

ANEXO 1 - ESTUDIO DEL SECTOR

1. OBJETO

(ID: OPU-155) OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. PI: OPU_FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL.

2. CÓDIGO CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS UNSPSC

Los **Códigos Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas**, son una metodología uniforme de codificación utilizada para clasificar productos y servicios fundamentada en un arreglo jerárquico y en una estructura lógica.

Este sistema de clasificación 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.

Dando cumplimiento a lo establecido por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, se procede a describir el objeto identificándolo en el cuarto nivel del clasificador de bienes y servicios de Naciones Unidas (UNSPSC). Conforme a lo indicado en el Artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto 1082 de 2015, numeral 2, la clasificación del servicio a contratar conforme PAA es la siguiente:

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase	Código Producto	Nombre Producto
80	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	8011	Servicios de recursos humanos	801116	Servicios de personal temporal	80111601	Asistencia de oficina o administrativa temporal
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811116	Programadores de computador	81111601	Programación para visual Basic

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase	Código Producto	Nombre Producto
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811118	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811120	Servicios de datos	81112009	Servicios de clasificación de datos o contenidos
81	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111	Servicios informáticos	811617	Servicios de telecomunicaciones	81161701	Servicio de administración de fax
83	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	831115	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("Call center")
83	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	8311	Servicios de medios de telecomunicaciones	831126	Acceso de clientes	83112601	Capacidades de bucle local

3. ANÁLISIS DEL SECTOR

Con el fin de contextualizar los aspectos del sector dentro del cual se clasifican los bienes o servicios que se relacionan con el presente proceso de contratación, son verificados los aspectos: generales, normativos, económicos y del sector, basados en el Modelo de Abastecimiento Estratégico, el cual permite realizar un perfilamiento del sector a nivel general. El contenido del presente documento deja constancia de la viabilidad del proceso de contratación desde cada perspectiva analizada, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la elaboración de estudios de sector de la Agencia Nacional para la Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente, conforme el Artículo 2.2.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y en concordancia con la Ley 2069 de 2020 y su Decreto reglamentario.

Mediante el Decreto 2595 de 2012, se *"Modificó la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se determinó las funciones de sus dependencias"*, y en el artículo 1º. Objetivo, se estableció que *"La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y*

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley”.

Con base en lo anterior y en atención al deber constitucional que le asiste a la Entidad y la Oficina de Protección al Usuario, al cumplir con los fines del Estado, esto frente a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que tienen como propósito garantizar los derechos de los ciudadanos de manera efectiva, oportuna y de calidad, lo que implica que las dependencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar se articulen para la generación del valor público, a través del diseño y la implementación de soluciones, que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés.

ASPECTOS GENERALES

La Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, encargada de ejercer funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) sobre las Cajas de Compensación Familiar (CCF), organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar. Su labor garantiza el cumplimiento de este servicio, así como la supervisión de aquellas entidades que administren o constituyan organizaciones sometidas a su vigilancia.

El propósito de la SSF es preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar, asegurando que los servicios sociales lleguen a los trabajadores afiliados y sus familias. Todo ello se realiza bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad, conforme a lo establecido en el Decreto 2595 de 2012. Dentro del marco de competencia antes definido y conforme a la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar, corresponde a la Oficina de Protección al Usuario, el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 9 del Decreto 2595 de 2012, entre otras, las siguientes:

“ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO. Son funciones de la Oficina de Protección al Usuario las siguientes:

1. Desarrollar el sistema de información al ciudadano y al usuario, que le permita obtener información y comprensión sobre la legislación, competencias de la Superintendencia y las responsabilidades y servicios a cargo de las Cajas de Compensación Familiar y de las demás entidades que estas constituyan,

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.

2. Proponer al Superintendente las directrices que deben observar las Cajas y demás instituciones sujetas a su inspección, vigilancia y control, para la atención integral al usuario de los servicios sociales, que permita brindar una adecuada información y la oportuna protección de sus derechos.

3. Fijar los criterios para la recepción, trámite y evaluación de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y establecer los lineamientos para determinar el estado del trámite, su traslado a las instancias competentes y su evaluación.

4. Realizar las actividades de seguimiento y control para que las denuncias, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios de las entidades vigiladas sean tramitadas y se incorporen a la supervisión que realiza la entidad.

5. Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.

6. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar que las entidades que administran el Subsidio Familiar suministren a los usuarios la información necesaria para lograr transparencia en las operaciones que realicen y le permita al usuario evaluar los servicios.

7. Las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza y funciones de la Oficina”.

En el año 2020, el Gobierno Nacional expidió la Ley 2052, *“por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial, así como a los particulares que cumplen funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, y se dictan otras disposiciones”*.

En desarrollo de esta norma, el Departamento Administrativo de la Función Pública publicó en diciembre de 2020 el documento “Lineamientos Política de Servicio al Ciudadano”, en el cual se establecen directrices para la implementación de la política pública de servicio al ciudadano. Este documento resalta la importancia del cumplimiento de dicha política por parte de las entidades públicas, con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía y fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos, de manera efectiva, oportuna y de calidad. En este contexto, las dependencias de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF) deben articularse para generar valor público a través del diseño e implementación de soluciones que respondan a las necesidades y expectativas de sus grupos de valor e interés.

De acuerdo con lo anterior, la Superintendencia del Subsidio Familiar es una entidad pública de bajo reconocimiento por parte de los afiliados a las Cajas de

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Compensación Familiar y la ciudadanía en general. No obstante, en el marco de la visión estratégica de la Oficina de Protección al Usuario, se busca generar escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de valor, lo que permitirá cumplir con las políticas de relación Estado-ciudadanía.

A través de estos espacios, se podrán identificar las necesidades y expectativas de los afiliados a las Cajas de Compensación y de la ciudadanía en general, garantizando así sus derechos.

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en el marco de su misión institucional, está comprometida con el cumplimiento de la política nacional de atención al ciudadano, así como con las normativas y directrices que regulan su funcionamiento. En particular, tiene el deber de fortalecer los mecanismos de relacionamiento con los trabajadores, la ciudadanía en general y las cajas de compensación familiar, priorizando la accesibilidad y calidad de los canales de atención en el territorio nacional.

Aunque la Superintendencia del Subsidio Familiar fue reestructurada en el año 2012 a través del Decreto 2595, no se dimensionó la necesidad del área y sigue enfrentada a la dificultad de no contar con una capacidad instalada suficiente para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, para ofrecer atención descentralizada, con calidad, oportunidad y eficiencia.

Es así como la población potencial usuaria del Call Center puede ser la siguiente, según la información suministrada por el Sistema Gerencial de Información del Subsidio Familiar Siger, con corte a octubre de 2025 así:



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Como se evidencia en el Dashboard Gerencial SSF nuestros grupos de interés son: Las 42 Cajas de Compensación Familiar, las 847.065 empresas afiliadas al sistema del subsidio familiar, los 10.975.965 afiliados y trabajadores formales del país y los 10.034.743 personas a cargo de dichos trabajadores, además otros grupos de interés dentro de los cuales encontramos: sindicatos, organizaciones políticas, veedurías, las mismas Cajas de Compensación Familiar, entre otros, es así como esta contratación permitirá el adecuado relacionamiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar con la ciudadanía a través de los canales de atención, cumpliendo con lo establecido en el acuerdo marco de precios de servicios.

Es importante resaltar la situación de la operación durante la vigencia 2025, frente al uso de los canales de atención que hacen parte del proceso de gestión de PQRSF, en la actualidad y posiblemente hasta junio de 2026 se contará con un gestor documental llamado GTSS para gestionar las PQRSF, a partir de abril se espera contar con la entrada en producción de un CRM en ambiente microsoft.

A través de estos espacios, se podrán identificar las necesidades y expectativas de los afiliados a las Cajas de Compensación y de la ciudadanía en general, garantizando así sus derechos.¹

ACUERDO MARCO DE PRECIOS

De conformidad a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7., del decreto 1082 de 2015, que establece la *"Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes... ()"*. Que en consecuencia de lo anterior se realiza la consulta mediante la plataforma SECOP II - Tienda Virtual del Estado Colombiano en la página <https://www.colombiacompra.gov.co/> , evidenciando que a la fecha se encuentra **ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTelco S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.**

¹ RFI área dueña de la necesidad

El presente estudio de sector tiene como objetivo, analizar la oferta y la demanda del sector relativo al objeto de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo, teniendo en cuenta el detalle de los bienes y servicios requeridos, los cuales, se establecen en la Ficha Técnica de condiciones elaborada por la Oficina de Protección al Usuario de la Entidad. Con el propósito de realizar un análisis integral y conocer durante la etapa de planeación información necesaria para alcanzar el objetivo enmarcado conforme la necesidad de la Entidad. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015, el Estudio de Sector se elabora siguiendo las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector de la Agencia Nacional para la Contratación Pública – ANCP, Colombia Compra Eficiente.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS

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

El sector terciario o de servicios “Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía.

Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.” Teniendo en cuenta lo anterior y la necesidad de la Entidad, los potenciales contratistas se encuentran en el sector terciario o de servicios.

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

- *Comercio al por menor y al por mayor*
- *Transporte y almacenamiento*
- *Transporte aéreo*
- *Alojamiento y servicios de comida*
- *Información y comunicaciones*
- *Actividades financieras y de seguro*
- *Actividades inmobiliarias*
- *Actividades profesionales, científicas y técnicas*
- *Actividades de servicios administrativos y de apoyo*
- *Administración pública y defensa*
- *Educación*

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

- *Actividades de atención de la salud humana y asistencia social*
- *Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación*
- *Actividades de asociaciones*
- *Entre otras.*

Las actividades económicas se diferencian y dependen de su especialidad, el sector servicios o sector terciario de la economía es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales, incluye comercio al por mayor, minorista, distribuidores y en general a todos aquellos que tienen que se relacionan con la actividad de comercio de diversos productos.

El sector comercial de bienes y servicios constituye parte importante de la economía nacional, participando activamente en el Producto Interno Bruto (PIB), en el volumen de bienes/servicios de consumo final que circulan por este canal, en el crecimiento de las empresas y por ende en el empleo que genera.

La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones.

Su división se realiza de acuerdo con los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

Sectores económicos de Colombia se dividen en tres: el sector primario o sector agrícola, el sector secundario o sector industrial y el sector terciario o sector de prestación de servicios. Esta división y diferenciación es acorde a lo planteado por los estudios en economía clásica, cada uno de estos sectores posee actividades económicas en común dentro de cada grupo y se diferencia de los demás.



La actividad económica de una persona, empresa o país es el conjunto de todos los bienes y servicios que produce, su nivel de productividad y su distribución entre los mercados. La actividad económica se ha medido por la cantidad de bienes o servicios producidos, o por sus precios unitarios, o por el nivel de producción o empleo. Por ejemplo, se dice que una persona que compra bienes y servicios al precio vigente en el mercado realiza actividades económicas.²

3.1 ASPECTOS JURÍDICOS

FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

La Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos" consagra en el Artículo 2º las siguientes modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, mínima cuantía el cual fue adicionado por el Artículo 94 de la Ley 1474 de 2011 .

Dentro de la modalidad de selección abreviada, incluye como causal la siguiente:

"a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

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

Que el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", modificó el parágrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y facultó al Gobierno nacional para establecer "(...) *las condiciones bajo las cuales el uso de los acuerdos marco de precios se hará obligatorio, para todas las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública*".

² Fuente de información de la página <https://mapasconceptuales.win/las-actividades-economicas/>

Que, para garantizar el cumplimiento de la citada disposición, se expidió el Decreto 310 del 25 de marzo de 2021 *"Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"* La SSF encuentra procedente adquirir **SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. PI: OPU_FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL** de la entidad requerida a través del **ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III.**

NORMAS APLICABLES

Aplicación de la normatividad propia al Estudio del Sector Decreto 310 de 2021 "sobre aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y/o IAD".

El presente proceso se deberá enmarcar según lo dispuesto en el **ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III.** -Proceso # CCENEG-079-01-2024 - De Febrero 11, 2025 hasta Febrero 11, 2027 OBJETO: (i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

En materia de contratación estatal se debe aplicar durante la planeación y ejecución del contrato lo establecido en las normas que a continuación se destacan:

- Ley 80 de 1993, por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública.
- Ley 1150 de 2007, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.
- Ley 1882 de 2018, por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2069 de 2020, por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.
- Artículo 30 de la Ley 2069 de 2020, Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.
- Decreto 1860 de 2021 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin reglamentar los artículos 30, 31, 32, 34 Y 35 de la Ley 2069 de 2020, en lo relativo al sistema de compras públicas y se dictan otras disposiciones".
- Adicionalmente, se debe tener en cuenta lo estipulado en el Manual de Contratación de la SSF.
- Guía de compras públicas socialmente responsables, versión G-CPSS-02, emitida por Colombia Compra Eficiente.

Las demás normas que deroguen y/o sustituyan a las descritas al momento de la firma del acta de inicio.

3.2 ASPECTOS TÉCNICOS

En desarrollo de la Orden de Compra que se suscriba como consecuencia del presente proceso de selección, el oferente seleccionado se compromete con la SSF, a cumplir con los requerimientos técnicos exigidos conforme necesidad de la entidad.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Para más información con relación a las especificaciones técnicas del área, las mismas podrán ser consultadas en los documentos que hacen parte integral del presente proceso.

3.3 ASPECTOS ECONÓMICOS

Para el Fondo Monetario Internacional el crecimiento resiliente se da gracias a que la tecnología y la adaptabilidad contrarrestan los obstáculos de la política comercial³. Las proyecciones de crecimiento mundial se sitúan en el 3,3% en 2026 y el 3,2% en 2027, una ligera revisión al alza desde la edición de octubre de 2025 de Perspectivas de la economía mundial. La inversión en tecnología, el apoyo monetario y fiscal, las condiciones financieras favorables y la adaptabilidad del sector privado contrarrestan los cambios en las políticas comerciales. Se prevé que la inflación mundial descienda, si bien la inflación en Estados Unidos retornará más lentamente al nivel fijado como meta. Los principales riesgos son un reajuste de las expectativas sobre tecnología y una escalada de las tensiones geopolíticas. Las autoridades deben reponer los márgenes de maniobra fiscal, preservar la estabilidad financiera y de precios, reducir la incertidumbre y ejecutar reformas estructurales.



De cara al 2026, SURA Investments anticipa una continuidad en la tendencia expansiva con una estimación de crecimiento del 2.8% en el PIB, sustentada en un mercado laboral resiliente y flujos de remesas estables. Sin embargo, dado que el impulso fiscal perderá fuerza ante el deterioro de las cuentas públicas,

³ Actualización de Perspectivas Económicas Mundiales, enero de 2026.

será crucial que la inversión privada —que aún muestra rezagos— gane tracción para relevar al gasto público como motor de la economía, un escenario que dependerá estrechamente de la disminución de la incertidumbre política tras el ciclo electoral⁴.

En el frente monetario, la convergencia inflacionaria presenta un desafío persistente, pues tras cerrar 2025 con un IPC del 5.1%, proyectamos que la inflación muestre un repunte a niveles superiores al 6% en 2026, después del histórico aumento anunciado del salario mínimo, acumulando seis años consecutivos fuera del rango meta. Este contexto ha llevado al Banco de la República a mantener la tasa de referencia en 9.25%, una postura cautelosa que, se prevé continuará, con aumentos esperados en 2026.

El peso colombiano finalizó el 2025 registrando una valorización del 15% y cerrando en \$3.744. Este desempeño respondió a una coyuntura favorable en la cual la debilidad global del dólar y el apetito por activos emergentes, sumados al robusto flujo de remesas y a una gestión de la deuda pública que favoreció el endeudamiento externo, contribuyeron a la entrada de divisas al país, brindando estabilidad a la moneda.

De cara al 2026, se anticipa un comportamiento mixto con riesgos levemente inclinados hacia una tasa de cambio más alta, presionada por los ruidos fiscales y políticos, así como un punto de partida retador en la cotización de la divisa. La volatilidad inherente al ciclo electoral será un factor determinante, configurando un escenario que exigirá cautela y diversificación para mitigar la exposición a los retos idiosincráticos del país.

En materia de actividad económica interna, Fedesarrollo revisó al alza su proyección de crecimiento para 2025, que pasaría de 2,6% a 2,8% gracias al mayor impulso de la administración pública y sectores como comercio, agro y actividades artísticas; mientras que para 2026, el dato previsto sería de 2,9%, todavía lejos de los niveles anteriores a la pandemia. El propio informe recuerda que entre 2023 y 2026 el crecimiento promedio sería de apenas 2%, frente al 3,8% observado en lo corrido del siglo.

En este sentido, uno de los elementos que más preocupa es la debilidad de la inversión, punto en el que Fedesarrollo resalta que la formación bruta de capital fijo continúa siendo el único componente del PIB que no recupera los niveles previos a la pandemia y que la tasa de inversión se ubicaría en 16,1% del PIB, “el nivel más bajo en dos décadas”. Aunque en 2026 se espera una mejora de

⁴

<https://www.surainvestments.com/global/noticias/colombia-2026-perspectivas-ante-un-posible-cambio-de-ciclo>

3,7%, será una recuperación gradual y concentrada en maquinaria, equipo y obras civiles.⁵

Para el Banco de la República⁶, en el tercer trimestre del año la inflación total aumentó del 4,8% al 5,2% mientras que la básica se mantuvo estable en 4,8%, nivel en el que permanece desde marzo.

Estos datos fueron superiores a la proyección del equipo técnico del Informe de julio para las subcanastas de bienes, servicios y alimentos, algunos factores comunes a las diferentes subcanastas explican en parte la sorpresa:

- Transmisión de incrementos en los costos laborales (salario mínimo, jornada laboral).
- Fuerte dinámica de la demanda interna.

También algunos elementos específicos explican la sorpresa al alza:

- Alimentos: Cambios persistentes en el ciclo de perecederos, precios internacionales y precios de fertilizantes.
- Servicios: Ajustes mayores de los previstos en arriendos (limitada oferta de vivienda nueva) y CFH (alimentos).
- Bienes: Aumentos de costos logísticos, precios internacionales de algunos ítems, pese a la apreciación del peso.

Entre julio y octubre las diferentes medidas de expectativas de inflación (títulos de deuda y encuestas) aumentaron y continúan por encima de la meta del 3%. En el tercer trimestre de 2025 el crecimiento habría sido similar al proyectado en julio. La demanda interna completaría cinco trimestres con crecimientos anuales superiores al 4%. El dato de crecimiento del 2025.T2 (2,5%) fue similar al proyectado (2,6%):

- Fortaleza del consumo privado (bienes durables, semidurables y servicios) y del consumo público
- Crecimiento destacado de la inversión en maquinaria y equipo, y algo en obras civiles
- Exportaciones estancadas e importaciones creciendo fuertemente.

Los datos más recientes apuntan a un crecimiento de la economía en el tercer trimestre (3%) similar al proyectado en julio, con persistencia del dinamismo de la demanda interna:

⁵

<https://www.portafolio.co/economia/gobierno/adios-2025-las-proyecciones-economicas-con-las-que-iniciaria-el-pais-para-2026-un-ano-de-retos-485529>

⁶ <https://banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/presentacion-informe-politica-monetaria-octubre-2025.pdf>

- Impulso fiscal
- Aumento sostenido de remesas, ingresos en algunos sectores transables (café, turismo), ingresos reales de los trabajadores y reducciones en la carga financiera de los hogares
- Caída de la producción y las exportaciones de carbón y petróleo
- Mercado laboral apretado o:
 - ✓ Tasa de desempleo desestacionalizada por debajo de la NAIRU y con una tendencia a la baja
 - ✓ Señales de mercado laboral apretado: desempleo relativamente bajo y altos niveles de vacantes.

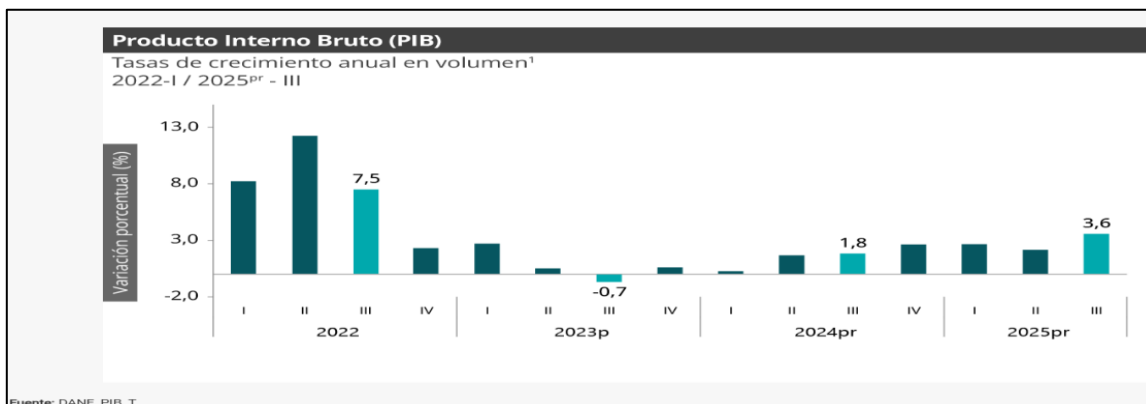
ANÁLISIS MACROECONÓMICO

Los indicadores macroeconómicos miden el comportamiento general de la economía de un país o región. Aquí tienes algunos de los más importantes⁷:

Producto interno bruto (PIB) y participación del sector⁸

El Banco de la Republica define el PIB como “El total de bienes y servicios producidos en un país durante un período de tiempo determinado. Incluye la producción generada por nacionales y extranjeros residentes en el país, y excluye la producción de nacionales residentes en el exterior”¹. Por ende, el PIB comporta una variable relativa a los niveles de producción del mercado y es representativa del crecimiento de una economía en un periodo de tiempo.

En el tercer trimestre de 2025^{pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024^{pr}.



Fuente: DANE, PIB_T

⁷ <https://suameca.banrep.gov.co/graficador-series/#/>

⁸ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2025^{pr}, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,1% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,2%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,4%.
- Actividades financieras y de seguros crece 2,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,5%.

VALOR AGREGADO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

Comercio al por mayor y al por menor

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

En el tercer trimestre de 2025pr, el valor agregado de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece 5,6% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2024pr.

Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas crece 8,4%.
- Transporte y almacenamiento crece 4,2%.
- Alojamiento y servicios de comida crece 0,2%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida crece en 0,2%, cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas crece 2,2%.
- Transporte y almacenamiento crece 1,6%.
- Alojamiento y servicios de comida decrece 0,5%.

Tabla 7. Comercio al por mayor y al por menor¹ Tasas de crecimiento en volumen² Tercer trimestre 2025^{pr}			
Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2025 ^{pr} -III / 2024 ^{pr} -III	2025 ^{pr} / 2024 ^{pr}	2025 ^{pr} -III / 2025 ^{pr} -II
Comercio al por mayor y al por menor ³	8,4	7,6	2,2
Transporte y almacenamiento	4,2	3,6	1,6
Alojamiento y servicios de comida	0,2	0,6	-0,5
Comercio al por mayor y al por menor¹	5,6	5,1	0,2

Fuente: DANE, PIB_T

ÍNDICE DE PRECIO AL CONSUMIDOR⁹

⁹ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, y la variación mensual 0,27%.

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, es decir, 0,10 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,20%.

El comportamiento anual del IPC total en diciembre de 2025 (5,10%) se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)				
Variación anual y mensual				
Total nacional				
2024 - 2025 (diciembre)				
IPC	Diciembre			
	Variación anual		Variación mensual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	5,20	5,10	0,46	0,27

Fuente: DANE, IPC

VARIACIÓN Y CONTRIBUCIÓN MENSUAL POR DIVISIONES DE GASTO

En el mes de diciembre de 2025, el IPC registró una variación de 5,10% en comparación con diciembre de 2024. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (7,91%), Educación (7,36%), Salud (7,20%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,37%) y; por último, Transporte (5,35%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,10%). Entre tanto, las divisiones Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,07%), Bienes y servicios diversos (4,97%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,76%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (3,31%), Prendas de vestir y calzado (2,12%), Recreación y cultura (1,85%) y; por último, Información y comunicación (1,22%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.¹⁰

¹⁰ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>

**Cuadro 1. IPC Variación y contribución anual
Según divisiones de gasto
Diciembre 2024 - 2025**

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025	
			Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,87	0,85	7,91	0,87
Educación	4,41	10,82	0,41	7,36	0,30
Salud	1,71	5,54	0,09	7,20	0,12
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	5,57	0,09	6,37	0,11
Transporte	12,93	5,19	0,70	5,35	0,72
TOTAL	100,00	5,20	5,20	5,10	5,10
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,31	0,83	5,07	0,95
Bienes y servicios diversos	5,36	3,33	0,18	4,97	0,26
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	6,96	2,13	4,76	1,48
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,18	0,09	3,31	0,13
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,06	0,07	2,12	0,07
Recreación y cultura	3,79	-0,21	-0,01	1,85	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,93	-0,03	1,22	0,03

Fuente: DANE, IPC.

Los mayores aportes a la variación anual se registraron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Restaurantes y hoteles, Transporte y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 4,32 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación.

TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM – PESO POR DÓLAR)

La Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TRM– es el promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana, pactadas para cumplimiento en ambas monedas el mismo día de su negociación, efectuadas por los Intermediarios del Mercado Cambiario dentro del horario que establezca el Banco de la República mediante reglamentación general.

Para el cálculo de la TRM se deberán excluir las operaciones de derivados, así como las operaciones efectuadas por los Intermediarios del Mercado Cambiario con entidades diferentes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y de la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La TRM es calculada diariamente y certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia con base en la información disponible y la reglamentación expedida por el Banco de la República.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene la obligación de calcular y certificar la TRM y divulgarla al mercado y al público en general, conforme a lo

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

dispuesto en el artículo 40 de la Resolución Externa No. 1 de 2018, expedida por la Junta Directiva del Banco de la República, la metodología establecida por el Banco de la República mediante Circular Reglamentaria DODM – 146, el artículo 11.2.1.4.15 del Decreto 2555 de 2010 y la Resolución No.0416 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La TRM para el día 29 de enero se fijó el miércoles 28 de enero, después de cerrar el mercado SPOT al final de unos movimientos altísimamente diferenciados de cómo empezó el día (sucesos económicos y/o políticos de última hora como una de las causas), una diferencia de unos **-12.62** pesos con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) previa, al inicio de la sesión, el precio experimentó una baja, prosiguió con su tendencia negativa y culminó con pérdidas.¹¹

Las operaciones comenzaron a un precio de **3,616.51**, alcanzaron un pico de **3,685.00** y cayeron a un mínimo de **3,615.50** antes de cerrar a **3,672.20**. La volatilidad intradía fue de **69.50**, demostrando así el elevado nerviosismo del mercado, una volatilidad bastante alta que no ejerció suficiente presión para distanciarse de la TRM anterior.

Durante el día, se realizaron **1,645** operaciones, moviendo un estimado de **1,535,664,000** millones de dólares USD.

Al comparar con los períodos previos, la Tasa Representativa del Mercado (TRM) en discusión mostró el siguiente comportamiento:

- Respecto al inicio de esta semana, recupera 28.09 pesos (0.77%).
- Frente al mismo día de la semana anterior, continúa disminuyendo un -0.09%, unos -3.18 pesos.
- En referencia al inicio de mes, sigue cayendo un -2.43%, unos -91.11 pesos.
- Comparado con el mes anterior, continúan las pérdidas en un -1.35%, unos -50.08 pesos.
- En relación con el trimestre anterior, ha sufrido una depreciación del -5.39% frente al dólar, lo que representa una pérdida de -208.87 pesos.
- Al comparar con el semestre anterior, ha experimentado una disminución del -12.10% frente al dólar, equivalente a una pérdida de -504.62 pesos.
- Y finalmente, contra el año anterior, siguen los números rojos, pierde un -13.11%, unos -553.03 pesos.

¹¹ <https://dolar.wilkinsonpc.com.co/2026-01-29>



Supersubsidio

- Con relación al inicio de la presidencia del Señor Gustavo Petro (7 de agosto de 2022 con una TRM de \$4,337.28 pesos), pierde \$671.31 pesos, una disminución del -15.48%.



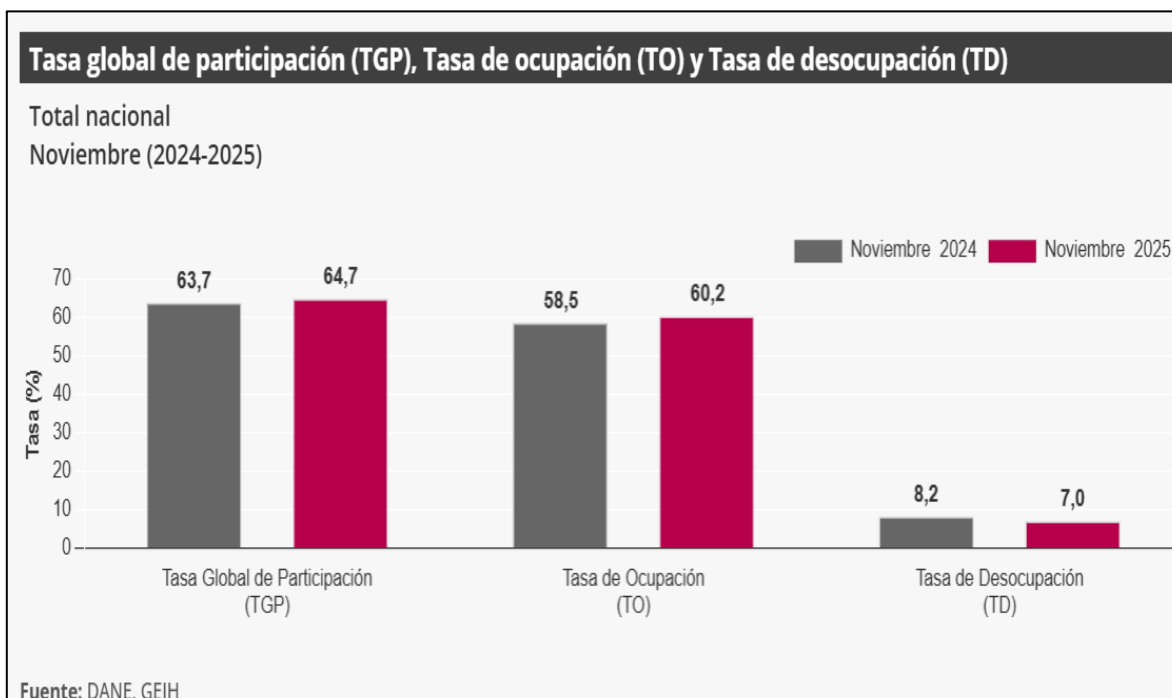
SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

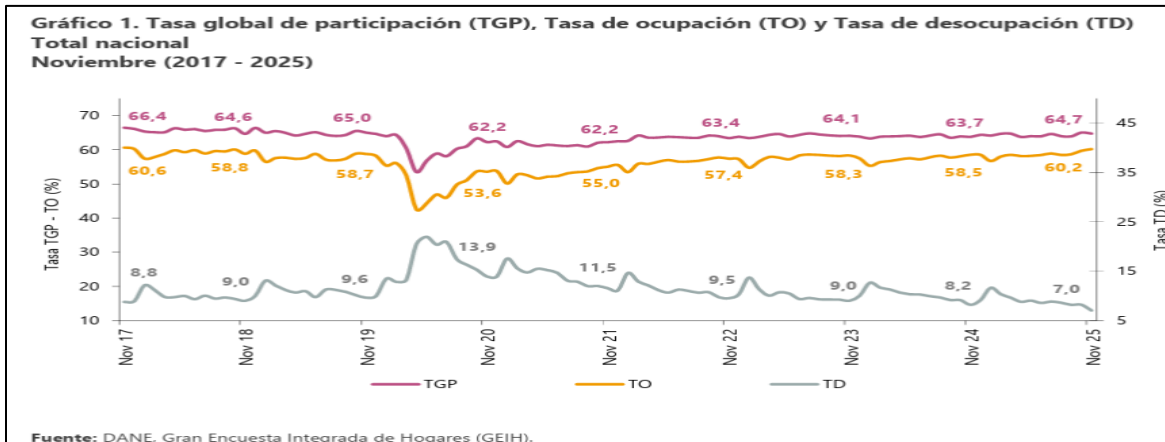
TASA DE DESEMPLEO

Para el mes de noviembre de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 7,0%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (8,2%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a noviembre de 2024 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,2%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,5%). ¹²



En noviembre de 2025, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 7,3%, mientras que en noviembre de 2024 fue 8,0%. La tasa global de participación se ubicó en 67,4% y la tasa de ocupación en 62,5%, estas tasas en el mismo mes del año anterior fueron 66,7% y 61,4%, respectivamente.

¹² <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

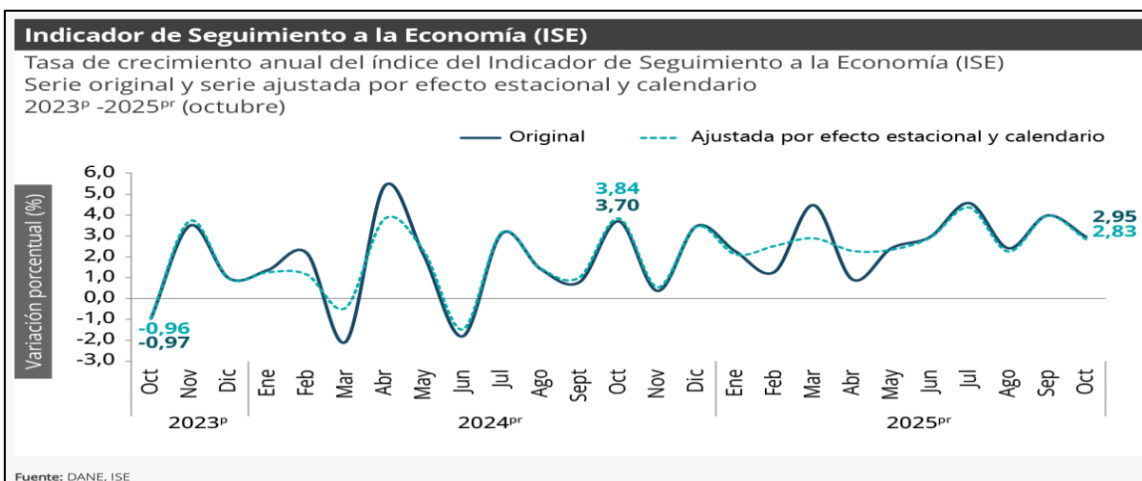


INDICADOR DE SEGUIMIENTO A LA ECONOMÍA ¹³

El Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) es un índice sintético mensual, cuyo fin es proporcionar una medida de la evolución de la actividad económica del país en el corto plazo; el cual es construido a partir de un conjunto heterogéneo de indicadores representativos de cada actividad económica.¹⁴

COMPORTAMIENTO MENSUAL

Para el mes de octubre de 2025pr el ISE en su serie original, se ubicó en 127,42, lo que representó un crecimiento de 2,95% respecto al mes de octubre de 2024pr (123,77).



¹³ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/indicador-de-seguimiento-a-la-economia-ise> (Publicación 18 de diciembre de 2025).

3.3.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

ADQUISICIONES PREVIAS DE LA ENTIDAD

Una vez revisados los procesos de contratación realizados en la Superintendencia del Subsidio Familiar en vigencias anteriores, se evidencia contrataciones con el mismo objeto contractual.

VIGENCIA	CONTRATISTA	NÚMERO DE CONTRATO U ORDEN DE COMPRA	OBJETO A CONTRATAR	VALOR DEL CONTRATO ORDEN DE COMPRA
2025	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	145305	ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. (ID: OPU-119)	\$ 979.067.051,77
2023	BPM CONSULTING SAS	107366	ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA MEJORAR Y FORTALECER LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS CANALES DE ATENCIÓN MASIVA DE PQRSF DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, POR PARTE DE LA CIUDADANÍA.	\$ 927.789.875,61
2022	BPM CONSULTING SAS	84987	ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) PARA MEJORAR Y FORTALECER LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS CANALES DE ATENCIÓN MASIVA DE PQRSF DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, POR PARTE DE LA CIUDADANÍA.	\$ 1.327.175.361,23

En promedio la entidad ha contratado este servicio en \$1.078.010.762,87

¿CÓMO ADQUIEREN OTRAS ENTIDADES ESTATALES Y LAS EMPRESAS PRIVADAS ESTE BIEN, OBRA O SERVICIO?

Así mismo, se identificaron en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, procesos adelantados por diferentes entidades públicas, bajo el mismo ACUERDO MARCO

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III.¹⁵

Orden de Compra	Entidad Estatal	Fecha de la orden	Estado	Instrumento	Total	Proveedor
158439	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	2025-12-19 18:13:41	Emitido	Servicios BPO III	\$27,507,955,331	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
157176	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2025-12-04 21:38:25	Emitido	Servicios BPO III	\$3,034,400,359	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
155288	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	2025-11-13 11:08:36	Emitido	Servicios BPO III	\$1,453,304,312	LEON Y ASOCIADOS SAS
154866	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2025-11-07 10:42:04	Emitido	Servicios BPO III	\$696,476,407	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
154591	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES	2025-11-04 05:09:01	Emitido	Servicios BPO III	\$412,397,680	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
154239	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	2025-10-28 15:59:56	Emitido	Servicios BPO III	\$817,912,658	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
153577	MINISTERIO DE TRANSPORTE	2025-10-17 13:43:25	Emitido	Servicios BPO III	\$741,071,741	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
152055	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN	2025-09-19 12:02:01	Emitido	Servicios BPO III	\$398,888,889	BPM CONSULTING SAS
151777	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	2025-09-13 09:42:01	Emitido	Servicios BPO III	\$227,522,526	BPM CONSULTING SAS
150886	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.	2025-08-28 20:08:59	Emitido	Servicios BPO III	\$14,890,287,107	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC

150379	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	2025-08-20 15:08:10	Emitido	Servicios BPO III	\$609,039,039	BPM CONSULTING SAS
150022	SECRETARIA DE EDUCACION	2025-08-08 21:14:44	Emitido	Servicios BPO III	\$7,412,163,894	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
149796	DGSM	2025-08-04 11:06:21	Emitido	Servicios BPO III	\$5,129,387,745	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
149352	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2025-07-24 09:34:22	Emitido	Servicios BPO III	\$1,800,000,000	BPM CONSULTING SAS
149302	PATRIMONIO AUTONOMO FNGRD FIDUPREVISORA	2025-07-23 11:39:18	Emitido	Servicios BPO III	\$1,167,535,554	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
148980	METIB	2025-07-15 18:50:14	Emitido	Servicios BPO III	\$229,600,000	BPM CONSULTING SAS
148893	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2025-07-14 07:37:51	Emitido	Servicios BPO III	\$1,103,160,707	C&C SERVICES SAS
148870	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2025-07-11 15:18:43	Emitido	Servicios BPO III	\$26,304,420,897	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
148446	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	2025-07-02 17:08:13	Emitido	Servicios BPO III	\$2,344,492,272	LEON Y ASOCIADOS SAS
147528	MINAGRICULTURA	2025-06-12 19:21:25	Emitido	Servicios BPO III	\$159,067,691	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
146808	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	2025-05-28 14:11:38	Emitido	Servicios BPO III	\$1,234,567,890	BPM CONSULTING SAS
146760	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD RISARALDA	2025-05-27 20:30:56	Emitido	Servicios BPO III	\$145,555,556	BPM CONSULTING SAS

¹⁵

https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/?number_order=&state=&entity=&supplier=&tool=Servicios%20BPO%20III&date_to&date_from

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

3.3.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA

Las empresas que hacen parte del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III son:

- BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A
- OUTSOURCING S.A.S BIC
- COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.
- UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
- EMTELCO S.A.S
- C&C SERVICES S.A.S
- CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS
- LEON & ASOCIADOS SAS
- INNOVA TECH IT SAS
- ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.



4. PRESUPUESTO QUE SOPORTA LA PRESENTE CONTRATACIÓN.

El valor establecido en el PAA para adelantar el proceso es de hasta **MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA**

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

Y OCHO MIL CIEN PESOS (\$1.852.888.100,00), incluido IVA, además este presupuesto incluye todas las variables que afectan el valor de este, costos directos e indirectos, incluyendo las deducciones, contribuciones, y otros conceptos que genere la ejecución del futuro contrato.

Adquisiciones planeadas							
Adquisiciones planeadas (1)							
Código UNSPSC	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Fecha estimada de presentación de ofertas	Duración del contrato	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado
80111600	(ID: OPU-155) OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. PI: OPU. FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL.	Enero	Febrero	11 Mes (s)	Selección abreviada - acuerdo marco	Presupuesto de entidad nacional	1.852.888.100 COP

5. CONCLUSIONES FRENTE AL ANÁLISIS DEL SECTOR

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en desarrollo de sus funciones legales y misionales, tiene la responsabilidad de garantizar la adecuada atención a la ciudadanía, así como el acceso efectivo a la información y a los servicios relacionados con el Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional.

En ese contexto, la contratación de servicios de Centro de Contacto BPO constituye un mecanismo idóneo y necesario para asegurar la atención integral, continua y especializada a los ciudadanos, en concordancia con los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los objetivos estratégicos institucionales.

El contrato en cuestión responde a una necesidad real, actual y verificable, debidamente identificada y sustentada en los estudios previos correspondientes.

Las modificaciones introducidas a las especificaciones técnicas entre vigencias se originaron en la evaluación de los resultados obtenidos durante la ejecución de la vigencia anterior, en la cual se evidenciaron variaciones en la demanda del servicio, incremento en el volumen de interacciones ciudadanas y la necesidad de fortalecer los niveles de servicio y la cobertura de los canales de atención.

En consecuencia, los ajustes realizados obedecieron a criterios técnicos y operativos, orientados a mejorar la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, sin que ello implique modificación del objeto contractual inicialmente definido.

Es preciso señalar que las modificaciones efectuadas no configuran una alteración sustancial del objeto contractual, toda vez que se mantuvo incólume la finalidad de adquirir servicios de Centro de Contacto BPO para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.

Los cambios realizados se circunscribieron a la optimización del alcance técnico del servicio, en atención a las necesidades institucionales identificadas, lo cual resulta compatible con el principio de planeación y con la obligación de la entidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público.

La variación del valor contractual entre una vigencia y otra se encuentra debidamente sustentada en:

- El incremento del alcance operativo del servicio.
 - El aumento en la cantidad de interacciones y canales de atención.
 - La necesidad de mayor capacidad instalada y recurso humano especializado.
 - La actualización de costos asociados a la operación del servicio BPO.
- Dichos factores generan un impacto directo en la estructura de costos del contrato, lo cual justifica de manera razonable y proporcional el ajuste del valor.

El valor establecido para la nueva vigencia fue determinado con base en estudios de mercado actualizado, los cuales evidencian que los precios pactados se encuentran dentro de los rangos del sector y corresponden a condiciones normales del mercado.

La Tienda Virtual del Estado Colombiano constituye un instrumento estratégico para la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades públicas, en la medida en que permite adelantar procesos de compra bajo condiciones previamente negociadas, estandarizadas y alineadas con los principios de eficiencia, economía y transparencia.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

La verificación del catálogo vigente del **Acuerdo Marco de Precios** en la Tienda Virtual del Estado Colombiano evidencia que los bienes y servicios requeridos por la Entidad se encuentran disponibles, bajo condiciones técnicas, económicas y contractuales previamente definidas por Colombia Compra Eficiente, lo que garantiza la satisfacción de la necesidad institucional. En consecuencia, la gestión de la contratación a través de este mecanismo permite optimizar el uso de los recursos públicos, reducir los tiempos del proceso y asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable.

FECHA DE EVALUACIÓN: Enero de 2026.

CASTRO RINCON
SANDRA FABIOLA

Firmado digitalmente por
CASTRO RINCON SANDRA
FABIOLA
Fecha: 2026.01.29 11:46:39 -05'00'

Nombre: Sandra Fabiola Castro Rincón

Cargo: Coordinación Grupo de Gestión Contractual

Elaboró: Karen Gutiérrez
Contratista Grupo De Gestión Contractual

