

**ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS
MINISTERIO DE TRANSPORTE**

Unidad Ejecutora:	SECRETARÍA GENERAL		
No. Plan Anual de Adquisiciones:	PAA 2026		
Tipo de Presupuesto Asignado:	INVERSIÓN		
Código BPIN No.	202400000000156		
Tipo de Contrato:	PRESTACIÓN SERVICIOS	Otro:	
Fecha Elaboración de Estudios Previos:	ENERO 2026		

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Constitución Política, *"todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*; en esos términos la Carta consagró el derecho de acceso a la información, que como ha señalado la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional cumple tres funciones, a saber: primero, garantizar la participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos; segundo, posibilitar el ejercicio de otros derechos constitucionales, al permitir conocer las condiciones necesarias para su realización; y tercero, garantizar la transparencia de la gestión pública, al constituirse en un mecanismo de control ciudadano de la actividad estatal¹.

En ese sentido, la información pública, ya sea general, personal o privada, debe estar disponible para cualquier ciudadano sin necesidad de justificar su solicitud o cumplir requisitos especiales. Este principio se sustenta en los postulados constitucionales de publicidad y transparencia, los cuales obligan a las entidades públicas no solo a generar y conservar la información, sino a garantizar su disponibilidad y acceso oportuno a través de medios eficaces, accesibles e inclusivos.

Este derecho no solo está reconocido en la legislación nacional, sino también en instrumentos internacionales de derechos humanos, y se encuentra estrechamente vinculado con el derecho de petición, que constituye un mecanismo directo para solicitar información pública. Por esto, las autoridades públicas tienen el deber de entregar la información requerida de forma clara, completa, veraz, actualizada y oportuna.

La contratación de servicios BPO por parte del Ministerio de Transporte se encuentra plenamente alineada con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 "Colombia, potencia mundial de la vida", el cual impulsa la innovación pública como un eje central para fortalecer la eficiencia institucional, fomentar la participación ciudadana basada en datos y promover soluciones co-creadas que respondan a necesidades reales.

A través de esta contratación, se integran herramientas tecnológicas y analítica avanzada, garantizando una atención multicanal moderna, eficiente y centrada en el usuario. Igualmente, el PND plantea como prioridad la calidad, cobertura y universalidad de los servicios públicos, lo cual hace indispensable contar

¹ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-828-2014.

con esquemas flexibles y especializados como el BPO, que permitan llegar con estándares homogéneos de atención a zonas urbanas, rurales, fluviales y de difícil acceso.

En el marco del Pacto por el transporte, la logística y la conectividad regional, el fortalecimiento de los canales de interacción con la ciudadanía se convierte en un complemento fundamental a la infraestructura física del sector, facilitando la integración territorial y el acompañamiento técnico durante el desarrollo de trámites y servicios.

Asimismo, el enfoque de convergencia regional y equidad del PND refuerza la necesidad de implementar servicios diferenciados que reduzcan las brechas entre territorios, asegurando que los ciudadanos en condiciones más vulnerables reciban atención profesional y oportuna.

Finalmente, en cumplimiento de los lineamientos de inclusión y accesibilidad para poblaciones diversas, esta contratación permite disponer de canales accesibles y agentes capacitados para atender personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos prioritarios, garantizando el derecho a una atención digna, sin barreras ni discriminación.

Con base en lo anterior, y con el propósito de brindar atención y asesoría adecuada a la ciudadanía en los asuntos de competencia del Ministerio de Transporte, conforme a los principios de eficiencia, oportunidad y accesibilidad, esta entidad cuenta con el Grupo de Relación Estado-Ciudadano, reorganizado mediante la Resolución 20213040064595 de 2021, en la cual especifica que debe *"Brindar atención y asesoría a los ciudadanos y/o usuarios, en materia de asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente, regulaciones y procedimientos aplicables en la entidad"*. Por tal razón, este grupo tiene como misión asegurar la interacción directa y efectiva con los grupos de valor de la entidad en todo el territorio nacional.

Ahora bien, dada la creciente demanda de servicios por parte de la ciudadanía y la necesidad de garantizar una atención integral, eficiente y multicanal, se hace necesario fortalecer y/o implementar la operación de los canales de atención, tanto presenciales como virtuales y telefónicos. Para ello, resulta indispensable contar tanto con el proveedor y personal calificado como con la infraestructura tecnológica necesaria para la operación de los servicios de cara a la ciudadanía, que permita desconcentrar la atención, mejorar la experiencia del usuario y promover la confianza en la gestión pública.

En armonía con lo anterior, el Ministerio de Transporte contempla la contratación de servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, herramienta habilitada por Colombia Compra Eficiente, que permite acceder a servicios especializados mediante procesos más ágiles, eficientes y transparentes. La tercerización de estos servicios permitirá ampliar la capacidad operativa de los canales de atención y garantizar una cobertura nacional efectiva.

Actualmente, el Ministerio de Transporte pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, los cuales requieren de operación directa por parte de agentes BPO o, en algunos casos, de fortalecimiento tecnológico y logístico. A continuación, se describen:

1. Líneas Telefónicas:

- **Línea 3240800:** Principal canal para la atención de ciudadanos, principalmente desde Bogotá y el exterior, con las siguientes opciones:
 - Opción 1: Información a la ciudadanía
 - Opción 2: Mesa de ayuda RNDC
 - Opción 3: Mesa de ayuda RNF
 - Opción 4: Línea para casos de violencia de género

- **Línea gratuita nacional 018000112042:** Facilita el acceso desde cualquier región del país sin costo para el usuario.
- **Línea de Transparencia 018000110950:** Canal para recibir denuncias de presuntos actos de corrupción o comportamientos contrarios a la ética pública, las cuales son atendidas por un agente y remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2. Chat: Atención en línea por medio de agentes reales, que brindan orientación en tiempo real a través del portal institucional.

3. Atención presencial: Prestación de servicios en sede central en Bogotá y en las siguientes Direcciones Territoriales:

- Antioquía - Medellín
- Cundinamarca - Bogotá
- Valle - Cali

4. Videollamada: Canal virtual que permite a los ciudadanos ser atendidos mediante interacción en tiempo real con agentes ubicados en la sede central, direcciones territoriales e inspecciones fluviales. También se utiliza para confirmar citas y facilitar el acceso a la atención presencial.

5. WhatsApp: Canal de atención ágil e inclusivo, ampliamente utilizado por la ciudadanía para consultas rápidas, seguimiento de trámites y peticiones y orientación en general.

A continuación, se presenta el consolidado de interacciones recibidas a través de los canales de atención operados mediante servicios BPO, correspondientes a los años 2022, 2023, 2024 y 2025.

Vigencia	WhatsApp	Atenciones Chat	Videollamadas	Presencial	Telefónico	Gestión Outbound
2022	N/A	7.945	11.874	7.357	67.662	37.871
2023	14.288	8.388	11.851	10.801	76.970	15.853
2024	18.199	5.657	11.118	11.210	61.613	6.041
2025	2.225	0	5.789	7.923	11.489	2.189

Las cifras de interacciones reportadas durante los años 2022, 2023 y 2024 a través de los canales de atención operados mediante servicios BPO evidencian de manera clara la alta demanda de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio de Transporte, así como la necesidad institucional de garantizar respuestas oportunas, claras y especializadas. En 2025, solo se contó con proveedor de servicios por dos meses, por tal motivo se toman como referencia las estadísticas de 2024 que son las que pueden dar un panorama más cercano al volumen de la operación.

A continuación, se detalla la operación por canal y por mes:

Año 2024

MES	CANAL VIRTUAL								
	WhatsApp			Atenciones Chat			Videollamadas		
	Recibidos	Atendidos	% de Atención	Recibidos	Atendidos	% de Atención	Programadas	Atendidas	% de Atención
Enero	-	-	#¡DIV/0!	-	-	#¡DIV/0!	1.178	766	65%
Febrero	-	-	#¡DIV/0!	222	222	100%	1.208	1.010	84%
Marzo	-	-	#¡DIV/0!	619	611	99%	1.046	861	82%
Abril	-	-	#¡DIV/0!	838	834	100%	881	713	81%
Mayo	1.032	1.032	100%	1.077	1.067	99%	1.089	875	80%
Junio	667	667	100%	793	793	100%	1.030	797	77%
Julio	525	525	100%	619	619	100%	917	738	80%
Agosto	1.864	1.864	100%	902	902	100%	1.056	822	78%
Septiembre	2.547	2.547	100%	832	832	100%	888	743	84%
Octubre	2.648	2.648	100%	968	966	100%	901	718	80%
Noviembre	2.547	2.547	100%	816	814	100%	907	680	75%
Diciembre	2.458	2.458	100%	702	697	99%	750	569	76%
TOTAL GENERAL	14.288	14.288		8.388	8.357	100%	11.851	9.292	78%

CANAL PRESENCIAL			CANAL TELEFONICO			
Atención Presencial			Lineas de servicio			Gestión Outbound
idas	Atendidas	% de Atención	Recibidos	Atendidas	% de Atención	
412	294	71%	3.866	3.623	94%	391
950	688	72%	7.382	6.850	93%	1.673
756	619	82%	7.130	6.628	93%	1.470
729	581	80%	5.867	5.617	96%	1.388
964	811	84%	6.708	6.477	97%	1.448
1.193	1.052	88%	6.439	6.119	95%	1.630
1.150	961	84%	7.218	6.337	88%	782
1.041	858	82%	9.770	7.600	78%	1.474
977	833	85%	6.910	6.396	93%	1.677
926	776	84%	5.756	5.485	95%	1.499
980	813	83%	5.363	5.219	97%	1.299
723	613	85%	4.561	4.467	98%	1.122
10.801	8.899	82%	76.970	70.818	92%	15.853

Año 2025

Mes	WhatsApp			Videollamadas			Atención Presencial			Líneas Telefónicas		
	Recibidos	Atendidos	% de Atención	Recibidas	Atendidas	% de Atención	Programadas	Atendidas	% de Atención	Recibidos	Atendidas	% de Atención
Enero	-	-	0%	223	133	60%	549	549	100%	45	45	100%
Febrero	-	-	0%	640	305	48%	617	617	100%	180	180	100%
Marzo	-	-	0%	516	363	70%	571	571	100%	29	29	100%
Abril	-	-	0%	506	362	72%	582	582	100%	87	87	100%
Mayo	-	-	0%	554	317	57%	706	706	100%	237	237	100%
Junio	-	-	0%	408	269	66%	602	602	100%	213	213	100%
Julio	-	-	0%	573	400	70%	563	563	100%	228	228	100%
Agosto	-	-	0%	465	317	68%	463	463	100%	243	243	100%
Septiembre	-	-	0%	509	350	69%	511	511	100%	265	265	100%
Octubre	17	17	100%	538	366	68%	520	520	100%	886	758	86%
Noviembre	973	973	100%	521	411	79%	1.202	1.202	100%	3.840	3.519	92%
Diciembre	1.235	1.233	97%	336	206	61%	1.037	1.037	100%	5.236	5.178	98%
Totales	2.225	2.223	100%	5.789	3.799	66%	7.923	7.923	100%	11.459	10.982	96%

Entre los temas más recurrentes en las solicitudes y consultas realizadas por los usuarios se destacan:

Servicios de transporte terrestre automotor especial.

1. Servicios relacionados con el transporte terrestre automotor especial
2. Solicitudes de información general sobre trámites y servicios
3. Saneamiento del registro inicial de vehículos de transporte
4. Registro Nacional de Despacho de Carga (RNDC)
5. Consultas sobre base gravable
6. Ubicación y competencia de las Direcciones Territoriales
7. Trámite y estado de la tarjeta de operación para Transporte Terrestre Especial y Mixto
8. Asuntos relacionados con la licencia de conducción
9. Interpretación y aplicación de normativa vigente
10. Consulta del estado de radicados y respuesta a PQRSD
11. Otros asuntos propios del Ministerio, entidades del sector transporte, organismos de apoyo y tránsito.

La complejidad, volumen y diversidad de los temas consultados diariamente por la ciudadanía hace evidente la necesidad de contar con personal debidamente capacitado, infraestructura tecnológica robusta y canales de atención que garanticen una experiencia satisfactoria, trazabilidad de las interacciones, monitoreo continuo de los niveles de servicio y mecanismos de mejora permanente. Entre los requerimientos operativos se incluyen la grabación y almacenamiento de las atenciones, capacitación continua a los agentes, protocolos de calidad definidos, calibraciones constantes y herramientas de seguimiento a indicadores de servicio.

Adicionalmente, es indispensable garantizar el cumplimiento riguroso del marco normativo que rige la atención ciudadana, en especial lo dispuesto en la Resolución 1245 del 2019 "*Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones*", que establece criterios institucionales para la gestión de las PQRSD y los estándares mínimos de respuesta.

En virtud de lo anterior, y considerando las necesidades operativas, objetivos estratégicos, actividades y metas trazadas por el Ministerio de Transporte, así como las limitaciones actuales en materia de infraestructura tecnológica y la gestión idónea de los canales de atención, se considera procedente y necesario adelantar la contratación de servicios BPO a través del Acuerdo Marco vigente.

En conclusión, la contratación de servicios BPO a través del Acuerdo Marco establecido por Colombia Compra Eficiente representa una alternativa estratégica y eficiente para la prestación de los servicios de atención de la Entidad, al permitir acceder a proveedores previamente evaluados y calificados bajo estándares técnicos, jurídicos y financieros. Esta modalidad ofrece ventajas sustanciales como la reducción significativa de tiempos en los procesos de contratación, la estandarización de condiciones de calidad y niveles de servicio (ANS), y la flexibilidad operativa para ajustar la capacidad de atención según la demanda. Obteniendo mayores niveles de transparencia, trazabilidad y control.

Esta necesidad se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones del Ministerio de Transporte para la vigencia fiscal de 2026 y será financiado con recursos del proyecto de inversión: "FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO ESTADO-CIUDADANÍA EN EL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL", ficha BPIN No. 20240000000156.

La presente contratación está alineada con las metas del proyecto de inversión, particularmente con el producto "Sistemas de información implementados", cuya meta para el final de la vigencia es de 1. Se

articula también con la acción estratégica del Plan de Acción Institucional (PAI) "Fortalecer los canales de atención e información para afianzar la accesibilidad de la ciudadanía", aportando al cumplimiento del 100 % de los resultados acordados.

La proyección de las cantidades de servicio para el presente contrato se realizó con base en el análisis histórico del consumo reportado en la ejecución del contrato inmediatamente anterior, complementado con la evaluación de las necesidades operativas actuales.

2. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES ESENCIALES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

2.1 Objeto Contractual:

SEG0059 PRESTACION DE SERVICIOS PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.

2.2 Especificaciones técnicas del Objeto a Contratar:

Las especificaciones y requisitos técnicos mínimos se detallan en la ficha técnica que hace parte integral del Acuerdo Marco de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 y el simulador destinado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), la cual incluye las características técnicas, categorización de zonas de ejecución del contrato, valores y demás condiciones relevantes. Esta información permite a los proponentes contar con los insumos necesarios para la elaboración y presentación de sus propuestas.

Los servicios objeto de adquisición, mediante la modalidad de agregación de demanda a través del Acuerdo Marco CCE-SNG-AMP-005-2024, corresponden a:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	9	Mes	7	Mes
2	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	8	Mes	7	Mes
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	7	Mes
4	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	17	Licencia por posición	7	Mes
5	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	Mes	7	Mes
6	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	80000	Mensaje SMS	7	Mes
7	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	8	Licencia Mes	7	Mes
8	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	8000	Minuto	7	Mes
9	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	100	Minuto	7	Mes
10	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	Minuto	7	Mes
11	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	2000	Minuto	7	Mes
12	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	1	Mes
13	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	Mes	7	Mes
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	2255	Conversación	7	Mes
15	IT-BPO-14-101	WhatsApp for Business API	20	Conversación	7	Mes
16	IT-BPO-14-119	WhatsApp for Business API	130	Conversación	7	Mes
17	IT-BPO-14-99	WhatsApp for Business API	3	Conversación	7	Mes
18	IT-BPO-14-100	WhatsApp for Business API	2	Conversación	7	Mes
19	IT-BPO-14-115	WhatsApp for Business API	5	Conversación	7	Mes
20	IT-BPO-14-127	WhatsApp for Business API	20	Conversación	7	Mes
21	IT-BPO-14-123	WhatsApp for Business API	10	Conversación	7	Mes
22	IT-BPO-14-130	WhatsApp for Business API	55	Conversación	7	Mes
23	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	4800	Respuesta Chatbot dumb	7	Mes
24	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	26	Mes	7	Mes
25	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	50	Hora desarrollo	3	Mes
26	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	10000	Minuto	7	Mes
27	IT-BPO-38-7	Lider de calidad	1	Mes	7	Mes

2.3. Obligaciones del Contratista:

2.3.1. Obligaciones Generales del Contratista

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y demás disposiciones pertinentes.
2. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales.
3. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato a favor de la Entidad, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula correspondiente.
4. Cumplir con el objeto del contrato, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad; por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre el CONTRATISTA o sus dependientes y EL MINISTERIO.
5. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social en salud y pensiones y aportes parafiscales, cuando haya lugar, así como el pago a la ARL, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten de acuerdo con la normatividad vigente.
6. Pagar todos los impuestos, derechos, tasas y similares que se deriven del contrato y, por lo tanto, su omisión en el pago será de absoluta responsabilidad del proponente.
7. Mantener fijos los precios ofertados y adjudicados durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato y proveer a su costo todos los servicios necesarios para el cumplimiento del objeto.
8. Responder por las actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato y de su ejecución, guardando la confidencialidad a que haya lugar.
9. Presentar oportunamente las respectivas facturas o cuentas de cobro.
10. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al Supervisor del contrato, según corresponda.
11. Dentro del término que se establezca en el contrato constituir las garantías pactadas en el mismo.
12. Tomar las precauciones necesarias para la seguridad del personal a su cargo o servicio, de acuerdo con las reglamentaciones vigentes en el país.
13. Atender oportunamente las recomendaciones, instrucciones y sugerencias que imparta el supervisor relacionadas con el objeto y las obligaciones del contrato.
14. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ellos de conformidad con las normas y procedimientos vigentes.
15. Ejecutar el contrato en completa coordinación con el supervisor asignado por EL MINISTERIO DE TRANSPORTE para garantizar su cabal cumplimiento.
16. Publicar las facturas y demás documentos que a criterio del supervisor o lineamientos propios del ministerio deban estar en la plataforma Secop II dentro de la ejecución contractual.
17. Realizar la interoperabilidad necesaria entre el CRM del proveedor y el de la entidad compradora, con el fin de garantizar que toda la información y los datos relacionados con la ciudadanía atendida, así como las atenciones o interacciones realizadas, queden registrados en el CRM de la entidad compradora.
18. En general las que se desprendan de la naturaleza del contrato y de su objeto.

2.3.2. Obligaciones Específicas del Contratista

Las obligaciones del contratista son las establecidas en la Cláusula 7 "Obligaciones de los proveedores" del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III (CCE-SNG-AMP-005-2024).

2.3 Obligaciones del Ministerio:

Además de las obligaciones contenidas en la Cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024, referente a "Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria", el Ministerio de Transporte se obliga a:

1. Facilitar al contratista el cumplimiento del objeto contractual
2. Pagar el valor del contrato en los términos pactados.
3. Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista.
4. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato y las previstas en la Ley.
5. Cumplir con lo estipulado en la Cláusula 6. "*Obligaciones de la Entidad compradora en la Operación Secundaria*"

2.4 Lugar de ejecución:

Ministerio de Transporte, Avenida la Esperanza Calle 24 # 60 – 50 Piso 9, Centro Comercial Gran Estación II, piso 9, Bogotá D.C., Colombia, o en el lugar que la Entidad compradora lo determine.

Para la operación de los canales contratados por la Entidad compradora se tendrá en cuenta la sede del contratista en Bogotá D.C., la sede central del Ministerio de Transporte y las demás sedes de las direcciones territoriales designadas, así:

Categoría	Cant.	Canal	Ubicación	Zona	Total agentes por categoría
Agente en sitio	6	Línea de atención	BPO	N/A	9
	2	Línea RNDC		N/A	
	1	WhatsApp		N/A	
Agente en la Entidad Contratante (Planta Central)	5	Atención presencial	Sede Central	Zona 1	5
Agente en la Entidad Contratante (Direcciones territoriales)	1	Dirección Territorial	Antioquía - Medellín	Zona 1	3
	1	Dirección Territorial	Cundinamarca - Bogotá	Zona 1	
	1	Dirección Territorial	Valle - Cali	Zona 1	
Supervisor servicios BPO	1	Centro de contacto	BPO	N/A	1
Líder de Calidad	1	Centro de contacto y Sede Central	BPO y Sede Central	N/A	1

2.5 Plazo de Ejecución:

El plazo de ejecución del contrato será hasta por **SIETE (7) MESES** o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra.

2.6 Forma de pago

La forma de pago es la establecida en la Cláusula 12 "Facturación y pago" del Acuerdo Marco de Servicios BPO III (CCE-SNG-AMP-005-2024), así:

"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:

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

2.7 Supervisión

La vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA será ejercida por la Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano, o quien haga sus veces, o por quien designe el ordenador del gasto.

La supervisión estará sujeta a lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que regulen la materia.

Además de las funciones propias de la designación, corresponde al supervisor verificar como requisito de pago, que el contratista se encuentre al día en el pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral y Riesgos Laborales, así como de aportes parafiscales, de conformidad con lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN

Para el presente proceso se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, y se aplicarán los principios de economía, transparencia y responsabilidad contenidos en la primera norma citada.

Mediante la contratación del servicio BPO la Entidad busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sus requerimientos, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales: presencial, telefónico y virtual, con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente, contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración pública más cercana a la ciudadanía.

Ahora bien, teniendo clara la necesidad, en atención a lo establecido en el artículo 2.2..1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 7° del Decreto 142 de 2023, "Las entidades estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la administración pública están obligadas a adquirir Bienes y Servicios Uniformes y No 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-. ..."

Así las cosas, siendo el Ministerio de Transporte una Entidad Estatal sometida al Estatuto General de la Contratación -por así disponerlo el artículo 2 de la Ley 80 de 1993-, hemos procedido a verificar la existencia de un Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III, el cual, en efecto, fue celebrado por la Agencia Nacional para la Contratación Pública bajo el No. CCE-SNG-AMP-005-2024 y se encuentra vigente, toda vez que la fecha máxima para colocar órdenes de compra culminará el 11 de febrero de 2027.

Por lo expuesto, una vez verificada por el área ejecutora, que los servicios que se ofertan a través del Acuerdo Marco de Precios reúnen características técnicas requeridas, en atención a la obligación legal en comento, se adquirirá el servicio a través del Acuerdo en mención.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en virtud de lo señalado en el artículo 2, numeral 2, literal a) de la Ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.1 y s.s., del Decreto 1082 de 2015, la modalidad de selección aplicable será a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

4. VALOR ESTIMADO, JUSTIFICACIÓN Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, se debe hacer el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo.

La Guía para la elaboración de Estudios de Sector expedida por Colombia Compra Eficiente establece que el análisis del sector debe cubrir tres (3) áreas: **A.** Análisis de mercado. **B.** Análisis de Demanda. **C.** Análisis de la oferta. Así las cosas, se ha procedido a realizar la consulta en la Tienda Virtual con el fin de verificar el comportamiento de Entidades Públicas del orden nacional, en esta vigencia para la adquisición de este servicio:

No. DE ORDEN DE COMPRA	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR
148446 DE 2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	LEON Y ASOCIADOS SAS	\$ 2.344.492.272
146095 DE 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELEFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$ 2.207.040.367
145211 DE 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO, PARA LA ATENCIÓN, INTERACCIÓN RELACIONAMIENTO CON LOS USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA ANM	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$3.626.160.386

Sumado a lo anterior, se ha revisado la forma como en el pasado, la Entidad ha adquirido el servicio:

No. DE ORDEN DE COMPRA/PROCESO	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR
153577 de 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.	MINISTERIO DE TRANSPORTE	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$741.071.741,36
749 de 2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS”	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2024	\$2.088.367.062,00
103764 DE 2023	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2023	\$ 2.344.492.272
85416 DE 2022	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2022	\$2.306.043.967
63277 DE 2021	ADQUIRIR SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN, ACCESIBILIDAD Y RESPUESTA OPORTUNA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES Y ESPACIOS DE INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	\$1.756.212.710

Como se observa, las variaciones en el valor de las órdenes de compra durante los años 2021, 2022 y 2023 obedecen principalmente a la ampliación de la cobertura de atención en nuevas Direcciones Territoriales, así como al incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y del salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV). En cuanto a 2024, la ejecución inició a finales del mes de mayo y el valor reflejado corresponde únicamente a un período parcial de la vigencia, sin representar aún la totalidad de la proyección anual. Adicionalmente, el proceso de contratación para esta vigencia (2024) fue distinto al de años anteriores, toda vez que el Acuerdo Marco de Servicios BPO II finalizó en diciembre de 2023, por lo que la selección del proveedor se realizó mediante una subasta inversa electrónica.

No obstante, para el nuevo proceso de contratación de los servicios BPO se ha proyectado una reducción en el valor de la orden de compra, toda vez que su inicio está programado para una fecha posterior respecto a la habitual en años anteriores.

Con base en lo anterior, el Grupo de Relación Estado – Ciudadano diligenció el simulador de servicios BPO establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, determinando

un valor estimado del contrato de **MIL TRESCIENTOS DIEZ MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS DOS PESOS CON DIECINUEVE CENTAVOS (1.310.779.702,19) M/CTE.**, correspondientes a los servicios requeridos por la Entidad para el cumplimiento de sus necesidades para atención a la ciudadanía y del objeto contractual, así:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Precio Total
1	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	9	Mes	7	Mes	\$484.936.378,29
2	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	8	Mes	7	Mes	\$366.638.726,72
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	7	Mes	\$88.182.834,67
4	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	17	Licencia por posición	7	Mes	\$26.709.909,38
5	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	Mes	7	Mes	\$2.327.498,53
6	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	80000	Mensaje SMS	7	Mes	\$3.169.600,00
7	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	8	Licencia Mes	7	Mes	\$4.061.247,12
8	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	8000	Minuto	7	Mes	\$2.936.640,00
9	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	100	Minuto	7	Mes	\$36.708,00
10	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	Minuto	7	Mes	\$8.274.000,00
11	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	2000	Minuto	7	Mes	\$396.900,00
12	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	1	Mes	\$669.628,21
13	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	Mes	7	Mes	\$795.656,96
14	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	2255	Conversación	7	Mes	\$1.707.621,30
15	IT-BPO-14-101	WhatsApp for Business API	20	Conversación	7	Mes	\$107.452,80
16	IT-BPO-14-119	WhatsApp for Business API	130	Conversación	7	Mes	\$483.419,30
17	IT-BPO-14-99	WhatsApp for Business API	3	Conversación	7	Mes	\$11.206,65
18	IT-BPO-14-100	WhatsApp for Business API	2	Conversación	7	Mes	\$7.555,66
19	IT-BPO-14-115	WhatsApp for Business API	5	Conversación	7	Mes	\$21.236,95
20	IT-BPO-14-127	WhatsApp for Business API	20	Conversación	7	Mes	\$89.432,00
21	IT-BPO-14-123	WhatsApp for Business API	10	Conversación	7	Mes	\$15.102,50
22	IT-BPO-14-130	WhatsApp for Business API	55	Conversación	7	Mes	\$200.800,60
23	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	4800	Respuesta Chatbot dumb	7	Mes	\$2.206.512,00
24	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	26	Mes	7	Mes	\$8.745.707,88
25	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	50	Hora desarrollo	3	Mes	\$13.820.650,50
26	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	10000	Minuto	7	Mes	\$3.374.000,00
27	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	1	Mes	7	Mes	\$81.569.122,04
SUBTOTAL							\$1.101.495.548,06
IVA							\$209.284.154,13
TOTAL							\$1.310.779.702,19

Cabe resaltar que los valores fueron definidos con base en lo establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, específicamente en los servicios correspondientes a la opción Lote 1. Los precios fueron tomados del simulador publicado por Colombia Compra Eficiente en el marco de dicho Acuerdo, con fecha del 21 de enero de 2026.

El valor del presupuesto se encuentra amparado con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) correspondiente, expedido por el responsable del Grupo de Presupuesto de la Entidad.

5. ANÁLISIS DEL SECTOR

En atención a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales deben elaborar, como parte de las etapas precontractuales y contractuales, un análisis para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo. Por lo anterior, se presenta el siguiente estudio del sector, dejando constancia de este análisis en los Documentos de la presente contratación.

5.1. Codificación en el clasificador de bienes y servicios

El Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), es un sistema de clasificación que permite codificar productos y servicios de forma clara ya que se basa en estándares acordados por la industria los cuales facilitan el comercio entre empresas y gobierno.

Por lo anterior, la clasificación del objeto a contratar de acuerdo con el UNSPSC es:

Ítem	Clasificación UNSPSC	Clase
1	83111500	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
2	43221500	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios
3	43231500	Software de consultas y gestión de datos
4	72151600	Servicios de sistemas especializados de comunicación
5	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
6	83111507	Servicios de buró de central de llamadas (call center)
7	81161700	Servicios de telecomunicaciones
8	81112500	Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador

6. ESTUDIO DE LA OFERTA

Realizado el Estudio del objeto y los servicios a contratar, se ha encontrado que Colombia Compra Eficiente ha celebrado el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III No. CCE-SNG-AMP-005-2024 con las empresas que llenaron los requisitos de capacidad financiera y técnica para la prestación de servicios BPO y estas son:

1. BPM Consulting SAS
2. Business Process Management Consulting S.A.S.
3. Millenium BPO S.A.S
4. Outsourcing S.A.S BIC
5. Cobranza Nacional de Créditos S.A.S.
6. Ut Acuerdo Marco ASD-IQ 2024
7. Emtelco S.A.S
8. C&C Services S.A.S
9. Customer Operation Success S.A.S
10. Leon & Asociados S.A.S
11. Innova Tech IT S.A.S
12. Andes BPO S.A.S
13. RST Asociados Projects S.A.S

6.1. ESTUDIO DE LA DEMANDA

Con el objeto de realizar el análisis de la demanda del sector para el objeto del presente objeto contractual, se realizó la búsqueda de Entidades del sector que contrataron servicios BPO, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)². De esta forma, se identificaron varias entidades Estatales que contrataron el servicio BPO y que relacionamos a continuación.

6.5.1. Contrataciones realizadas por el Ministerio

El Ministerio de Transporte ha celebrado las siguientes órdenes de compra para la prestación de servicios BPO:

No. DE ORDEN DE COMPRA/PROCESO	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR
153577 de 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CON EL FIN DE FORTALECER LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DESTINADOS A BRINDAR ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE LOS TRÁMITES, POLÍTICAS, PLANES, PROYECTOS Y SERVICIOS IMPLEMENTADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.	MINISTERIO DE TRANSPORTE	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$741.071.741,36
749 de 2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2024	\$2.088.367.062,00

² <https://operaciones.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual>

	MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS"			
103764 DE 2023	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2023	\$ 2.344.492.272
85416 DE 2022	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS	MINISTERIO DE TRANSPORTE	BPM Consulting 2022	\$2.306.043.967
63277 DE 2021	ADQUIRIR SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN, ACCESIBILIDAD Y RESPUESTA OPORTUNA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES Y ESPACIOS DE INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	\$1.756.212.710

6.5.2. Contrataciones realizadas por otras entidades

A continuación, se listan algunas entidades del orden nacional y territorial que han realizado contrataciones para el servicio de correspondencia y mensajería, de acuerdo con la información extractada de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC):

No. DE ORDEN DE COMPRA	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	CONTRATISTA	VALOR
148446 DE 2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO - (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	LEON Y ASOCIADOS SAS	\$ 2.344.492.272
146095 DE 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR LOS CANALES DEL CENTRO DE CONTACTO (TELFÓNICOS Y VIRTUALES), Y ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE OFRECE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$ 2.207.040.367
145211 DE 2025	PRESTAR LOS SERVICIOS DE BPO, PARA LA ATENCIÓN, INTERACCIÓN RELACIONAMIENTO CON LOS USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA ANM	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$3.626.160.386

7. GARANTÍAS DEL PROCESO

El proveedor se obliga a constituir las garantías que se indican en la Cláusula **17.2 Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras** del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 suscrito por Colombia Compra Eficiente, cuya aprobación es requisito de ejecución de la orden de compra.

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.

8. Desarrollo del RFI obligatorio BPO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Guía del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, la Entidad realizó la publicación del RFI obligatorio BPO el 23 de enero de 2026, el cual permaneció abierto hasta el 3 de febrero de 2026, periodo durante el cual se recibieron las respuestas por parte de los proveedores interesados:

RFI - Lote 1 - BPO III - Evento 206030 **Activo**

Versiones: 206030 - Prod (actual)

Fin del evento: 11:07

Editar evento | Fin del evento

Configuración **Tiempo** Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Zona horaria del evento: Bogotá (-05: UTC-5)

Presentación del evento: Después del envío manual

Inicio del evento: Después de presentar el evento

Fin del evento: Fecha/hora específica 03/02/26 17:00

RFI - Lote 1 - BPO III - Evento 206030 **Concluyó el evento**

Versiones: 206030 - Completa (actual)

Resumen del evento

Este es un resumen del evento de sourcing RFI - Lote 1 - BPO III. Este es un RFI evento a fuente Servicios de BPO III. Se solicita a los proveedores que presenten sus ofertas en COP. Un total de 8 proveedores fueron invitados a presentar una oferta para este evento, de los cuales 6 lo hicieron con éxito, 1 declinaron participar y 1 no respondieron a la invitación.

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones **Respuestas**

Artículos y servicios

Mostrar Mejor precio | Precio base

Nombre	Proveedores adjudicados	Cantidad esperada	Mejor precio	Precio x Cantidad esperada
Los artículos no están en Lotes (0 artículos)				
Total de la base		0,00 COP		
Mejor total (todos los proveedores)		0,00 COP	Ahorros 0,00 COP	
Mejor total de proveedor		0,00 COP		No hay

Respuestas

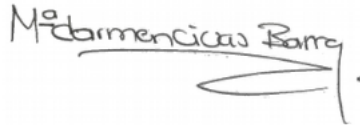
Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	¿Adjudicado?	Descalificación	Acciones
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1288007	03/02/26 10:08 -0500	0,00 COP	0%			N/D		
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1288076	03/02/26 08:14 -0500	0,00 COP	0%			N/D		
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1288111	29/01/26 12:41 -0500	0,00 COP	0%			N/D		
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1286798	03/02/26 08:28 -0500	0,00 COP	0%			N/D		
C&C SERVICIOS SAS	C&C SERVICIOS SAS - #1288874	02/02/26 18:38 -0500	0,00 COP	0%			N/D		
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1280154	03/02/26 12:22 -0500	0,00 COP	0%			N/D		

Adicionalmente, se recibieron observaciones por parte de CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. el 23 de enero de 2026, las cuales fueron debidamente atendidas y publicadas el 26 de enero de 2026. Así mismo, los días 2 y 3 de febrero de 2026 se recibieron observaciones de la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 y de BPM CONSULTING, respectivamente, cuyas respuestas fueron publicadas el 3 de febrero de 2026, de conformidad con el procedimiento establecido en el Acuerdo Marco de Servicios BPO III.

Finalmente, se deja constancia de que el proveedor MILLENIUM BPO S.A. manifestó su decisión de no participar en el evento de sourcing RFI - Lote 1 - BPO III, indicando que el alcance operativo y las

condiciones técnicas del proceso no se ajustaban a su actual estrategia de prestación de servicios en el marco del Acuerdo Marco de Precios, específicamente para el servicio presencial – Front Office.

Bogotá D.C, 17 de febrero de 2026.



MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
Coordinadora del Grupo de Relación Estado Ciudadano

Elaboró: Ángela Isabel Rodríguez Fernández - Contratista Grupo de Relación Estado Ciudadano
Revisó: Blanca Leonor Álvarez Ramos – Abogada Grupo de Relación Estado Ciudadano
Gladys Carolina Foliaco Mora – Abogada Grupo de Contratos