de timbre.


Las entidades de derecho público están exentas del pago del impuesto de timbre nacional:

“Cuando en una actuación o en un documento intervengan entidades exentas y personas no exentas, las últimas deberán pagar la mitad del impuesto de timbre, salvo cuando la excepción se deba a la naturaleza del acto o documento y no a la calidad de sus otorgantes.

Cuando la entidad exenta sea otorgante, emisora o giradora del documento, la persona o entidad no exenta en cuyo favor se otorgue el documento, estará obligada al pago del impuesto en la proporción establecida en el inciso anterior.”

Así las cosas, el particular que suscriba contratos con el ICBF, cuya naturaleza del acto o documento estén exentas, deberán pagar solo el 0,5%.

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 47 de 63

Teniendo en cuenta lo indicado en el Decreto 175, aplicaría efectuar el impuesto de timbre del 1% a los contratos que se suscriban con el ICBF a partir del 22 de febrero de 2025, y cuyo valor sea superior a las 6.000 UVT (\$ 298.794.000) declarados y compensados a la DIAN, mediante la presentación de la declaración mensual de retención en la fuente. El hecho generador del impuesto, en términos generales, es el otorgamiento o aceptación de instrumentos públicos o documentos privados (incluidos los títulos valores)

3. El ICBF respecto a este impuesto no tiene competencias de retenedor, por lo que el proceso que el Contratista debe adelantar para realizar el pago de este impuesto fue reglamentado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante la Circular 010 del 25 de marzo de 2025, la cual pueden encontrar en este link <https://www.minhacienda.gov.co/siif/normativa/circulares/2025>.

Concepto DIAN:

Adicionalmente, se adjunta el concepto de la DIAN, el cual establece en el comunicado emitido el día 13 de junio de 2025 lo siguiente:

Conforme al inciso tercero del parágrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y tal como lo reconoce el Consejo de Estado en mediante la sentencia del 23 de abril de 202134, puede concluirse que las órdenes de compra son contratos en sí mismos, celebrados entre la entidad pública que requiriera suplir la necesidad de contratar determinados bienes o servicios y un proveedor, en cumplimiento de los lineamientos previamente trazados en el AMP.

En consecuencia, la figura mencionada no encaja en el supuesto fáctico del numeral 52 del artículo 530 del Estatuto Tributario, según el cual se encuentran exentos del impuesto de timbre: “Las órdenes de compra o venta de bienes o servicios, y las ofertas mercantiles que se aceptan con ocasión de la expedición de la orden de compra o venta”

El Consejo de Estado²² se refirió a las condiciones que se deben cumplir para que proceda la exención citada al siguiente tenor:


“La exención anterior cobija dos tipos de documentos: 1. Las órdenes de compra o venta de bienes o servicios y, 2. Las ofertas mercantiles, siempre que reúnan dos condiciones a saber: que se hayan aceptado y que esa aceptación se haya dado

²² Sentencia del 14 de noviembre de 2019, Sección Cuarta, Sala de lo Contencioso Administrativo, Consejo de Estado (21084), C.P. Stella Jeannette Carvajal Basto.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 48 de 63

mediante la expedición de las órdenes de compra o venta de bienes o servicios, lo cual implica que las aceptaciones realizadas por documentos diferentes a dichas órdenes conllevan el gravamen de tales ofertas, conforme a la regla general prevista en el artículo 519 del ET., salvo que de aquellas derive un contrato posterior que pasaría a ser objeto del tributo.” (Énfasis propio)

Conforme a lo expresado por el Consejo de Estado, los factores determinantes para acreditar la referida exención en el impuesto de timbre son: i.) la existencia de una oferta mercantil y una orden de compra o venta de bienes o servicios y ii.) la aceptación de la primera mediante la expedición de la segunda²³. Sin embargo, en el caso de los contratos a los que se refiere el inciso tercero del párrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 no existe una oferta mercantil y tampoco una orden de compra o venta que los preceda.

En suma, puede decirse que:

- La suscripción de los acuerdos marco de precios – como contratos estatales -, celebrados entre CCE y el proveedor o los proveedores, están gravados con el impuesto de timbre, en virtud de lo dispuesto en el párrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, el numeral 7 del artículo 3 del Decreto Ley 4170 de 2011 y el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015.
- La suscripción de contratos denominados “órdenes de compra”, celebrados en virtud del párrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, entre entidades estatales y el proveedor o los proveedores, están gravados con el impuesto de timbre.
- De acuerdo con los artículos 519 y 522 del Estatuto Tributario se reitera que la base gravable del impuesto es el valor de las obligaciones derivadas del contrato que se determina como el valor expresamente señalado por las partes en el respectivo documento, o como el valor de los pagos que deban hacerse durante su vigencia, para el caso de los contratos de ejecución sucesiva y los contratos de cuantía indeterminada.

En consecuencia, y con fundamento en las consideraciones jurídicas y tributarias previamente expuestas, se establecen los precios techo así:

²³ Eso quiere decir que no habrá lugar a la exención cuando la orden de compra antecede a la oferta mercantil, en los términos expuestos en el Concepto No. 052758 del 02 de junio de 2000.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 49 de
63

Tabla 14. Precios Techo 2025:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2025	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2025			
							Valor Unitario antes de IVA 2025	Valor Unitario IVA Incluido 2025	Valor X Capacidad 2025	Precio total 2025
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	256	Mes	0,2	Mes	\$ 49.897	\$ 59.377	\$ 15.200.512	\$ 3.040.102
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50.000	Minuto	0,2	Mes	\$ 5	\$ 6	\$ 300.000	\$ 60.000
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	5	Anuncio	0,2	Mes	\$ 23.199	\$ 27.607	\$ 138.035	\$ 27.607
4	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	1.000	Minuto	0,2	Mes	\$ 39	\$ 46	\$ 46.000	\$ 9.200
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	500.000	Minuto	0,2	Mes	\$ 28	\$ 33	\$ 16.500.000	\$ 3.300.000
6	IT-BPO-11-1	Clic to call	10	Licencia Mes	0,2	Mes	\$ 84.160	\$ 100.150	\$ 1.001.500	\$ 200.300
7	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	1	Mes	\$ 392.846	\$ 467.487	\$ 467.487	\$ 467.487
8	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	Mes	0,2	Mes	\$ 378.716	\$ 450.672	\$ 450.672	\$ 90.134
9	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	15.000	Conversación	0,2	Mes	\$ 43	\$ 51	\$ 765.000	\$ 153.000

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 50 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2025	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2025			
							Valor Unitario antes de IVA 2025	Valor Unitario IVA Incluido 2025	Valor X Capacidad 2025	Precio total 2025
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	200.000	Mensaje SMS	0,2	Mes	\$ 5	\$ 6	\$ 1.200.000	\$ 240.000
11	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	5.000	Mensaje SMS	0,2	Mes	\$ 13	\$ 15	\$ 75.000	\$ 15.000
12	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	Mes	\$ 41.317	\$ 49.167	\$ 19.666.800	\$ 19.666.800
13	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	380	Mes	0,2	Mes	\$ 4.708.785	\$ 5.603.454	\$ 2.129.312.520	\$ 425.862.504
14	IT-BPO-25-8	Agente en Sitio	2.000	Hora	0,2	Mes	\$ 37.634	\$ 44.784	\$ 89.568.000	\$ 17.913.600
15	IT-BPO-25-9	Agente en Sitio	10.000	Hora	0,2	Mes	\$ 42.152	\$ 50.161	\$ 501.610.000	\$ 100.322.000
16	IT-BPO-25-10	Agente en Sitio	3	Mes 7x24	0,2	Mes	\$ 21.786.837	\$ 25.926.336	\$ 77.779.008	\$ 15.555.802
17	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	90	Mes	0,2	Mes	\$ 5.305.848	\$ 6.313.959	\$ 568.256.310	\$ 113.651.262

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 51 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2025	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2025			
							Valor Unitario antes de IVA 2025	Valor Unitario IVA Incluido 2025	Valor X Capacidad 2025	Precio total 2025
18	IT-BPO-25-19	Agente en Sitio	1.000	Hora	0,2	Mes	\$ 52.196	\$ 62.113	\$ 62.113.000	\$ 12.422.600
19	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	2	Mes 7x24	0,2	Mes	\$ 24.904.862	\$ 29.636.786	\$ 59.273.572	\$ 11.854.714
20	IT-BPO-25-56	Agente en Sitio	20	Mes	0,2	Mes	\$ 10.230.885	\$ 12.174.753	\$ 243.495.060	\$ 48.699.012
21	IT-BPO-25-59	Agente en Sitio	300	Hora	0,2	Mes	\$ 98.721	\$ 117.478	\$ 35.243.400	\$ 7.048.680
22	IT-BPO-25-136	Agente en Sitio	20	Mes	0,2	Mes	\$ 12.656.289	\$ 15.060.984	\$ 301.219.680	\$ 60.243.936
23	IT-BPO-25-139	Agente en Sitio	300	Hora	0,2	Mes	\$ 125.149	\$ 148.927	\$ 44.678.100	\$ 8.935.620
24	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	5	Mes	0,2	Mes	\$ 4.117.610	\$ 4.899.956	\$ 24.499.780	\$ 4.899.956
25	IT-BPO-26-36	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	10	Mes	0,2	Mes	\$ 5.614.202	\$ 6.680.900	\$ 66.809.000	\$ 13.361.800
26	IT-BPO-27-6	Agente Front Office	4	Mes	0,2	Mes	\$ 4.704.337	\$ 5.598.161	\$ 22.392.644	\$ 4.478.529
27	IT-BPO-29-146	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	2	Mes	0,2	Mes	\$ 10.047.326	\$ 11.956.318	\$ 23.912.636	\$ 4.782.527

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 52 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2025	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2025			
							Valor Unitario antes de IVA 2025	Valor Unitario IVA Incluido 2025	Valor X Capacidad 2025	Precio total 2025
28	IT-BPO-30-6	Agente para atención con Videollamada	2	Mes	0,2	Mes	\$ 5.903.599	\$ 7.025.283	\$ 14.050.566	\$ 2.810.113
29	IT-BPO-32-222	Agente Bilingüe	2	Mes	0,2	Mes	\$ 10.893.373	\$ 12.963.114	\$ 25.926.228	\$ 5.185.246
30	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	4	Mes	0,2	Mes	\$ 14.572.206	\$ 17.340.925	\$ 69.363.700	\$ 13.872.740
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	Mes	0,2	Mes	\$ 23.563.136	\$ 28.040.132	\$ 28.040.132	\$ 5.608.026
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	7	Mes	0,2	Mes	\$ 16.344.881	\$ 19.450.408	\$ 136.152.856	\$ 27.230.571
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	30	Mes	0,2	Mes	\$ 9.323.808	\$ 11.095.332	\$ 332.859.960	\$ 66.571.992
34	IT-BPO-37-14	Supervisor Servicios BPO	1	Mes 7x24	0,2	Mes	\$ 34.312.723	\$ 40.832.140	\$ 40.832.140	\$ 8.166.428
35	IT-BPO-38-6	Líder de calidad	1	Mes 7x24	0,2	Mes	\$ 34.312.723	\$ 40.832.140	\$ 40.832.140	\$ 8.166.428
36	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	30	Mes	0,2	Mes	\$ 8.195.354	\$ 9.752.471	\$ 292.574.130	\$ 58.514.826
37	IT-BPO-39-1	Formador	30	Mes	0,2	Mes	\$ 7.411.744	\$ 8.819.975	\$ 264.599.250	\$ 52.919.850
38	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	400	Licencia por posición	0,2	Mes	\$ 135.196	\$ 160.883	\$ 64.353.200	\$ 12.870.640
39	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	Hora desarrollo	0,2	Mes	\$ 71.345	\$ 84.901	\$ 8.490.100	\$ 1.698.020

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 53 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2025	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2025			
							Valor Unitario antes de IVA 2025	Valor Unitario IVA Incluido 2025	Valor X Capacidad 2025	Precio total 2025
40	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	1	Mes	0,2	Mes	\$ 791.543	\$ 941.936	\$ 941.936	\$ 188.387
41	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1	Mes	0,2	Mes	\$ 15.028.572	\$ 17.884.001	\$ 17.884.001	\$ 3.576.800
42	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	Mes	0,2	Mes	\$ 104.376	\$ 124.207	\$ 124.207	\$ 24.841
43	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	60	m ² cerrado	1	Mes	\$ 160.361	\$ 190.830	\$ 11.449.800	\$ 11.449.800
44	IT-BPO-62-42	Componentes complemento Puesto de Trabajo	10	Licencia Mes	0,2	Mes	\$ 3.837	\$ 4.566	\$ 45.660	\$ 9.132
45	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	264	Licencia Mes	0,2	Mes	\$ 52.744	\$ 62.765	\$ 16.569.960	\$ 3.313.992
									Valor Total IVA 2025	\$ 1.159.480.004

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 54 de
63

Tabla 15. Precios Techo 2026:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	256	Mes	6	Mes	IPC	\$ 51.494	\$ 61.278	\$ 15.687.168	\$ 94.123.008
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50.000	Minuto	6	Mes	IPC	\$ 5,16	\$ 6	\$ 300.000	\$ 1.800.000
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	5	Anuncio	6	Mes	IPC	\$ 23.941	\$ 28.490	\$ 142.450	\$ 854.700
4	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	1.000	Minuto	6	Mes	IPC	\$ 40	\$ 48	\$ 48.000	\$ 288.000
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	500.000	Minuto	6	Mes	IPC	\$ 29	\$ 34	\$ 17.000.000	\$ 102.000.000
6	IT-BPO-11-1	Clic to call	10	Licencia Mes	6	Mes	IPC	\$ 86.853	\$ 103.355	\$ 1.033.550	\$ 6.201.300

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 55 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
7	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	0	Mes	IPC	\$ 405.417	\$ 482.446	\$ 482.446	\$ 0
8	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	Mes	6	Mes	IPC	\$ 390.835	\$ 465.094	\$ 465.094	\$ 2.790.564
9	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	15.000	Conversación	6	Mes	IPC	\$ 44	\$ 53	\$ 795.000	\$ 4.770.000
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	200.000	Mensaje SMS	6	Mes	IPC	\$ 5,16	\$ 6	\$ 1.200.000	\$ 7.200.000
11	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	5.000	Mensaje SMS	6	Mes	IPC	\$ 13,42	\$ 16	\$ 80.000	\$ 480.000
12	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2	Mes	IPC	\$ 42.639	\$ 50.741	\$ 20.296.400	\$ 40.592.800
13	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	380	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 5.038.400	\$ 5.995.696	\$ 2.278.364.480	\$ 13.670.186.880
14	IT-BPO-25-8	Agente en Sitio	2.000	Hora	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 40.268	\$ 47.919	\$ 95.838.000	\$ 575.028.000

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

F14.P3.ABS

09/06/2023

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

Versión 6

Página 56 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
15	IT-BPO-25-9	Agente en Sitio	10.000	Hora	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 45.103	\$ 53.672	\$ 536.720.000	\$ 3.220.320.000
16	IT-BPO-25-10	Agente en Sitio	3	Mes 7x24	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 23.311.916	\$ 27.741.180	\$ 83.223.540	\$ 499.341.240
17	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	90	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 5.677.257	\$ 6.755.936	\$ 608.034.240	\$ 3.648.205.440
18	IT-BPO-25-19	Agente en Sitio	1.000	Hora	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 55.850	\$ 66.461	\$ 66.461.000	\$ 398.766.000
19	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	2	Mes 7x24	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 26.648.202	\$ 31.711.361	\$ 63.422.722	\$ 380.536.332
20	IT-BPO-25-56	Agente en Sitio	20	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 10.947.047	\$ 13.026.986	\$ 260.539.720	\$ 1.563.238.320
21	IT-BPO-25-59	Agente en Sitio	300	Hora	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 105.631	\$ 125.701	\$ 37.710.300	\$ 226.261.800
22	IT-BPO-25-136	Agente en Sitio	20	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 13.542.229	\$ 16.115.253	\$ 322.305.060	\$ 1.933.830.360
23	IT-BPO-25-139	Agente en Sitio	300	Hora	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 133.909	\$ 159.352	\$ 47.805.600	\$ 286.833.600
24	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	5	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 4.405.843	\$ 5.242.953	\$ 26.214.765	\$ 157.288.590

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 57 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
25	IT-BPO-26-36	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	10	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 6.007.196	\$ 7.148.563	\$ 71.485.630	\$ 428.913.780
26	IT-BPO-27-6	Agente Front Office	4	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 5.033.641	\$ 5.990.032	\$ 23.960.128	\$ 143.760.768
27	IT-BPO-29-146	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	2	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 10.750.639	\$ 12.793.260	\$ 25.586.520	\$ 153.519.120
28	IT-BPO-30-6	Agente para atención con Videollamada	2	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 6.316.851	\$ 7.517.053	\$ 15.034.106	\$ 90.204.636
29	IT-BPO-32-222	Agente Bilingüe	2	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 11.655.909	\$ 13.870.532	\$ 27.741.064	\$ 166.446.384
30	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	4	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 15.592.260	\$ 18.554.790	\$ 74.219.160	\$ 445.314.960
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 25.212.556	\$ 30.002.941	\$ 30.002.941	\$ 180.017.646
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	7	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 17.489.023	\$ 20.811.937	\$ 145.683.559	\$ 874.101.354
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	30	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 9.976.475	\$ 11.872.005	\$ 356.160.150	\$ 2.136.960.900
34	IT-BPO-37-14	Supervisor Servicios BPO	1	Mes 7x24	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 36.714.614	\$ 43.690.390	\$ 43.690.390	\$ 262.142.340

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6

Página 58 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
35	IT-BPO-38-6	Líder de calidad	1	Mes 7x24	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 36.714.614	\$ 43.690.390	\$ 43.690.390	\$ 262.142.340
36	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	30	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 8.769.029	\$ 10.435.144	\$ 313.054.320	\$ 1.878.325.920
37	IT-BPO-39-1	Formador	30	Mes	6	Mes	INC. SMMLV	\$ 7.930.566	\$ 9.437.374	\$ 283.121.220	\$ 1.698.727.320
38	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	400	Licencia por posición	6	Mes	IPC	\$ 139.522	\$ 166.032	\$ 66.412.800	\$ 398.476.800
39	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	Hora desarrollo	6	Mes	IPC	\$ 73.628	\$ 87.617	\$ 8.761.700	\$ 52.570.200
40	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	1	Mes	6	Mes	IPC	\$ 816.872	\$ 972.078	\$ 972.078	\$ 5.832.468
41	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1	Mes	6	Mes	IPC	\$ 15.509.486	\$ 18.456.289	\$ 18.456.289	\$ 110.737.734
42	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	Mes	6	Mes	IPC	\$ 107.716	\$ 128.182	\$ 128.182	\$ 769.092
43	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	60	m ² cerrado	0	Mes	IPC	\$ 165.493	\$ 196.936	\$ 11.816.160	\$ 0

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



**PROCESO
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

**FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE
MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC**

F14.P3.ABS

09/06/2023

Versión 6


Página 59 de
63

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Unidad de Facturación	Tiempo Estimado 2026	Unidad x Cantidad	PRECIOS TECHO 2026				
							Factor de ajuste	Valor Unitario Indexado antes de IVA 2026	Valor Unitario IVA incluido 2026	Valor X Capacidad 2026	Precio Total 2026
44	IT-BPO-62-42	Componentes complemento de Trabajo	10	Licencia Mes	6	Mes	IPC	\$ 3.960	\$ 4.712	\$ 47.120	\$ 282.720
45	IT-BPO-62-43	Componentes complemento de Trabajo	264	Licencia Mes	6	Mes	IPC	\$ 54.432	\$ 64.774	\$ 17.100.336	\$ 102.602.016
										Valor total IVA Incluido	\$ 36.212.785.432

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 60 de 63

**Tabla 16. Subtotal Presupuesto Oficial por Vigencia:
2025 -2026**

Valor día 2025	Valor. PPTO 2025
\$ 193.246.667	\$1.159.480.004

Valor Mes 2026	Valor PPTO 2026
\$ 6.035.464.239	\$ 36.212.785.432
Subtotal Presupuesto Oficial	\$ 37.372.265.436

Tabla 17. Calculo Impuesto de timbre:

Impuesto de Timbre 0,5%	\$ 186.861.327
------------------------------------	-----------------------

**Tabla 18. Presupuesto Oficial por Vigencia:
2025 -2026.**

Presupuesto 2025	Presupuesto 2026
\$ 1.346.341.331	\$ 36.212.785.432
Presupuesto Oficial	\$ 37.559.126.763

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.


El valor estimado total para la presente contratación es por un valor total 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.

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.

ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA DEL RIESGO

Considerando que las órdenes de compra que se desprendan del Acuerdo Marco de Precios celebrado por la Agencia Nacional de Contratación- Colombia Compra

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 61 de 63

Eficiente- resulta ser la opción más favorable para la Entidad, mediante la cual se garantiza la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo, se tiene como análisis de riesgos y forma de mitigarlos, los estipulados en los *“Estudios y documentos previos del proceso licitatorio para Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios”* efectuado por la Agencia Nacional de Contratación- Colombia Compra Eficiente mediante Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios No.CCENEG-079-01-2024.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los análisis realizados, se puede concluir que:


De conformidad con el Decreto 310 de 2021, las entidades estatales sujetas al Estatuto General de la Contratación y la Administración Pública están obligadas a adquirir bienes y servicios —tanto de características técnicas uniformes como no uniformes de uso común— mediante los Acuerdos Marco de Precios. Esta modalidad permite a las entidades mejorar su eficiencia administrativa, ya que la adhesión a un Acuerdo Marco optimiza los tiempos de contratación. Como resultado, se logra la adquisición de bienes y servicios en menor tiempo y con mejores condiciones económicas, gracias al poder de negociación derivado de la agregación de la demanda.

- **Garantías**

En cuanto a las garantías, se recomienda requerir las definidas conforme lo establecido en el AMP para la prestación del servicio BPO III:

- Cumplimiento del contrato: 10% de la Orden de Compra
 - **Vigencia:** Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
- Calidad del Servicio: 10% de la Orden de Compra
 - **Vigencia:** Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
- Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: 5% de la Orden de Compra
 - **Vigencia:** Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 62 de 63

- **Forma de pago**

En cuanto a la forma de pago al amparo del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III, se deberá tener en cuenta lo contemplado en la cláusula 12 de la minuta del acuerdo marco de precios.

- **Modalidad de contratación.**

Para la adquisición de los bienes y servicios para la prestación del servicio BPO, la modalidad de selección recomendada es Acuerdo Marco de Precios, de conformidad con el Artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015 y con las disposiciones contenidas en el Decreto 310 de 2021.

- **Valor total de la contratación.**

Para la Vigencia 2025:

El presupuesto oficial estimado para la vigencia 2025 es por un valor de hasta **MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y UN MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UN PESOS MCTE (\$1.346.341.331)**, incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar de la vigencia fiscal 2025.

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

Para la Vigencia 2026:

El presupuesto oficial estimado es hasta **TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS DOCE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS MCTE (\$36.212.785.432)**. incluido IVA, impuestos y demás tasas, gastos y deducciones a que haya lugar de la vigencia fiscal 2026.


- **Criterios de Desempate:**

Estos se determinarán conforme a lo estipulado 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

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F14.P3.ABS	09/06/2023
	FORMATO ESTUDIO DE SECTOR CONTRATACIONES DE MÍNIMA CUANTÍA, DIRECTAS Y TVEC	Versión 6	Página 63 de 63

8. ANEXOS

- Anexo 1. Detalle de estimación del presupuesto.
- Anexo 2. Concepto sobre la aplicación del Impuesto de Timbre Colombia Compra Eficiente.
- Anexo 3. Concepto Financiero ICBF.
- Anexo 4. Concepto DIAN.

Aprobaciones	Nombre y cargo	Firma
Aprobó	Audrey Álvarez Bustos Directora de Abastecimiento	

Elaboró: Camila Alejandra Polo
Revisó: Johanna Perez Ruiz

Contratista, Dirección de Abastecimiento 
 Contratista, Dirección de Abastecimiento 

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012