EVALUACIÓN EVENTO COTIZACIÓN 118463B

OBJETO: "ADMINISTRAR Y OPERAR EL CENTRO DE CONTACTO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO EN TODOS LOS CANALES INSTITUCIONALES, A TRAVÉS DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE BPO – CENTRO DE CONTACTO DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE."

SMMLV 2021 $ 908.526

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio Techo UT ASD - IQ Según catalogo AMP	Número de SMMLV mínimos del AMP	Vr. Mín de Cotización AMP Personal	Vr. Cotizado	Verificación No Supera Precios Techos	Verificación Vr. Mínimos M.O.	Observación
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	$ 4.612.733,15	1,50	$ 1.362.789	$ 2.393.547,23	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 1.5 SMMLV $1.362.789 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-25-26	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Platino	$ 5.638.204,94	2,00	$ 1.817.052	$ 2.988.248,62	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 2 SMMLV $1.817.052 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-26-11	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	$ 3.621.017,88	1,50	$ 1.362.789	$ 2.353.661,62	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 1.5 SMMLV $1.362.789 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-26-56	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Platino	$ 4.646.490,71	2,00	$ 1.817.052	$ 3.020.218,96	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 2 SMMLV $1.817.052 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-27-11	Agente Front Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	$ 3.891.229,47	1,50	$ 1.362.789	$ 2.412.562,27	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 1.5 SMMLV $1.362.789 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-25-56	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	$ 7.484.834,34	3,00	$ 2.725.578	$ 4.490.900,60	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3 SMMLV $2.725.578 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.

IT-BPO-30-11	Agente para atención con Videollamada	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	$ 4.929.718,46	1,50	$ 1.362.789	$ 2.464.859,23	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 1.5 SMMLV $1.362.789 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-29-191	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	$ 7.895.023,47	3,20	$ 2.907.283	$ 4.737.014,08	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3,2 SMMLV $2.907.283. EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	$ 12.433.288,37	6,00	$ 5.451.156	$ 8.454.636,09	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 6 SMMLV $5.451.156 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-25-176	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	$ 9.535.779,99	4,00	$ 3.634.104	$ 6.007.541,39	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 4 SMMLV $3.634.104. EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-25-30	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Platino	$ 20.001.684,47	2,00	$ 9.085.260	$ 11.000.926,46	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 2 SMMLV $1.817.052 por agente, para la validación de este ítem se tuvo en cuenta que la unidad de servicio que consta de 5 agentes. EL ICBF se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-25-15	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	Platino	$ 15.636.330,81	1,50	$ 6.813.945	$ 8.912.708,56	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 1,5 SMMLV $1.362.789 por agente, para la validación de este ítem se tuvo en cuenta que la unidad de servicio que consta de 5 agentes. EL ICBF se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.

IT-BPO-38-5	Líder de calidad	Servicio 7x24	Detallada	NA	$ 29.308.226,45	3,50	$ 15.899.205	$ 19.929.593,99	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3,5 SMMLV $3.179.841 por agente, para la validación de este ítem se tuvo en cuenta que la unidad de servicio que consta de 5 agentes. EL ICBF se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	NA	$ 7.939.825,52	3,50	$ 3.179.841	$ 5.160.886,59	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3,5 SMMLV $3.179.841. EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-37-5	Supervisor Servicios BPO	Servicio 7x24	Detallada	NA	$ 33.044.128,29	4,00	$ 18.170.520	$ 22.470.007,24	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 4 SMMLV $3.634.104 por agente, para la validación de este ítem se tuvo en cuenta que la unidad de servicio que consta de 5 agentes. EL ICBF se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	NA	$ 8.666.666,69	4,00	$ 3.634.104	$ 5.893.333,35	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 4 SMMLV $3.634.104. EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	$ 7.204.415,58	3,00	$ 2.725.578	$ 4.322.649,35	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3 SMMLV $2.725.578 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	$ 14.336.911,08	7,00	$ 6.359.682	$ 10.035.837,76	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 7 SMMLV $6.359.682 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	$ 19.880.296,56	10,00	$ 9.085.260	$ 14.910.222,42	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 10 SMMLV $9.085.260 EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.

IT-BPO-25-14	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra dominical y festivo	Platino	$ 35.147,57		$ -	$ 17.573,79	CUMPLE	CUMPLE	N/A
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	$ 42.451,00		$ -	$ 29.715,70	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	$ 275.931,00		$ -	$ 193.151,70	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	NA	NA	$ 110.373,00		$ -	$ 55.186,50	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-62-42	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	NA	NA	$ 275.931,00		$ -	$ 151.762,05	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	$ 275.931,00		$ -	$ 151.762,05	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	Zona 1	NA	$ 8.461.866,00		$ -	$ 6.346.399,50	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	Zona 1	NA	$ 1.969.011,00		$ -	$ 984.505,50	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	$ 106.128,00		$ -	$ 74.289,60	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	$ 3,00		$ -	$ 1,50	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	$ 99.052,00		$ -	$ 49.526,00	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	$ 253.856,00		$ -	$ 159.929,28	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	$ 253.856,00		$ -	$ 159.929,28	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	$ 50,00		$ -	$ 25,00	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	$ 5,00		$ -	$ 3,75	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	$ 184,00		$ -	$ 23,92	CUMPLE	CUMPLE	

IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	$ 184,00		$ -	$ 23,92	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	$ 184,00		$ -	$ 23,92	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	$ 184,00		$ -	$ 23,92	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	$ 1.103.722,00		$ -	$ 772.605,40	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	$ 1.103.722,00		$ -	$ 772.605,40	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	NA	$ 221,00		$ -	$ 159,12	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	$ 2.122.542,00		$ -	$ 212.254,20	CUMPLE	CUMPLE	
IT-BPO-32-1248	Agente Bilingüe	Profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En sitio	$ 8.510.307,17	3,50	$ 3.179.841	$ 4.935.978,16	CUMPLE	CUMPLE	El operador debe garantizar que se pague lo que establece el AMP, es decir 3,5 SMMLV $3.179.841. EL ICBF, se asegurará de estos pago al revisar las planilla de aportes.
IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	$ 8,00		$ -	$ 6,40	CUMPLE	CUMPLE	

OBSERVACIÓN: La Entidad compradora procedió a verificar el valor de cada uno de los ítems ofertados por el proveedor con la cotización de menor valor dentro del evento de cotización **118463b**, para lo cual efectuó el análisis de la oferta presentada por UNIÓN TEMPORAL ASD - IQ con la finalidad de establecer si los valores cotizados podrían incurrir en precios artificialmente bajos, de conformidad con la guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de CCE, evidenciando que la cotización presentdada se encuentra dentro de los valores aceptados por la entidad una vez aplicadala formula de desviación estandar. Por lo anterior, el Comité Asesor Evaluador recomienda que la cotización presentada por **UNIÓN TEMPORAL ASD - IQ** cumple con las condiciones exigidas por el acuerdo marco de precios BPO II CCE-025-AMP-2021 para la prestación del servicio y considera que es la más favorable para la entidad.

LEONARDO CASTILLO LEÓN
Contratista- Dirección de Servicios y Atención

LINA MARIA ÁVILA ÁVILA
Contratista- Dirección de Servicios y Atención

YESICA LASSO PÉREZ
Contratista- Dirección de Servicios y Atención

PROVEEDOR	VALOR PROPUESTA	
UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	$ 29.428.506.227,3261	
EMTELCO SAS	$ 21.716.587.781,9300	**MEDIANA**
BPM CONSULTING LTDA	$ 17.760.505.558,6288	**$ 17.723.077.504,4558**
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS	$ 17.685.649.450,2829	
MILLENIUM BPO SA	$ 16.050.647.726,0953	
UNIÓN TEMPORAL ASD- IQ	$ 15.247.062.339,3192	
DESVIACIÓN ESTANDAR	**$ 5.285.073.470,50**	
Valor Mínimo Aceptable = Mediana - Desviacion Estándar		**$ 12.438.004.033,96**