



MEMORANDO

PARA: Shadia Sabah Muyir Darwych
Subdirector Técnico
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

DE: GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ASUNTO: Solicitud trámite para la suscripción de una nueva orden de compra bajo el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 - Centro de Contacto, de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC de Colombia Compra Eficiente

Cordial saludo,

En mi calidad de Jefe de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, me permito adjuntar los siguientes documentos, con el fin de solicitar se inicie el trámite de estudio y aprobación por parte del comité de contratación, para la suscripción de una nueva orden de compra, bajo el Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO III Centro de Contacto - CAT, de la TVEC, para el periodo comprendido entre el 20 de mayo al 10 de noviembre de 2025.

Para tal fin, remitimos los siguientes documentos:

- Justificación de una orden de compra para servicios (anexo técnico)
- ANEXO 1. Descripción de los programas de Prosperidad social
- ANEXO 2. Estadísticas programas misionales actuales
- ANEXO 3. Detalle de los Servicios Requeridos (Simulador TVEC - CCE)
- ANEXO 4. Investigación de Mercado (Análisis del sector)
- Estudios previos
- CDP N°12325 del 13 de marzo de 2025 (se esta actualizando el valor conforme la nueva investigación de mercado)

Agradezco la atención,

Alain Mauricio Bayona Correa
Jefe de Oficina

Anexos:

- Nombre Anexo: JUSTIFICACIÓN NUEVA ORDEN COMPRA BPO 2025 21042025.pdf
- ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PROSPERIDAD SOCIAL.pdf
1. Informe_Histórico_INTRADIA abr 2022 a mar 2023.xlsx
- 1._Estadisticas_por_canales__Graficas Febrero 2025.xlsx
- 2._Estadisticas__comparativo_Programas_Febrero 2025.xlsx
3. Consolidado transacciones por canal_.xlsx
- Pareto chat.xlsx
- ANEXO 3Simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-17-02-2025 5.8 MESES 2.xlsx
- Investigación Mercado abril 2025.pdf
- ESTUDIO PREVIO FICHA TÉCNICA - SERVICIOS BPO PARA COMITÉ 21042025.pdf
- CDP 12325 000 OF RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO SOL 141200125002(1).pdf

Copia: Diana Carolina Martinez Jimenez - SECRETARÍA GENERAL

Elaboró: Esmeralda Cruz Ortega

Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso

