

ANEXO 2- ESTUDIO DE MERCADO

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

Que teniendo en cuenta la definición clara y definida de la necesidad a satisfacer y de conformidad con el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.1.5.1 del Decreto No. 1082 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional", se deberá incluir la descripción del objeto a contratar identificado con el cuarto nivel del clasificador de Bienes y Servicios el cual es el sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios.

A continuación, se identifican los códigos UNSPSC incluidos en el Plan Anual de Adquisiciones para "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" identificándose con el tercer nivel del clasificador de Bienes y Servicios en el sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, 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

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Nombre Clase - Producto
80	11	16	80111600 - Servicios de personal temporal.
78	18	15	78181500 - Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos.

Lo anterior en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en el Estatuto Contractual, el cual dispone que todas las Entidades Estatales deben publicar el Plan Anual de Adquisiciones en el SECOP II, a más tardar el 31 de enero de cada año, identificando los bienes y servicios con el clasificador de Bienes y servicios de Naciones Unidas (UNSPSC).

3. ANÁLISIS DE PRECIOS EN EL MERCADO

3.1. NECESIDAD DE LA ENTIDAD

La Oficina de Protección al Usuario requiere la adquisición de servicios de BPO (Business Process outsourcing) para la atención y gestión de los diferentes canales oficiales de la superintendencia del subsidio familiar, mediante el refuerzo de la capacidad instalada de la oficina de protección al usuario con: agentes técnicos, profesionales, supervisor (coordinador) y líder de calidad, encargados de brindar una atención a los canales de atención y administrar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía de conformidad con el modelo, la estrategia, los lineamientos de interacción con los grupos de valor, la normatividad vigente y los procesos institucionales.

A través de la contratación de los servicios citados, la Oficina de Protección al Usuario busca garantizar la operación permanente e ininterrumpida de los canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar, que permita atender de forma masiva y permanente las inquietudes formuladas por la ciudadanía y demás grupos de interés, así como mantener la promoción del ejercicio de los derechos y deberes de los afiliados al sistema de subsidio familiar, para ello se deberá contar con disponibilidad, oportunidad, calidad y eficiencia en los requerimientos radicados en el ciclo de atención de la ciudadanía y los grupos de interés.

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 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.

Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

La atención a canales de la Superintendencia del Subsidio Familiar se realiza por funcionarios de planta con apoyo de los agentes enganchados por el BPO, por ello todos son agentes en la entidad compradora:

NOMBRE DE SERVICIO	CANTIDAD	PUESTO DE TRABAJO
Supervisor Servicios BPO	(1) Uno	SUMINISTRA LA ENTIDAD COMPRADORA
Líder de calidad	(1) Uno	
Agente técnico Chat y teléfono	(3) Tres	
Agente técnico 472 (Correo)	(1) Uno	
Agente Profesional Redes sociales	(1) Uno	
Agente profesional PQRSF Ciencias sociales, humanas y afines (4 Abogados y 2 Trabajadores Sociales)	(6) Seis	
Agente profesional especializado Ingeniero industrial con experiencia específica en el Sistema del Subsidio Familiar de 36 meses, con habilidades en transferencia de conocimiento.	(1) Uno	

Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

NOMBRE DE SERVICIO	CANTIDAD	Sugerencia de retención
Supervisor Servicios BPO	(1) Uno	Si
Líder de calidad	(1) Uno	Si
Agente técnico Chat y teléfono	(3) Tres	Se sugieren 2
Agente técnico 472 (Correo)	(1) Uno	Si
Agente Profesional Redes sociales	(1) Uno	Si
Agente profesional PQRSF Ciencias sociales, humanas y afines (Abogados Trabajadores Sociales)	(6) Seis	Se sugieren 5
Agente profesional especializado Ingeniero industrial con experiencia específica en el Sistema del Subsidio Familiar de 36 meses, con habilidades en transferencia de conocimiento.	(1) Uno	Si

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

NOTA 1: Si el proveedor adjudicatario decide acatar la sugerencia de retención (agente para gestión de redes, agente técnico chat y teléfono, agente técnico PQRSF, agente profesional PQRSF abogado, agente profesional PQRSF ciencia social y agente profesional PQRSF ingeniero industrial) expuesta en el cuadro anterior, no habrá necesidad de realizar entrevista previa y evaluación de conocimientos en el sistema del subsidio familiar.

NOTA 2: Si el proveedor adjudicatario decide no acatar la sugerencia de retención o para los perfiles para los cuales la Entidad no tiene sugerencia de retención, el procedimiento deberá ser el siguiente:

Primero: El proveedor adjudicatario deberá enviar a la Entidad mínimo seis (6) y máximo diez (10) hojas de vida por cada perfil, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles a la suscripción del acta de inicio.

Segundo: La Entidad compradora programará de manera virtual las entrevistas grupales con los candidatos que se preseleccionen del grupo de hojas de vida enviadas por el proveedor adjudicatario. En un máximo de (2) dos días hábiles se entregará reporte de quién se considera la persona idónea y con las características requeridas para la operación con la debida justificación.

No se acepta que el proveedor adjudicatario realice entrevistas y certifique que se hace la entrevista acorde a los parámetros definidos.

Aclaración y ampliación funciones de algunos roles de la campaña

Funciones del Supervisor

Se precisa que el Supervisor no tendrá a su cargo actividades de inducción ni entrenamiento del personal. Sus responsabilidades estarán enfocadas en:

- Elaboración de informes requeridos por la Entidad.
- Seguimiento y reporte del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Apoyo en la consolidación de informes que involucren información derivada de la gestión de los canales de atención de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Funciones del Profesional Especializado

Se aclara que el Profesional Especializado tendrá funciones relacionadas con la gestión y transferencia del conocimiento, particularmente en lo referente a los

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

procesos, procedimientos, lineamientos, línea jurídica y protocolos aplicables a los canales de atención administrados por la Entidad.

Funciones de la Agente Profesional de Redes

Respecto a las responsabilidades del perfil de Agente Profesional de Redes, se establece que:

- Podrá ser requerida su participación en espacios de co-creación de campañas con el equipo de comunicaciones.
- Su conocimiento técnico podrá aportar en la creación de contenido y en la elaboración del plan de comunicaciones, bajo lineamientos institucionales.
- Su imagen podría ser utilizada en contenidos explicativos o divulgativos cuando sea pertinente.
- Estas actividades no implican funciones de diseño gráfico, ni requieren herramientas o licencias especializadas.
- Tampoco generan responsabilidades en la gestión de temas reputacionales, los cuales permanecen exclusivamente bajo la competencia de la Entidad.

Equipos de cómputo y diademas

La Superintendencia de Subsidio Familiar, actualmente opera sus canales telefónicos mediante líneas propias, incluyendo la línea gratuita 018000 910 110 y la PBX (601) 348 7877, cuyo servicio de telecomunicaciones se encuentra contratado con el proveedor Telefónica.

Esta condición implica que el consumo y mantenimiento de dichas líneas es asumido directamente por la entidad, por lo que el proveedor no debe incurrir en costos de voz ni en contratación de troncales SIP. Sin embargo, el proveedor debe asegurar que todos los equipos usados en la operación garanticen plena compatibilidad con las plataformas tecnológicas institucionales.

Los equipos de cómputo necesarios para la operación deben ser suministrados por el proveedor y cumplir con características mínimas que aseguren el correcto rendimiento de aplicaciones como E-Signa, SIGER, BPM E-Flow, 3CX y los sistemas internos.

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

Se solicita al proveedor que los equipos suministrados a los agentes cuenten con estas características mínimas:

- Procesador i5
- SSD 1TB
- SSD 500GB
- Monitor IPS de 24"
- W10pro 64 bits
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas
- Licenciamiento de office

Se solicita para el agente de redes sociales (X, tiktok y Facebook):

- Procesador i7
- 16 en RAM
- SSD 1TB
- Monitor IPS de 24"
- W10pro
- Auriculares de soporte estándar
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas
- Licenciamiento de office

Diademas ergonómicas con:

- Audio banda ancha estéreo
- Micrófono con reducción de ruido
- Control de volumen y silencio en el cable
- Almohadillas para uso prolongado

Se realizarán las pruebas de sonido garantizando el correcto funcionamiento en 3CX.

Nota: No se requiere la impresora descrita en el AMP.

El proveedor deberá garantizar la prestación de soporte técnico preventivo y correctivo, como mínimo cada tres meses, y atender de manera prioritaria cualquier falla que afecte el óptimo funcionamiento de la operación.

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

Estos equipos deberán ser revisados antes de su puesta en funcionamiento, esa revisión y aprobación se hará por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de corroborar que cuenten con los requisitos mínimos mencionados y adicionalmente que estén configurados con las restricciones debidas, tales como el acceso únicamente a los programas y plataformas descritas para la ejecución de las actividades, excluyendo aplicaciones no autorizadas como plataformas Streaming, WhatsApp u otras que no estén contempladas en los lineamientos establecidos.

Debido a las políticas de seguridad de la información y de la infraestructura de la entidad, no se conectará ningún equipo de cómputo a la red de la entidad, sin que cuente con la revisión y aval de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de adelantar este aspecto en los términos máximos de aprovisionamiento de la campaña se establecen los siguientes términos:

- El proveedor adjudicatario deberá presentar los equipos a ser certificados al tercer día hábil de la firma del acta de inicio.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se tomará tres (3) días hábiles para realizar las revisiones y certificaciones de cumplimiento.
- Si algún equipo no cumple las características se tendrá un máximo de dos (2) días para subsanar.

La Superintendencia del subsidio familiar para el funcionamiento de los canales de atención, no requiere que el proveedor suministre plataformas tecnológicas como IVR, centro de contacto, omnicanalidad o troncales, ya que estas son de administración directa de la entidad.

El acceso a la información contenida en la plataforma SIGER es administrado directamente por la entidad. En consecuencia, cualquier requerimiento necesario para asegurar el óptimo funcionamiento de la operación deberá ser gestionado por la líder de calidad del BPO, en coordinación con un funcionario de planta. Todas las acciones se llevarán a cabo bajo el principio de uso responsable de los datos de los afiliados.

Asimismo, el personal vinculado deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad expedido por la Superintendencia de Subsidio Familiar, con el fin de garantizar el tratamiento adecuado y responsable de la información institucional. Dicho documento deberá reposar en la carpeta correspondiente a cada persona que forme parte de la orden de compra.

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

Reportería

La entidad utiliza diversas herramientas institucionales para la generación de reportes, de acuerdo con la naturaleza del dato y del canal de atención. Actualmente, los reportes se obtienen a partir de:

- 3CX, para la extracción de métricas de los canales de voz.
- E-SIGNA, para la consulta de registros y trazabilidad documental generada en la operación.
- Formularios (Forms) institucionales, como fuente complementaria de información operativa y estadística.
- Información cualitativa y cuantitativa recopilada por el supervisor, el líder de calidad y los agentes durante la operación diaria.

Apoyo del científico de datos de la entidad, quien trabaja en la optimización, simplificación y estandarización de la reportería del área.

En la fase actual de implementación tecnológica, estas herramientas funcionan como fuentes de datos independientes. La entidad se encuentra en proceso de evolución del CRM institucional, el cual, por su nivel de avance, aún no centraliza la reportería ni dispone de mecanismo unificado de exportación vía API para dashboards o sistemas externos.

Para los informes mensuales y los que requiera la supervisión, el supervisor de la campaña tendrá acceso a los reportes provenientes de estas herramientas, con el fin de realizar los análisis, verificaciones y gestiones pertinentes, así como para consolidar la información requerida para los reportes institucionales y de seguimiento contractual.

Acuerdos Niveles de Servicio ANS

A continuación, se detallan los ANS seleccionados dentro de la orden de compra.

- Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO
- Nivel de servicio para atención por voz
- Tiempo de atención canales para chat
- Eficacia
- Rotación de recurso humano
- Evaluación de conocimiento Agentes
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA

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

- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

Una vez se inicie operación en conjunto se acordará y dará claridad a cada aspecto, siempre y cuando guarde completa relación con lo estipulado en el AMP y sus anexos.

Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. Tener en cuenta que, si existe inasistencia de un agente por calamidad, incapacidad permiso y no llega el Back up se descontará el valor del día.

Tiempo de atención canales. Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

TMO (Tiempo Medio de Operación). Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

Eficacia. Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad, sin embargo, como las plataformas son suministradas por la entidad compradora, si se incumple por fallas en la plataforma, no habrá lugar a descuento por incumplimiento.

Ocupación de Agentes en los canales de atención: Se debe medir, presentar en los informes de supervisor y líder de calidad.

El error crítico significa materialización de PQRSF que transita a tutela que falla a favor de ciudadano, Identificación del Líder da calidad o supervisor del contrato de una información completamente errónea o que no cumpla con los atributos específicos de la normativa vigente.

"Todos los ANS que se apliquen deben responder a un dimensionamiento de recursos adecuados para su cumplimiento; Este dimensionamiento debe ser revisado en conjunto entre las partes durante el periodo de estabilización del servicio." Pág 201 ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024

Una vez se inicie operación se puede en conjunto acordar y dar claridad a cada aspecto, siempre y cuando guarde completa relación con lo estipulado en el AMP,

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

RFI, respuestas a observaciones emitidas a proponentes interesados y sus anexos.

Para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio durante el periodo de alistamiento y adaptación del personal nuevo, la entidad ha establecido un esquema de control y acompañamiento reforzado:

- Acompañamiento permanente del supervisor del contrato y del líder de calidad: Ellos estarán directamente involucrados en el seguimiento de los agentes nuevos, reforzando buenas prácticas, resolviendo dudas en tiempo real y garantizando la correcta aplicación de los criterios normativos y procedimentales.
- Revisión obligatoria de todos los casos gestionados por agentes nuevos: Cada agente contará con un revisor especializado que validará los expedientes antes de su cierre. Este mecanismo reduce de manera significativa el riesgo de errores críticos asociados a atributos de calidad, asegurando decisiones coherentes y técnicamente fundamentadas.
- Apoyo de la planta de personal de la Superintendencia durante la etapa de estabilización: El personal de planta absorberá parte del volumen operativo mientras los agentes nuevos completan su curva de aprendizaje, lo que evita impacto negativo en los tiempos, en la calidad y en la continuidad del servicio.

De esta manera, la operación inicia con estabilidad, continuidad y sin trasladar al proveedor el riesgo asociado al proceso natural de adaptación del nuevo personal. Es importante advertir que este esquema de mitigación y aseguramiento del cumplimiento de los ANS depende directamente de la aceptación del equipo con experiencia previa, es decir, de la retención del personal que ha participado en campañas de vigencias anteriores de la Supersubsidio.

La no aceptación de este personal experimentado afectaría de manera significativa la capacidad de transferencia de conocimiento, el soporte operativo en la curva de aprendizaje inicial y, en consecuencia, el cubrimiento de riesgos de gestión previstos para garantizar el cumplimiento de los ANS desde el inicio de la operación.

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

Proceso de inducción para personal nuevo de la operación

Con base en la experiencia operativa, la capacitación de personal nuevo se desarrolla mediante un esquema mixto de formación teórica, entrenamiento virtual y aprendizaje acompañado (“aprender haciendo”). El proceso puede resumirse a:

Fase 1. Inducción inicial – Día 1 (aprox. 2 horas de capacitación interna + actividades de instalación)

Durante el primer día se realizan las siguientes actividades:

- Instalación de equipos y preparación de los puestos de trabajo.
- Sesión de bienvenida por parte del proveedor o empleador (generalidades de la organización, procedimientos administrativos, fechas de pago, manejo de novedades, entre otros). Sugerimos sea en nuestras instalaciones, pero pueden realizarlo en las del proveedor.
- Bienvenida institucional a cargo de la Superintendencia del Subsidio Familiar, liderada por la Jefatura de la Oficina de Protección al Usuario.
- Recorrido por las instalaciones y presentación general del funcionamiento de la entidad.
- Capacitación introductoria (aprox. 2 horas) impartida por un funcionario de planta sobre generalidades del sistema del subsidio familiar.
- Matrícula en los 8 cursos virtuales obligatorios y habilitación de usuarios para iniciar el entrenamiento virtual.

Fase 2. Entrenamiento práctico inicial – Semanas 1 y 2 (acompañamiento permanente)

Cada agente nuevo recibe la asignación de un tutor (profesional especializado de la campaña).

Durante las primeras 2 a 3 semanas, se asigna un número reducido de expedientes (2 o 3 inicialmente), lo que permite al agente familiarizarse con la plataforma, los procedimientos y la herramienta tecnológica. (aprender haciendo).

En paralelo, el agente avanza en los cursos virtuales asignados.

Fase 3. Capacitación temática especializada – Semana 2

En la segunda semana, un funcionario de planta dicta una capacitación presencial en las instalaciones de la Superintendencia, en la cual pueden

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

participar también contratistas y personal de otras dependencias de la Superintendencia.

Esta sesión aborda temas especializados como:

- Parafiscalidad
- Objetivos del sistema del subsidio familiar
- Alcances de las funciones de inspección, vigilancia y control
- Aspectos normativos esenciales para el desempeño de la operación

Fase 4. Consolidación y aprendizaje acompañado – A partir de la semana 4

El agente recibe reparto normal de expedientes, pero continúa con acompañamiento directo de un funcionario de planta o un agente con experiencia consolidada.

Se refuerzan competencias mediante:

- Estudios de caso
- Socialización de interpretaciones normativas
- Espacios de análisis jurídico y cooperación para la adecuada resolución de situaciones complejas

Esta fase permite validar criterios, fortalecer la argumentación normativa y garantizar decisiones coherentes y de calidad, alineadas con la línea jurídica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Duración total estimada del proceso de formación: Aunque el agente puede asumir carga operativa desde la cuarta semana, el proceso completo de familiarización y consolidación de competencias se estima en: 4 a 6 semanas, dependiendo del perfil de ingreso y de la complejidad de los expedientes asignados.

Nota aclaratoria sobre el proceso de entrenamiento

Es importante señalar que el proceso de entrenamiento específico descrito anteriormente **no exime al proveedor de la obligación de cumplir con las horas mensuales de capacitación** en generalidades del servicio, tal como se establece en el Acuerdo de Nivel de Servicio (AMP). Dichas horas deberán ser garantizadas y ejecutadas por el proveedor de manera independiente 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

complementaria al entrenamiento técnico-operativo brindado por la Superintendencia.

Asimismo, se destaca que el **profesional especializado** vinculado a la orden de compra cuenta con un alto nivel de recomendación debido a su experticia, trayectoria dentro de la entidad y amplia capacidad para transferir conocimiento. Si bien no posee certificación formal como instructor, es la persona idónea para apoyar las labores de entrenamiento y acompañamiento operativo, aportando continuidad, profundidad técnica y comprensión normativa integral del sistema del subsidio familiar.

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.

3.2. INVESTIGACIÓN DE PRECIOS EN EL MERCADO

Para determinar los precios del mercado, es importante tener en cuenta lo establecido en el Acuerdo Marco De Precios de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III los cuales son una herramienta para que el Estado agregue demanda, coordine y optimice el valor de las compras de bienes, obras o servicios de las Entidades Estatales.

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos por Colombia Compra Eficiente en el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, la entidad requiere los bienes y/o servicios objeto del presente proceso con las siguientes características del catálogo, 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



3.3. PRECIOS DE MERCADO

El presupuesto para el presente proceso será por la suma de hasta **MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE (\$1.845.570.240,65)**, 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, así:

A continuación, se detalla el precio de Referencia conforme necesidad de la Entidad:

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

pág. 14

Segmento			Lote 2										Generar CSV			
Cantidad de filas:																
1																
Paquete de Servicios													Valores			
Item	Cod. Mater.	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gastos	Valor x Capacidad	Preco Total
1	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes	10.50	Mes	\$ 14.171.948,11	\$ 14.171.948,11	\$ 14.171.948,11	\$ 148.895.455,15
2	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes	10.50	Mes	\$ 12.613.606,96	\$ 12.613.606,96	\$ 12.613.606,96	\$ 132.442.873,00
3	IT-BPO-39-451	Agente en la Entidad Compras o Back Office	Agente especializado	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	Bronze	Zona 1	NA	1	Mes	10.50	Mes	\$ 13.676.328,35	\$ 13.676.328,35	\$ 13.676.328,35	\$ 143.011.447,69
4	IT-BPO-39-25	Agente en la Entidad Compras o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Bronze	Zona 1	NA	6	Mes	10.50	Mes	\$ 10.595.176,81	\$ 10.595.176,81	\$ 63.571.000,86	\$ 667.496.139,03
5	IT-BPO-39-46	Agente en la Entidad Compras o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Bronze	Zona 1	NA	NA	4	Mes	10.50	Mes	\$ 7.816.977,83	\$ 7.816.977,83	\$ 31.267.911,32	\$ 328.913.068,86
6	IT-BPO-39-21	Agente para gestión de redes sociales	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Bronze	NA	NA	NA	1	Mes	10.50	Mes	\$ 11.300.832,38	\$ 11.300.832,38	\$ 11.300.832,38	\$ 118.659.759,99
7	IT-BPO-42-1	Estudio de Seguridad por Recurso humano	Verificación de información	NA	NA	NA	NA	NA	16	Verificación de información	1,00	Mes	\$ 46.870,00	\$ 46.870,00	\$ 749.932,80	\$ 749.932,80
8	IT-BPO-42-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamento de informática	NA	NA	NA	NA	NA	14	Licencia Mes	10.50	Mes	\$ 73.695,07	\$ 73.695,07	\$ 1.031.530,99	\$ 10.831.705,29
1. Si requiere agregue o elimine filas															Sub Total	\$ 1.550.089.351,89
															IVA	\$ 294.670.876,78
															Valor Total	\$ 1.845.570.240,65

Para el desarrollo y ejecución de este proceso contractual no existen costos asociados distintos a los ya determinados de manera clara en el anexo técnico de los servicios a adquirir. Por consiguiente, no hay lugar para costos adicionales que influyan en la determinación del presupuesto del presente proceso.

Están a cargo del contratista el pago de los derechos, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del futuro contrato.

El valor de la oferta debe presentarse en moneda legal colombiana.

4. PRESUPUESTO QUE SOPORTA LA PRESENTE CONTRATACIÓN – PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

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

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

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

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Ley 1150 de 2007, artículo 2, numeral 2, literal a) que establece:

“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 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”.

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 entidad compradora seleccionará al Proveedor que cotizó el menor precio, dejando constancia en una requisición de la cotización.

De igual forma, la entidad compradora deberá realizar el análisis de presuntos precios artificialmente bajos y dar cumplimiento a lo indicado en el Artículo 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015, dejando constancia de su decisión tomada.

Es importante resaltar que, el único factor predominante para la selección del proveedor, quien será adjudicatario de la orden de compra, es el menor valor ofertado.

En caso de presentarse empates entre dos o más proveedores, la entidad compradora deberá dar aplicación a los criterios de desempate definidos en la normatividad aplicable, así como los ofrecimientos realizados durante el desarrollo del proceso de selección del cual surgió el acuerdo marco de precios, y se encuentran sintetizados en el numeral 13 sobre criterios de desempate de los proveedores en sus propuestas de la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III.

CONDICIONES DE LA NEGOCIACIÓN

Para el efecto, aplicarán las cláusulas contentivas de los compromisos deberes y obligaciones del contratista, adquiridos a través de los Acuerdos Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 de Colombia Compra Eficiente, pues fue la Agencia Nacional de Contratación quien definió las reglas y los parámetros de la contratación para este objeto.

CONDICIONES GENERALES PARA LA ADQUISICIÓN

Se dará aplicación a las cláusulas que contienen los compromisos, deberes y obligaciones del contratista, adquiridos a través del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-SNG-AMP-005-2024, dando inicio al proceso a través del diligenciamiento de la solicitud de Cotización – Solicitud de Orden de Compra – Orden de compra junto con la documentación adicional requerida por Colombia Compra Eficiente, para luego de surtido el trámite respectivo generar la correspondiente orden de compra.

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

VERIFICACIÓN PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS (Según Aplique)

Para la determinación de los Precios Artificialmente Bajos, el evaluador tomará como referencia la guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, vigente al momento de la evaluación.

FECHA DE EVALUACIÓN: ENERO 2026

Adriana Ximena Gómez Murillo

Cargo: Jefe Oficina Protección al Usuario

Proyectó: GGC.