

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 30-01-2023 04:58:05
Al Contestar Cite Este No.:2023IE1891 O 1 Fol:9 Anex:0 Rec:2
ORIGEN: 042000.DIRECCION DE ANALISIS DE ENTIDADES PUBLIC
DESTINO: 052100.SUBDIRECCION DE CONTRATAcion - N/CIRO FL
TRAMITE: MEMORANDO-REMISION
ASUNTO: LM/ EVALUACION EVENTO DE COTIZACION 143256

042000

MEMORANDO

PARA: Dra. LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Subdirectora de Contratación

DE: DIRECCIÓN DE ANALISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS
DISTRITALES DEL SECTOR SALUD

ASUNTO: Evaluación evento de cotización 143256 - Contact Center Distrital

Cordial saludo,

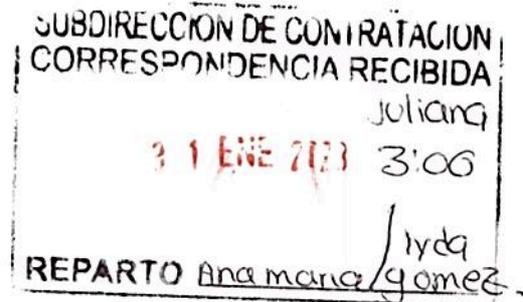
De manera atenta me permito radicar documentación requerida para la publicación de la evaluación del proceso de cotización 143256 que tiene como objeto "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud" a través de Colombia Compra Eficiente

Atentamente,



DIANA MARCELA SAAVEDRA GARZÓN

Anexos: 9 folios



Proyectó: Minerva Moscoso Pinzón profesional especializado Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud

**EVALUACIÓN DE LA PROPUESTAS
ACUERDO MARCO DE PRECIOS: EVENTO 143256**

OBJETO: "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud".

El día 13 de enero de 2023 se creó el evento de cotización No. 143256 en la Plataforma de Colombia Compra Eficiente por diez días hábiles desde el 13 de enero y hasta el 27 de enero de 2023 a las 17:00.

Al finalizar el evento de cotización de servicios BPO II se recibe un total de 7 respuestas por parte de los interesados al mismo, los cuales se muestran a continuación:

← Respuestas

Proveedor	Respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	Acciones
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ - #851843	27/01/23	56 370 085 574.365	100%	30 513 312 514.73	25 856 773 059.635	
		16 55 -0500	COP		COP	COP	
BPM Consulting	BPM Consulting - #851842	27/01/23	56 370 085 574.365	100%	35 341 578 866.30	21 028 506 708 065	
		16 39 -0500	COP		COP	COP	
Outsourcing Servicios Informáticos S A S BIC	Outsourcing Servicios Informáticos S A S BIC - #851855	27/01/23	56 370 085 574.365	100%	28 901 806 380.415	27 468 279 193.95	
		14 14 -0500	COP		COP	COP	
Emtelco	Emtelco - #851857	27/01/23	56 370 085 574.365	100%	71 704 358 193.355	-15 334 272 618 990	
		09 59 -0500	COP		COP	COP	
Millenium BPO S A	Millenium BPO S A - #851859	27/01/23	56 370 085 574.365	100%	29 721 876 413.545	26 648 209 160 02	
		15 15 -0500	COP		COP	COP	
CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO	CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO - #851868	26/01/23	56 370 085 574.365	100%	35 680 728 287.17	20 689 357 237 195	
		20 41 -0500	COP		COP	COP	
UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO - #851885	25/01/23	56 370 085 574.365	100%	187 976 504 238 045	-131 606 418 663 680	
		16 28 -0500	COP		COP	COP	

Por página 15 | 45 | 90

Fuente: Plataforma Colombia Compra Eficiente-Acuerdo Marco de Precios evento de cotización 143256

Una vez analizadas las respuestas al evento de cotización por parte de los interesados, no se evidencia observación alguna presentada por los mismos

Acorde a la guía definida por Colombia Compra Eficiente para la adquisición de servicios BPO II, se procede a realizar el análisis y comparación de las ofertas recibidas. Para ello, se descargan los formatos tipo .xlsx y se verifica que exista consistencia con lo reportado en la plataforma de la TVEC. Estos formatos se adjuntan al presente documento en el archivo "EVENTO DE COTIZACIÓN - # 143256.zip"

Conforme al numeral "6.10 Cargar los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar una solicitud de Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio" del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, se analiza la propuesta de menor valor, la cual corresponde al proveedor Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC, y sobre la que se procedió a validar que el proveedor no cotizó por encima de sus precios techo, no omitió diligenciar algún ítem, ni tampoco cometió ningún error aritmético en la determinación del valor de la oferta, ni ofreció una cantidad diferente a la solicitada por la entidad.

Tabla 1. Comparaciones propuestas

Nº	PROVEEDORES	PRESUPUESTO ASIGNADO	VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA
1	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$56.370.085.574,365	\$30.513.312.514,73
2	BPM CONSULTING	\$56.370.085.574,365	\$35.341.578.866,30
3	OUTSOURCING S. A	\$56.370.085.574,365	\$28.901.806.380,415
4	EMTELCO	\$56.370.085.574,365	\$71.704.358.193,355
5	MILLENIUM	\$56.370.085.574,365	\$29.721.876.413,545
6	CONALCEDRITOS- CONALCENTER BPO	\$56.370.085.574,365	\$35.680.728.287,17
7	UNION TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$56.370.085.574,365	\$187.976.504.238,045

Fuente: Propia a partir de los datos evento de cotización 143256 Colombia Compra Eficiente-Acuerdo Marco de Precios

Sin embargo, se realizó un análisis para identificar si la oferta de menor valor se encuentra artificialmente baja, teniendo en cuenta la metodología descrita en la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente, capítulo IV. Precios artificialmente bajos así:

1. Comparar el valor de cada oferta con el costo estimado de la provisión del bien o servicio de acuerdo con el Estudio del Sector elaborado por la Entidad Estatal. La verificación de las ofertas artificialmente bajas puede sustentarse en información adicional a la utilizada en el Estudio del Sector, como precios de fabricantes y otros factores económicos relevantes.

Tabla 2. Comparaciones propuestas Vs presupuesto

Nº	PROVEEDORES	VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA	Valor presupuesto	Diferencia
1	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$30.513.312.514,73	\$56.370.085.574,37	\$25.856.773.059,64
2	BPM CONSULTING	\$35.341.578.866,30	\$56.370.085.574,37	\$21.028.506.708,07
3	OUTSOURCING S. A	\$28.901.806.380,42	\$56.370.085.574,37	\$27.468.279.193,95
4	EMTELCO	\$71.704.358.193,36	\$56.370.085.574,37	(\$15.334.272.618,99)
5	MILLENIUM	\$29.721.876.413,55	\$56.370.085.574,37	\$26.648.209.160,82
6	CONALCEDRITOS- CONALCENTER BPO	\$35.680.728.287,17	\$56.370.085.574,37	\$20.689.357.287,20
7	UNION TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$187.976.504.238,05	\$56.370.085.574,37	(\$131.606.418.663,68)

Fuente: Propia a partir de los datos evento de cotización 143256 Colombia Compra Eficiente-Acuerdo Marco de Precios

2. Solicitar explicaciones a los proponentes cuyas ofertas sean menores en un 20%, o un mayor porcentaje, al costo total estimado por la Entidad Estatal (comparación absoluta, ver sección III). Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación

Valor presupuesto - 20% = \$45.096.068.459,49

Tabla 3. Comparaciones propuestas Vs presupuesto -20%

N°	PROVEEDORES	VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA	VALOR PRESUPUESTO – 20%	DIFERENCIA
1	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	\$30.513.312.514,73	\$45.096.068.459,49	Menor
2	BPM CONSULTING	\$35.341.578.866,30	\$45.096.068.459,49	Menor
3	OUTSOURCING S. A	\$28.901.806.380,42	\$45.096.068.459,49	Menor
4	EMTELCO	\$71.704.358.193,36	\$45.096.068.459,49	Mayor
5	MILLENIUM	\$29.721.876.413,55	\$45.096.068.459,49	Menor
6	CONALCEDRITOS- CONALCENTER BPO	\$35.680.728.287,17	\$45.096.068.459,49	Menor
7	UNION TEMPORAL SERVICIOS BPO	\$187.976.504.238,05	\$45.096.068.459,49	Mayor

Fuente: Propia a partir de los datos evento de cotización 143256 Colombia Compra Eficiente-Acuerdo Marco de Precios

De acuerdo con la tabla anterior, y con la oferta de Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC, esta se encuentra por debajo del límite establecido y puede considerarse que la oferta es **artificialmente baja**

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad comprobó lo siguiente:

- El proponente no omitió diligenciar algún ítem o componente de la oferta.
- El proponente no cometió un error aritmético en la determinación del valor total de la oferta, por ejemplo, con la suma de los precios unitarios.
- El proponente no ofreció por una unidad de medida diferente a la solicitada por la Entidad Estatal.
- El proponente ofrece condiciones técnicas o de ejecución del contrato que se ajustan a las especificaciones requeridas por la Entidad Estatal.

Dado que lo anterior no es causal de rechazo de la oferta, se procede con lo determinado por la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente, capítulo VI. Solicitud de aclaraciones

El Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015 establece que la Entidad Estatal debe solicitar aclaraciones al proponente que presenta una oferta que parece artificialmente baja. La Entidad Estatal debe solicitar al proponente explicar por escrito y en detalle su oferta indicando que hace la solicitud por considerar que la oferta puede ser artificialmente baja. La explicación del proponente debe ser

completa para permitir el análisis completo de la oferta y su sostenibilidad durante la vigencia del contrato. Se recomienda incluir en la solicitud de aclaración de la oferta la siguiente desagregación de su precio.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante correo electrónico de fecha 28 de enero de 2023 se solicitó a la empresa Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC explicar por escrito y en detalle su oferta por cada ítem indicando, que esta solicitud se hace por considerar que la oferta puede ser artificialmente baja y se debe tener en cuenta la información de la siguiente formula.

$$\text{Oferta} = \text{Costo del bien, servicio u obra (insumos, equipos, personal)} + \text{gastos generales} + \text{imprevistos} + \text{utilidad}$$

Que mediante oficio de fecha 30 de enero de 2023 el proponente **Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC** envía respuesta de aclaración solicitada anexando la siguiente tabla:

Valor Antes de IVA	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Estampillas Distritales	Utilidad
\$ 24.287.232.252	\$ 21.563.177.772	\$ 1.073.377.802	\$ 874.348.916	\$ 776.327.762
100%	88,8%	4,4%	3,6%	3,2%

e indicando que:

Manifestamos que entregamos una oferta competitiva teniendo en cuenta que tenemos una estructura de costos que se beneficia de economías de escala, debido al número de clientes que tenemos tanto en el acuerdo marco como a nivel organización, lo cual nos permite generar ahorros y ofrecer los servicios solicitados por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio.

La carta de **Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC** adicionalmente incluye una tabla de costos para cada uno de los ítems conforme a lo solicitado por la entidad.

Una vez analizados los ítems en especial los que incluyen factor humano, los costos son viables y se ajustan a las tablas de precios definidos por el Acuerdo Marco de Precios CCE – 025 – AMP – 2021.

En cuanto a los precios del componente tecnológico se encuentran por debajo del estudio de mercado; sin embargo el proveedor se compromete con estos precios a entregar un servicio de calidad y que garantiza la continuidad del servicio.

Por tanto, el Comité evaluador posterior al proceso realizado se evidencia que la oferta presentada por el proponente **Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC con NIT. 800.211.401-8** cumple con las características requeridas por la entidad y es la propuesta de menor precio, en consecuencia, se recomienda suscribir la orden de compra por un valor de hasta **VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SEIS MIL TRECIENTOS OCHENTA PESOS Y CUATROCIENTOS QUINCE CENTAVOS M/CTE (\$28.901.806.380,415) INCLUIDO IVA**

Anexos:

Correo Solicitud aclaración oferta por parte de la SDS
Carta de aclaración oferta Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Análisis en Excel de la oferta presentada

Elaboró:

Minerva Moscoso Pinzón, profesional especializado, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud 
Blanca Mindrey Rincón Llanos, profesional especializado, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud 
Luis Alberto Valencia, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación 

Revisó y Aprobó Comité evaluador:

Juan David Cárdenas Abogado / Subsecretaria Cooperativa 
Diana Marcela Saavedra Garzón, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud 

Solicitud aclaración oferta cotización 143256

Minerva, Moscoso Pinzon <M1Moscoso@saludcapital.gov.co>

Sáb 28/01/2023 11:17

Para: colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co <colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co>

CC: Luis Alberto, Valencia Molina <LAValencia@saludcapital.gov.co>; Blanca Mindrey, Rincón Llanos <BMRincon@saludcapital.gov.co>; Diana Marcela, Saavedra Garzon <DMSaavedra@saludcapital.gov.co>

Buenos días señores Outsourcing Servicios informáticos S.A.S

De manera atenta y teniendo en cuenta que el día de ayer 27 de enero de 2023 se cerró el evento de cotización No. 143256, donde se evidenció una oferta presentada por ustedes por valor de \$28.901.806.380,42, con el fin de proceder a realizar la respectiva evaluación de la propuesta requerimos conforme a la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente, capítulo VI. solicitud de aclaraciones, aclarar por escrito y en detalle su oferta por cada ítem, por considerar se una oferta que puede ser artificialmente baja.

Agradecemos tener en cuenta la información de la siguiente fórmula:

$$\text{Oferta} = \text{Costo del bien, servicio u obra (insumos, equipos, personal)} - \text{gastos generales} + \text{imprevistos} + \text{utilidad}$$

esperamos el envío de esta información a través de oficio el día lunes 30 de enero al correo m1moscoso@saludcapital.gov.co

Cordial saludo,



BOGOTÁ

MINERVA MOSCOSO PINZÓN

Profesional Especializado

Dirección de Análisis de Entidades Públicas
Distritales del Sector Salud - DAEPDSS

Secretaría Distrital de Salud

Tel. 3649090 Ext. 9628

Cra. 32 No. 12 - 81- Bogotá D.C.

Señores:

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
Aten. Minerva Moscoso Pinzón
Profesional Especializado
Cra. 32 No. 12 - 81
La Ciudad

Asunto: Respuesta Solicitud de aclaración oferta cotización 143256

Estimada Minerva, reciba un cordial saludo.

En atención a su petición del asunto, presentamos respuesta de aclaraciones allegada mediante correo electrónico el día 28 de enero del año 2023, donde se requiere explicación del valor ofrecido en la oferta presentada el día 27 de enero de 2023 referente al Evento No. 143256; se procede a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

De acuerdo con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación, capítulo VII Análisis de las aclaraciones de las ofertas presentadas, Outsourcing S.A.S BIC señala que:

- No se omitió diligenciamiento de algún ítem o componente de la oferta.
- No se cometió un error aritmético en la determinación del valor total de la oferta, por ejemplo, con la suma de los precios unitarios.
- No se ofreció tarifas por una unidad de medida diferente a la solicitada por la Entidad Estatal.
- Outsourcing S.A.S BIC ofrece condiciones técnicas o de ejecución del contrato que se ajustan a las especificaciones requeridas por la Entidad Estatal.

En la siguiente tabla encontrarán la aclaración de nuestra oferta competitiva con la desagregación del precio a cada uno de los ítems según Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación:

$$\text{Oferta} = \text{Costo del bien, servicio u obra (insumos, equipos, personal)} + \text{gastos generales} + \text{imprevistos} + \text{utilidad}$$

Valor Antes de IVA	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Estampillas Distritales	Utilidad
\$ 24.287.232.252	\$ 21.563.177.772	\$ 1.073.377.802	\$ 874.348.916	\$ 776.327.762
100%	88,8%	4,4%	3,6%	3,2%

Pos.	Código del servicio	Nombre del servicio	Característica 1	Característica 2	Unidad de facturación	Unidad A Facturar	Meses	Precio Unitario + Gravamen Mes	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Estampillas Distritales	Utilidad
1	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NA	NA	Puesto de trabajo	11	10,5	\$ 512.511,27	51,04%	43,44%	3,60%	1,93
2	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	26	10,5	\$ 101.299,57	88,04%	0,96%	3,60%	7,40
3	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	setup	1	10,5	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
4	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	Mes	1	10,5	\$ 1.342.670,90	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
5	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	Usuario activo	4.000	10,5	\$ 149,58	94,56%	0,96%	3,60%	0,87
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	Minuto	1.000	10,5	\$ 23,53	93,50%	0,96%	3,61%	1,93
7	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	Hora desarrollo	200	10,5	\$ 36.360,42	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
8	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	NA	NA	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	5	1	\$ 37.429,83	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
9	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	13	10,5	\$ 35.290,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
10	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	Minuto Voicebot Smart	1.000	10,5	\$ 41,91	93,53%	0,96%	3,60%	1,90
11	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	m² cerrado	10	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
12	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	m² cerrado	20	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
13	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Mes	13	10,5	\$ 5.807.124,90	90,72%	4,71%	3,60%	0,96
14	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	13	10,5	\$ 101.299,57	88,04%	0,96%	3,60%	7,40
15	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	Mensaje SMS	50.000	10,5	\$ 5,62	92,53%	0,96%	3,74%	2,78
16	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	Correo	50.000	10,5	\$ 1,61	93,17%	0,96%	3,73%	2,15
17	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	Minuto	5.000	5	\$ 9,62	93,56%	0,96%	3,53%	1,95
18	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	Minuto	5.000	5	\$ 9,62	93,56%	0,96%	3,53%	1,95
19	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	Minuto	10	5	\$ 16,04	93,52%	0,96%	3,62%	1,90
20	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	Minuto	200	10,5	\$ 11,76	93,54%	0,96%	3,57%	1,93
21	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	Minuto	500	10,5	\$ 111,22	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
22	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	Minuto	4.000	10,5	\$ 23,53	93,50%	0,96%	3,61%	1,93
23	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	Anuncio	12	1	\$ 42.776,95	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
24	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	25	10,5	\$ 35.290,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
25	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	Hora desarrollo	100	2	\$ 36.360,42	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
26	IT-BPO-61-1	Grabación pantalla	NA	NA	Grabación pantalla	20	10,5	\$ 13.417,84	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
27	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	setup	1	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
28	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	Mes	1	10,5	\$ 1.342.670,90	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
29	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	Usuario activo	150	8	\$ 149,58	94,56%	0,96%	3,60%	0,87
30	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	1	10,5	\$ 6.351.758,66	93,11%	1,36%	3,60%	1,93
31	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes	1	10,5	\$ 5.493.434,78	93,05%	1,42%	3,60%	1,93
32	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	m² cerrado	22	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93



33	IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	40	10	\$ 4.251.898,02	87,43%	6,08%	3,60%	2,89%
34	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	40	10	\$ 101.299,57	88,04%	0,96%	3,60%	7,40%
35	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	2	10	\$ 6.351.758,66	93,11%	1,36%	3,60%	1,93%
36	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes	2	10	\$ 5.493.434,78	93,05%	1,42%	3,60%	1,93%
37	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	2	10	\$ 7.210.082,54	93,16%	1,31%	3,60%	1,93%
38	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	setup	1	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
39	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	Mes	1	10	\$ 1.342.670,90	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
40	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	Usuario activo	100	4	\$ 149,58	94,56%	0,96%	3,60%	0,87%
41	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	40	10	\$ 35.290,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
42	IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	20	10,5	\$ 4.251.898,02	87,43%	6,08%	3,60%	2,89%
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	20	10,5	\$ 101.299,57	88,04%	0,96%	3,60%	7,40%
44	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	1	10,5	\$ 6.351.758,66	93,11%	1,36%	3,60%	1,93%
45	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes	1	10,5	\$ 5.493.434,78	93,05%	1,42%	3,60%	1,93%
46	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	1	10,5	\$ 7.210.082,54	93,16%	1,31%	3,60%	1,93%
47	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	Respuesta Chatbot Smart	10000	10,5	\$ 53,05	93,51%	0,96%	3,60%	1,92%
48	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	Minuto Voicebot Smart	10000	10,5	\$ 41,91	93,53%	0,96%	3,60%	1,90%
49	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	Minuto	30000	10,5	\$ 9,62	93,56%	0,96%	3,53%	1,95%
50	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	Minuto	1000	10,5	\$ 16,04	93,52%	0,96%	3,62%	1,90%
51	IT-BPO-7-2	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound desde celular a 01-8000	NA	Minuto	100000	10,5	\$ 5,34	93,63%	0,96%	3,56%	1,84%
52	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	Minuto	20000	10,5	\$ 42,78	93,50%	0,96%	3,60%	1,93%
53	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	30	10,5	\$ 35.290,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
54	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	m² cerrado	20	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
55	IT-BPO-25-21	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Mes	270	10,5	\$ 4.251.898,02	87,43%	6,08%	3,60%	2,89%
56	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	Licencia por posición	270	10,5	\$ 101.299,57	88,04%	0,96%	3,60%	7,40%
57	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	Mensaje SMS	400000	10,5	\$ 5,62	92,53%	0,96%	3,74%	2,78%
58	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	Respuesta Chatbot Smart	400000	10,5	\$ 53,05	93,51%	0,96%	3,60%	1,92%
59	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	Minuto Voicebot Smart	900000	10,5	\$ 41,91	93,53%	0,96%	3,60%	1,90%
60	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	Minuto	50000	10,5	\$ 9,62	93,56%	0,96%	3,53%	1,95%
61	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	Minuto	400000	10,5	\$ 9,62	93,56%	0,96%	3,53%	1,95%
62	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	Minuto	350000	10,5	\$ 16,04	93,52%	0,96%	3,62%	1,90%
63	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	Minuto	100000	10,5	\$ 11,76	93,54%	0,96%	3,57%	1,93%
64	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	Minuto	1000	10,5	\$ 111,22	93,51%	0,96%	3,60%	1,93%
65	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	Minuto	250000	10,5	\$ 23,53	93,50%	0,96%	3,61%	1,93%
66	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	NA	Minuto	1450000	10,5	\$ 70,32	79,64%	0,96%	3,60%	15,81%
67	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	Minuto	170000	10,5	\$ 42,78	93,50%	0,96%	3,60%	1,93%



98	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	Anuncio	100	1	\$ 42.776,95	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
99	IT-BPO-61-1	Grabación pantalla	NA	NA	Grabación pantalla	200	10,5	\$ 13.417,84	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
100	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	Minuto	50	10,5	\$ 16,04	93,52%	0,96%	3,62%	1,90
101	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	Mensaje SMS	35000	10,5	\$ 5,62	92,53%	0,96%	3,74%	2,78
102	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	Mensaje SMS	35000	10,5	\$ 14,81	75,62%	0,96%	3,58%	19,84
103	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	Mensaje SMS	1000	10,5	\$ 4,28	93,46%	0,96%	3,74%	1,84
104	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	Licencia Mes	500	10,5	\$ 78.424,05	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
105	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	Hora desarrollo	400	10,5	\$ 36.360,42	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
106	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	NA	NA	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	20	3	\$ 37.429,83	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
107	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	Licencia Mes	2	10,5	\$ 701.764,25	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
108	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	setup	1	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
109	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	Mes	1	10,5	\$ 1.342.670,90	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
110	IT-BPO-14-3	WhatsApp for Business API	usuario activo	NA	Usuario activo	15000	10,5	\$ 149,58	94,56%	0,96%	3,60%	0,87
111	IT-BPO-65-1	Licencia RDP-CAL	NA	NA	Licencia Mes	1200	10,5	\$ 18.520,14	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
112	IT-BPO-63-1	Licencia RPA - Robotic Process Automation	NA	NA	Licencia Mes	20	5	\$ 3.994.789,91	94,51%	0,97%	3,60%	0,93
113	IT-BPO-66-2	Servidor de Aplicaciones y Componentes	Servidor Medium	NA	Mes	25	10,5	\$ 545.333,92	90,66%	0,96%	3,60%	4,77
114	IT-BPO-55-1	Cabina de contacto telefónico	Zona 1	NA	Cabina	16	10,5	\$ 284.065,72	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
115	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	NA	Licencia Mes	85	10,5	\$ 50.559,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
116	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NA	NA	Puesto de trabajo	4	10,5	\$ 512.511,27	51,04%	43,44%	3,60%	1,93
117	IT-BPO-52-4	Enlace Dedicado entre puntos	1Gbps	Zona 1	Mes	2	10,5	\$ 8.127.621,45	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
118	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	Zona 1	Mes	1	10,5	\$ 5.868.738,35	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
119	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	Mes	2	10	\$ 24.737,92	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
120	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Mes	1	10,5	\$ 12.350.025,82	93,31%	1,17%	3,60%	1,93
121	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	13	10,5	\$ 7.210.082,54	93,16%	1,31%	3,60%	1,93
122	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Mes	2	10,5	\$ 8.926.730,30	93,23%	1,24%	3,60%	1,93
123	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Mes	13	10,5	\$ 6.351.758,66	93,11%	1,36%	3,60%	1,93
124	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	Mes	13	10,5	\$ 5.493.434,78	93,05%	1,42%	3,60%	1,93
125	IT-BPO-25-66	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Mes	1	10,5	\$ 5.928.093,56	88,87%	4,64%	3,60%	2,89
126	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	Mes	1	10,5	\$ 17.509.969,09	93,37%	1,11%	3,60%	1,93
127	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	Mes	550	10,5	\$ 35.290,98	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
128	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	m² cerrado	300	1	\$ 106.942,39	93,51%	0,96%	3,60%	1,93
129	IT-BPO-25-111	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias de la salud y afines	Mes	4	10,5	\$ 7.662.621,12	89,70%	3,80%	3,60%	2,89

Por lo anterior, manifestamos que entregamos una oferta competitiva teniendo en cuenta que tenemos una estructura de costos que se beneficia de economías de escala, debido al número de clientes que tenemos tanto en el acuerdo marco como a nivel organización, lo cual nos permite generar ahorros y ofrecer los servicios solicitados por la **SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD** con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, solicitamos a la Entidad nos confirme si después de haber realizado el análisis a la presente solicitud de aclaración, requiere algún soporte específico sobre el cual profundizar.

Adicional en razón al requerimiento solicitamos nos compartan el análisis de la ofertas de todos los demás oferentes para conocer los presupuestos presentados y conocer las desviaciones en comparación con nuestra oferta.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.



John Fernando Santafe Correa
Representante Legal Outsourcing S.A.S BIC

042000

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 01-02-2023 03:26:28

Al Contestar Cite Este No.:2023IE2162 O 1 Fol:0 Anex:0 Rec:2

ORIGEN: 042000.DIRECCION DE ANALISIS DE ENTIDADES PUE**DESTINO:** 052100.SUBDIRECCION DE CONTRATACION - N/CIRC**TRAMITE:** MEMORANDO-ALCANCE**ASUNTO:** EVALUACION EVENTO DE COTIZACION 143256 CONT**MEMORANDO****PARA:** Dra. LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Subdirectora de Contratación**DE:** DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL
SECTOR SALUD (E)**ASUNTO:** Alcance evaluación evento de cotización 143256 - Contact Center Distrital -
2023IE1891

Cordial saludo,

Como es de su conocimiento a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente, se dio apertura al evento de cotización No. 143256 día 13 de enero de 2023, con objeto "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud" mediante el Acuerdo Marco de Precios para servicios BPO II previa revisión por parte de la Subdirección de contratación, el cual finalizó el 27 de enero de 2023.

Al finalizar el evento de cotización de servicios BPO II se recibieron un total de 7 respuestas por parte de los interesados al mismo, la propuesta de menor valor fue la del proponente Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC. Frente a esto, el equipo técnico del Contact Center de la Secretaría Distrital de Salud delegado para llevar a cabo las verificaciones técnicas de los proponentes, procedió a validar que el proveedor no cotizó por encima de sus precios techo, no omitió diligenciar algún ítem, ni tampoco cometió ningún error aritmético en la determinación del valor de la oferta, ni ofreció una cantidad diferente a la solicitada por la entidad.

De la misma forma, realizó el análisis para evaluar que la oferta de menor valor no se encontrara artificialmente baja, aplicando la metodología definida por la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente. En consecuencia, se solicitó al proponente aclarar por escrito y en detalle su oferta por cada ítem. Mediante oficio de fecha 30 de enero de 2023 el proponente Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC envía respuesta de aclaración indicando que:

"Manifestamos que entregamos una oferta competitiva teniendo en cuenta que tenemos una estructura de costos que se beneficia de economías de escala, debido al número de clientes que tenemos tanto en el acuerdo marco como a nivel organización, lo cual nos permite generar ahorros y ofrecer los servicios solicitados por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio."

Luego de realizar el análisis de la justificación recibida, se concluyó que la oferta no es artificialmente baja y cumple con las características requeridas por la entidad, en consecuencia, se recomendó suscribir la orden de compra por valor de hasta \$28.901.806.380,415 incluido IVA con Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC con NIT. 800.211.401-8, al ser la propuesta de menor precio.

Adicionalmente por los servicios prestados en la actual orden de compra se paga mensualmente un promedio de \$ 2.495.051.424 y la nueva orden de compra se estima en un valor total de \$28.901.806.380,415 por 10 meses y quince días (15), el promedio mensual estaría en \$ 2.752.552.988,61, un precio mayor que incluye los aumentos SMMLV y el IPC para la vigencia 2023 y la inclusión de servicios adicionales.

De acuerdo con lo anterior se radicó evaluación del evento de cotización 143256 - Contact Center Distrital a la Subdirección de Contratación mediante radicado 20231E1891 de 30 de enero de 2023; sin embargo y en atención a su direccionamiento como Subdirectora de Contratación se envió mediante correo electrónico de fecha 31 de enero solicitud de concepto a Colombia Compra Eficiente con respecto a la oferta presentada por parte del proponente Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC para descartarse que fuera una oferta artificialmente baja y poder continuar con el proceso de adjudicación.

Es de anotar que la actual orden de compra N° 71385 de 2021 que tiene como objeto "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud", finaliza el 15 de febrero de 2023 y presta los servicios de agendamiento de citas médicas, atención de la línea 106 y atención de la línea salud para todos; opción 1: Línea de servicio a la ciudadanía, opción 2: línea del derecho a la Salud, que garantizan el derecho fundamental a la salud de los Bogotanos y tienen el objetivo de:

- a) Disminuir las barreras de acceso a los servicios de salud en Bogotá
- b) Identificar y solucionar las dificultades que se presentan de tipo administrativo y/o asistencial para acceder oportunamente a los servicios de salud.
- c) Orientar a la ciudadanía en la actualización de novedades de afiliación, tales como portabilidad, movilidad, entre otros.
- d) Reducir trámites y desplazamientos innecesarios de la ciudadanía para ser orientada e informada en salud.
- e) Orientar e informar a la ciudadanía sobre el Portafolio de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud.
- f) Recibir las peticiones ciudadanas relacionadas con el sector salud a través del sistema Bogotá Te Escucha
- g) Intervenir de forma oportuna y efectiva las barreras y diferentes problemáticas de acceso a los servicios de salud
- h) Mejorar la rectoría sobre los actores del sistema en el Distrito Capital
- i) Mejorar la satisfacción de los afiliados a los diferentes regímenes en salud.

De conformidad con lo anterior y basados en los tiempos entre la finalización de la actual orden de compra y la adjudicación del nuevo proveedor para continuar con el servicio y teniendo en cuenta el Plan Distrital de Desarrollo "Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI", así como el Plan Nacional de Desarrollo que ordena avanzar en un nuevo modelo de salud y prestación de servicios, orientados a la atención integral y al establecimiento de las redes integradas de servicios de salud, se debe gestionar la contratación del nuevo operador antes de finalizar la actual orden de compra con el fin de garantizar la continuidad del servicio de Contact y evitar impactos negativos como:

- a. Aumento en las PQRDS
- b. Traslado de la ciudadanía a las IPS de las subredes, en búsqueda de asignación de cupos de citas médicas (incremento de filas)
- c. Deterioro de la imagen institucional.
- d. Apertura de investigaciones por los entes de control, a causa de la no prestación del servicio.

- e. Afectación en la oportunidad de la asignación de una cita médica derivando en el posible deterioro de salud del usuario.
- f. No cumplimiento de los planes de mejora presentados a la contraloría con respecto al aumento del indicador de agendamiento de citas médicas.
- g. Desatención a los servicios Psicológicos de niñas niños y adolescentes que se prestan desde la línea 106.
- h. Perdida de un canal de la ciudadanía, para solicitar apoyo a la secretaria Distrital de Salud para la gestión de barreras de acceso a los servicios de salud.
- i. Inexistencia de una vía de comunicación para dar trámite a las inquietudes, solitudes y otros requerimientos de cara a la atención al ciudadano.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que el proponente justificó que no es una oferta artificialmente baja, y se compromete a ofrecer los servicios solicitados por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Marco de precios de servicios BPO II de Colombia Compra Eficiente, la Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud sugiere avanzar con el proceso dado que no es posible esperar la respuesta de Colombia Compra Eficiente de conformidad con los términos establecidos por la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015 y al mismo tiempo satisfacer la necesidad inminente del servicio de Contact Center.

Atentamente,



DIANA MARCELA SAAVEDRA GARZÓN

Directora de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud (E)

Proyectó:

Minerva Moscoso Pinzón profesional especializado Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud *MP*
Luis Alberto Valencia, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación *LAV*

Revisó y Aprobó Comité evaluador:

Juan David Cárdenas Abogado / Subsecretaria Cooperativa *JDC*
Diana Marcela Saavedra Garzón, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud *DMG*



042000

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 03-02-2023 11:56:13

Al Contestar Cite Este No.:2023IE2348 O 1 Fol:1 Anex:0 Rec:2

ORIGEN: 042000.DIRECCION DE ANALISIS DE ENTIDADES PUBLIC

DESTINO: 052100.SUBDIRECCION DE CONTRATACION - N/CIRO FL

MEMORANDO DE: MEMORANDO-ALCANCE

ASUNTO: RADICADO 2023IE2162 EVALUACION CONTACT CENTER

PARA: Dra. LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Subdirectora de Contratación

DE: DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE ENTIDADES PÚBLICAS DISTRITALES DEL
SECTOR SALUD (E)

ASUNTO: Alcance al radicado 2023IE2162 – evaluación Contact Center

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que se solicitó mediante correo electrónico de fecha 31 de enero a Colombia Compra Eficiente concepto con respecto a la oferta presentada por parte del proponente Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC para descartarse que fuera una oferta artificialmente baja y poder continuar con el proceso de adjudicación. Gentilmente informamos que la entidad envió respuesta el día 02 de febrero de 2023 mediante correo electrónico indicando que:

De acuerdo a lo establecido en la cláusula 7 de las Actividades de la entidad compradora en la operación secundaria en su numeral 6.8. "Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación" expedida por Colombia Compra Eficiente." Entendiéndose entonces que el análisis sobre los precios artificialmente bajos debe recaer únicamente sobre el valor ofertado. Por tanto, si el proveedor en su justificación aclara que no existe tal situación. Deberá entonces la Entidad Compradora, continuar con el normal ejercicio del evento de cotización y el proveedor en caso de salir adjudicado, acatar lo establecido en la minuta del presente AMP so pena de las sanciones aquí contempladas.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que en la evaluación inicial el equipo técnico del Contact Center, realizó el análisis para evaluar que la oferta de menor valor no se encontrara artificialmente baja, aplicando la metodología definida por la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente y solicitó al proponente aclarar por escrito y en detalle su oferta por cada ítem, y el proponente dio respuesta mediante oficio el 30 de enero de 2023 indicando que:

"Manifestamos que entregamos una oferta competitiva teniendo en cuenta que tenemos una estructura de costos que se beneficia de economías de escala, debido al número de clientes que tenemos tanto en el acuerdo marco como a nivel organización, lo cual nos permite generar ahorros y ofrecer los servicios solicitados por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio."

De acuerdo con lo anterior y lo expresado en el memorando Alcance evaluación evento de cotización 143256 - Contact Center Distrital - 2023IE1891, se sugiere continuar con el proceso de adjudicación.

Atentamente



DIANA MARCELA SAAVEDRA GARZÓN

Directora de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud (E)

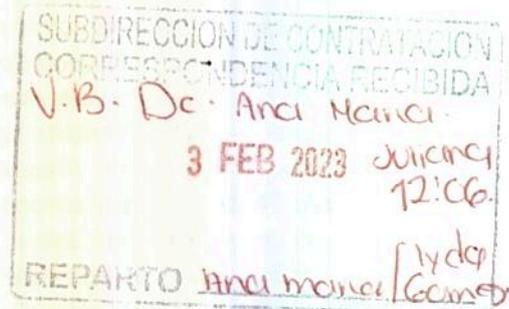
Anexos: correo electrónico 02 de febrero de 2023 respuesta Colombia Compra Eficiente un (1) folio

Elaboró

Minerva Moscoso Pinzón, profesional especializado, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud
Luis Alberto Valencia, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Revisó y Aprobó Comité evaluador:

Juan David Cárdenas Abogado / Subsecretaria Cooperativa
Diana Marcela Saavedra Garzón, Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales Del Sector Salud



Exportar		Vista		Todo	Avanzado	Buscar	
Proveedor	Respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	Acciones
UNIA TEMPORAL		27-01-23	56 370 085 574.365	100%	30 513 312 514.73		
ASD		16-05-2000	COP		COP		
BPM Consulting		27-01-23	56 370 085 574.365	100%	35 341 578 866.30		
		16-05-2000	COP		COP		
Outsourcing Servicios informáticos S.A.S-BIC		27-01-23	56 370 085 574.365	100%	28 901 806 380.415		
		14-14-2000	COP		COP		
Entelia		27-01-23	56 370 085 574.365	100%	71 704 358 193.355	-15 334 272 618.990	
		09-09-2000	COP		COP		
Milenio BPO S.A.		27-01-23	56 370 085 574.365	100%	29 721 876 413.545		
		15-15-2000	COP		COP		
PROVAL PREDITOS S.A.		26-01-23	56 370 085 574.365	100%	35 680 728 287.17		
DIGITAL CENTER BPO		20-01-23	56 370 085 574.365	100%	35 680 728 287.17		
UNIA TEMPORAL		25-01-23	56 370 085 574.365	100%	187 976 504 238.045	-131 606 418 663.680	
SERVICIOS BPO		16-28-2000	COP		COP		

Teniendo en cuenta que la menor oferta presentada fue la de Outsourcing Servicios informáticos S.A.S con un valor de \$28.901.806.380,415 se realizó un análisis para identificar si la oferta de menor valor se encuentra artificialmente baja, teniendo en cuenta la metodología descrita en la Guía de Precios Artificialmente Bajos de Colombia Compra Eficiente, capítulo IV. Precios artificialmente. por lo tanto se solicitó al proveedor, aclarar por escrito y en detalle su oferta por cada ítem, por considerar se una oferta que puede ser artificialmente baja.

De acuerdo con lo anterior el proveedor envió respuesta mediante oficio el día 30 de enero de 2023 donde indicó lo siguiente:

Manifestamos que entregamos una oferta competitiva teniendo en cuenta que tenemos una estructura de costos que se beneficia de economías de escala, debido al número de clientes que tenemos tanto en el acuerdo marco como a nivel organización, lo cual nos permite generar ahorros y ofrecer los servicios solicitados por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD con la calidad esperada durante el plazo definido en la orden, garantizando la continuidad del servicio.

La carta de Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC adicionalmente incluye una tabla de costos para cada uno de los ítems conforme a lo solicitado por la entidad.

Sin embargo en el estudio de mercado inicial, la propuesta de cotización de Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC frente a los ítems requeridos fue por un valor de \$102.621.408.361,48, pero la propuesta a la cotización 143256 fue por \$28.901.806.380,415 y aunque el proveedor envió la debida justificación por considerarse una oferta artificialmente baja, gentilmente solicitamos a Colombia Compra Eficiente concepto de la entidad si con esta oferta tan baja el proveedor nos puede garantizar un servicio de calidad oportunidad, eficiencia y eficacia y de esta manera poder continuar con la generación de la orden de compra.

Cordial saludo,

Image removed by sender.
MINERVA MOSCOSO PINZÓN
 Profesional Especializado
 Dirección de Análisis de Entidades Públicas
 Distritales del Sector Salud - DAEPDSS