
ANÁLISIS DEL SECTOR

Del proceso que tiene por objeto:

«Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal»

Oficina Financiera

ABRIL 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES

1.1 NECESIDAD

2. OBJETO

3. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

3.1. ASPECTO ECONÓMICO

3.1.1. Clasificador de bienes y servicios

3.1.2. Variación trimestral del Producto Interno Bruto (PIB)

3.1.3. Información de Índices de Precios al Consumidor mensual (IPC).

3.1.4. Información de salarios anual

3.1.5. Tasa de desempleo y brecha de género

3.1.6. Empleo población con discapacidad

3.1.7. Empleo de población LGTBI

3.2 ASPECTO REGULATORIO

3.3 ASPECTO TÉCNICO

3.4 OTROS ASPECTOS RELEVANTES

3.4.1 Proveedores MIPYME

3.4.2 Proveedores emprendimientos y empresas de mujeres

3.4.3. Criterios ambientales social y político

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

4.1 Gasto Histórico.

4.2. Fuente Externa:

5. ESTUDIO DE LA OFERTA

6. ANÁLISIS DE RIESGOS

7. ANÁLISIS DE COSTOS

7.1 COSTOS DIRECTOS

7.2 COSTOS INDIRECTOS

7.2.1 Impuestos

8. CONCLUSIONES

3

3

8

8

8

8

9

11

12

13

14

15

15

17

17

17

19

20

20

20

22

24

24

27

27

27

27

27



1. ANTECEDENTES

1.1 NECESIDAD

Conforme lo manifiesta el área solicitante en la ficha técnica suministrada la necesidad se describe así:

«De conformidad con el Decreto 0017 de 2025 del 14 de enero de 2025, El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como objetivo, dentro del marco de sus competencias legales y reglamentarias, formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva a través de la promoción de asociatividad económica de la población sujeta de atención, a través de mecanismos y estrategias de inclusión social y acompañamiento familiar y comunitaria, así como fijar la política para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado de que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

Bajo la consideración del cumplimiento de los objetivos misionales, la SECRETARÍA GENERAL de conformidad con el artículo 27 del decreto 0017 del 14 de enero de 2025 tiene a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones:

- 1. Asistir al director en la determinación de políticas, objetivos y estrategias relacionados con la administración del Departamento y asistirlo en las funciones de coordinación y control administrativo de las entidades adscritas al mismo, de conformidad con las disposiciones técnicas y normativas vigentes.*
- 2. Coordinar y decidir sobre la gestión del talento humano y la administración de los empleos públicos del Departamento, de acuerdo con los protocolos normativos.*
- 3. Coordinar y liderar el desarrollo e implementación de políticas, normas y procesos en materia de administración de recursos físicos y prestación de servicios a cargo del Departamento, de conformidad con los lineamientos técnicos y normativos aplicables.*
- 4. Liderar la administración, custodia y conservación de los bienes muebles, inmuebles, tangibles e intangibles, de propiedad o al servicio del Departamento, en concordancia con la normativa aplicable.*
- 5. Dar lineamientos relacionados con los procesos de contratación de la entidad, para la adquisición de bienes, servicios y obras necesarias, en el ámbito de las disposiciones legales vigentes.*
- 6. Celebrar y suscribir, por delegación, los contratos y convenios del Departamento y realizar el seguimiento a su ejecución, de acuerdo con la normativa aplicable.*
- 7. Orientar la gestión financiera, administrativa y técnica de los fondos y fondos cuenta del Departamento, y preparar los informes que requiera el Despacho del director, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.*
- 8. Adoptar políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento, en concordancia con la normativa aplicable.*
- 9. Coordinar las políticas de gestión del talento humano del Departamento y vigilar su cumplimiento, siguiendo los preceptos normativos aplicables.*
- 10. Preparar, en colaboración con las demás dependencias pertinentes, los informes y estudios que deba presentar el Departamento Administrativo a las diferentes entidades del Estado.*

11. *Asistir y representar al director en sus relaciones con otras autoridades cuando éste lo requiera.*
12. *Adoptar las políticas, planes, programas y proyectos, relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento.*
13. *Diseñar en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, procesos de organización y estandarización de métodos, protocolos, cartillas demás actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos del Departamento, teniendo en cuenta las disposiciones técnicas y normativas aplicables.*
14. *Liderar el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*
15. *Asistir a los Consejos, Juntas, Comités y en general, a las reuniones de carácter oficial que determine el director.*
16. *Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el director.*

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, define como uno de sus pilares el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la administración pública a través de distintos canales dispuestos para este fin, bajo los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a las necesidades, las realidades y las expectativas de la ciudadanía.

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG definido en el Decreto 1499 de 2017 se encuentran las políticas institucionales de: a) Política de participación ciudadana en la gestión pública, b) Política de servicio al ciudadano, c) Transparencia y Acción a la Información Pública y d) Racionalización de Trámites.

En este sentido, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General tiene asignadas las siguientes funciones de acuerdo con el Decreto 0017 del 14 de enero de 2025:

1. *Apoyar al secretario general y al Director en la formulación y actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación para el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano en la entidad.*
2. *Liderar, desarrollar e implementar, las acciones relacionadas con la política de servicio al ciudadano y definir los protocolos de acuerdo con el modelo operativo por procesos.*
3. *Realizar el control y seguimiento a la atención oportuna de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que se presenten en la entidad bajo las directrices y políticas fijadas en materia de gestión documental y dentro de los plazos legalmente establecidos.*
4. *Proponer, diseñar, ejecutar y evaluar planes y programas de servicio a la ciudadanía, con base en las políticas y atribuciones respectivas del Sector Administrativo de Inclusión Social.*
5. *Proponer, implementar, hacer seguimiento y evaluar los planes y programas que faciliten la relación de los particulares con el Departamento, a través de la autorización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites.*
6. *Proponer el diseño y administrar, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, los sistemas de información y aplicativos en las materias de su competencia, que permitan atender los requerimientos de los diferentes grupos de valor del Departamento.*

7. Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
8. Identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención a la ciudadanía asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.
9. Evaluar la gestión del servicio a la ciudadanía, de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.
10. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía, en coordinación con los órganos competentes.
11. Impartir lineamientos a todas las dependencias de la entidad, para la oportuna atención y trámite de las comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y demás, presentadas por los ciudadanos ante el Departamento.
12. Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el secretario general y el Director.

Por lo anterior, se puede concluir que la responsabilidad de planificar, gestionar y controlar los temas relacionados con la Relación Estado-Ciudadano en Prosperidad Social, está a cargo de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.

De igual forma, las entidades estatales tienen la obligación de facilitar el acceso a la información con el fin de promover la transparencia, la confianza de los ciudadanos, la participación de los grupos de valor e interés en la construcción y seguimiento de sus políticas, planes, programas y proyectos.

Así mismo, la Ley 2294 de 2023 «Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 Colombia potencia mundial de la vida» en los artículos 65, 66, 67, 68 y 346 señala de manera expresa acciones administrativas lideradas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y/o que le son relacionadas en articulación con otras entidades.

De manera prospectiva este articulado transversaliza la oferta institucional a la ciudadanía que, con base en criterios de priorización y focalización, serán susceptibles de la gestión de la entidad. Se identifica que estas personas son:

- Población en situación de vulnerabilidad.
- Hogares en situación vulnerabilidad socioeconómica.
- Población con participación de las economías populares y comunitarias y la agricultura campesina, familiar y comunitaria.
- Población con discapacidad.
- Juventud entre los 14 y 28 años que se encuentren en situación de extrema vulnerabilidad, jóvenes rurales, explotación sexual, vinculación a dinámicas de criminalidad y en territorios afectados por violencia y el conflicto armado.

Con base en lo anterior y de conformidad con el proyecto de inversión código BPIN 202300000000428 «Servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano», se aportará al cumplimiento del articulado señalado por el PND, toda vez que la transversalidad de las políticas de relacionamiento con el ciudadano, posibilitan incidir en el cumplimiento de los fines del Estado, del derecho fundamental de petición y de la participación ciudadana, principios fundamentales de la Constitución Política y que contribuyen en la reducción de costos de transacción en la interacción de la ciudadanía con el Estado.

De igual forma, la Dirección de Transferencias Monetarias - DTM requiere para su gestión misional de un centro de contacto, que le brinde soporte operativo a sus programas como son Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto Sobre las Ventas – IVA, Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor, así mismo, para los demás programas misionales que desarrolle la entidad. Además, el centro de contacto gestiona los

requerimientos de los ciudadanos respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, solicitudes de información genéricamente denominadas PQRSDF.

Se destaca que Prosperidad Social como entidad del Gobierno Nacional, tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, «formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva a través de la promoción de asociatividad económica de la población sujeta de atención, a través de mecanismos y estrategias de inclusión social y acompañamiento familiar y comunitaria, así como fijar la política para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado de que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes..»¹

En este sentido, la atención es integral para todos los beneficiarios y/o ciudadanos por medio del centro de contacto, en vista de que es imprescindible que desde la entidad se brinde un punto de contacto con los mismos que les garantice su derecho a la información y atención oportuna de sus solicitudes. Así las cosas, se requiere la contratación de un centro de contacto, que permita la atención de los beneficiarios de los programas y sus peticiones relacionadas.

Prosperidad Social como organismo del Gobierno Nacional que fija las políticas, planes, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención a grupos vulnerables y su reintegración social y económica, a través de los programas misionales, está en la obligación de facilitar el acceso a la información con el fin de promover la transparencia, la confianza de los ciudadanos, la participación de los grupos de interés en la construcción y seguimiento de sus políticas, planes, programas y proyectos, para lo cual debe tomar todas las medidas posibles, haciendo ajustes, acelerando procesos, evaluando las posibilidades para ofrecer a la población con mayores carencias en el país, alternativas que contribuyan a la justicia social, económica y ambiental para la construcción de la Paz Total.

Por todo lo anterior, y para la atención de la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés de Prosperidad Social, se debe disponer de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual, cuyo objetivo es, atender de una forma más efectiva los ciclos operativos de los programas Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto Sobre las Ventas – IVA, Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor, y de los demás programas misionales, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSDF generadas en la operación de estos programas.

Cada uno de los canales de atención representa una línea de operación en la estrategia de atención de servicio al ciudadano, apoyando la operación de los programas y proyectos de la Entidad y por lo tanto requiere de la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación operativa.

Con el centro de contacto, se han evidenciado beneficios en la población atendida por los programas de Prosperidad Social, alcanzando sus objetivos a través de canales de atención oportunos y actualizados. En los últimos años y con ocasión a la Emergencia Sanitaria se aumentó significativamente los volúmenes de atención en todos los canales. Desde el centro de contacto se ha contribuido a mitigar los procesos de desinformación evitando dificultades y falta de orientación en la ciudadanía para conocer los aspectos relevantes e información necesaria de la operación de los programas misionales, resaltando que aproximadamente el 96% de la atención se realiza por los canales virtuales y telefónicos, permitiendo así, aumentar y facilitar la comunicación de Prosperidad Social con los ciudadanos, y contribuyendo en la implementación de nuevos servicios.

Considerando la caracterización de los ciudadanos sujetos de atención de los programas mencionados, la interacción mediante el contacto virtual ha contribuido en la prevención de riesgos de salud, inconvenientes de logística, incurrir en gastos de transporte y hasta de alojamiento y alimentación, brindando acceso fácil, seguro, efectivo y gratuito a información actualizada y en tiempo real de los programas y servicios ofrecidos.

¹ Decreto 0017 de 20125 Artículo 2. Objetivo

La existencia, sostenimiento y robustez del centro de contacto ha viabilizado y contribuido a la ejecución eficaz de la oferta misional de la entidad. Así mismo, ha sido un medio para garantizar la gestión operativa de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.»

Adicionalmente, la Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.²

De acuerdo con lo expuesto y dada la necesidad de la Entidad en el marco del cumplimiento de su misionalidad, Prosperidad Social ha contratado el centro de contacto, siendo el último el contratado mediante un proceso de selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por subasta inversa – SASI No. 05 de 2025, del que se derivó la suscripción del contrato 665-DPS-2024 operado por la Unión Temporal Happycom 2024, cuya vigencia finalizó el 31 de marzo de 2025.

Es importante resaltar que el anterior proceso de selección abreviada se realizó debido al vencimiento del Acuerdo Marco de Precios – AMP – de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, cuya vigencia fue desde el 25 de enero del 2021 hasta el 25 de julio del 2023 y en el que se podían ejecutar las órdenes suscritas hasta máximo el 25 de diciembre 2024. Bajo ese AMP la entidad suscribió y ejecutó las tres últimas órdenes de compra, así: N°108523 cuya vigencia fue del 29 de abril de 2023 al 03 de mayo de 2024, N° 87190 cuya vigencia fue del 04 de abril 2022 al 28 de abril 2023 y N° 69047 cuya vigencia fue del 18 de mayo de 2021 al 03 de abril de 2022.

La ley 1150 de 2007 en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, establece que los Acuerdos Marco son obligatorios para las entidades Estatales y obliga a las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los acuerdos marco de precios vigentes.

El Acuerdo Marco es un instrumento de agregación de demanda es un contrato entre Colombia Compra Eficiente, como representante de los compradores públicos y uno o más proveedores para adquirir bienes, obras o servicios que pueden ser estandarizados y que contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, el plazo máximo de entrega, las garantías mínimas y las condiciones en las cuales los compradores pueden vincularse al Acuerdo.

En tal virtud, PROSPERIDAD SOCIAL como entidad del orden nacional, para atender adecuadamente esta obligación, está obligada a adquirir bienes y /o servicios bajo un Acuerdo Marco de precios, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, creada por medio del Decreto ley 4170 de noviembre 3 de 2011.

En concordancia con la citada normativa, Colombia Compra Eficiente celebró el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCNEG-079-01-2024, con: 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

² Tomado de "ABC DE SERVICIO AL CIUDADANO ATRIBUTOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS", Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al ciudadano, link: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>

PROJECTS SAS, con el objeto de: (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.

El Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III entró en ejecución el 11 de febrero de 2025 y estará vigente hasta el 11 de febrero de 2027, término que deberá tenerse en cuenta para la colocación de las órdenes de compra, las cuales se podrán ejecutar máximo hasta el 11 de febrero de 2028.

Con base en lo anterior, la entidad adelantó el proceso de contratación iniciado con el RFQ 187935, y el consecuente evento de cotización No. 186666, con el objetivo de suscribir una orden de compra para «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal», la presentación de ofertas se realizó el 02 de abril de 2025, en la cual se recibieron ocho (8) propuestas que fueron verificadas por el comité técnico evaluador, evidenciando que las cotizaciones recibidas estaban por encima del presupuesto oficial de la entidad, por lo cual, el proceso fue cancelado sin colocar la orden de compra mediante Resolución No. 00601 de fecha 7 de abril de 2025.

De conformidad con lo expuesto, se precisa que Prosperidad Social requiere contar con el centro de contacto por lo que se hace necesario adelantar nuevamente el proceso contractual correspondiente mediante la adhesión al Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III No. CCENEG-079-01-2024, teniendo en cuenta que los Acuerdos Marco de Precios son obligatorios para las entidades estatales del orden nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva, para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, y, dado que el proceso adelantado bajo este Acuerdo fue necesario cancelarlo sin colocar la orden de compra, como se mencionó anteriormente.

La contratación del servicio de BPO - centro de contacto para la presente vigencia se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de 2025, para ser ejecutada dentro de esta vigencia con recursos de inversión DPS propios de la entidad.

2. OBJETO

Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.

3. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

3.1. ASPECTO ECONÓMICO

3.1.1. Clasificador de bienes y servicios

En cuanto a la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, los servicios del presente proceso responden al código 83111507: «Servicios de buró de central de llamadas ("call center")» desagregados así:

Tabla 1.

GRUPO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
SEGMENTO	83000000	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público
FAMILIA	83110000	Servicios de Medios de Telecomunicaciones
CLASE	83111500	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.
PRODUCTO	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")

El objeto de la contratación definido para la presente investigación de mercado pertenece al sector terciario de la Economía. Las actividades terciarias o el sector servicios engloban no solo los bienes que se producen en las distintas actividades económicas sino los servicios que satisfacen las necesidades de las personas. Para el caso en concreto, la auditoría de gestión se define como el mecanismo dispuesto por los organismos de control externo, para examinar y evaluar las actividades realizadas, en un sector, entidad, programa, proyecto u operación, con el fin y dentro del marco legal respectivo, de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por conducto de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público. El sector terciario de Colombia es uno de los más desarrollados.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia (DANE), el sector terciario aloja más del 80 % de la fuerza laboral del país. En economía, el sector terciario es aquel que se encarga de las actividades de comercio, servicios y transporte. A diferencia de los sectores primario y secundario, el sector terciario no se encarga de producir sino de ofrecer y distribuir productos.

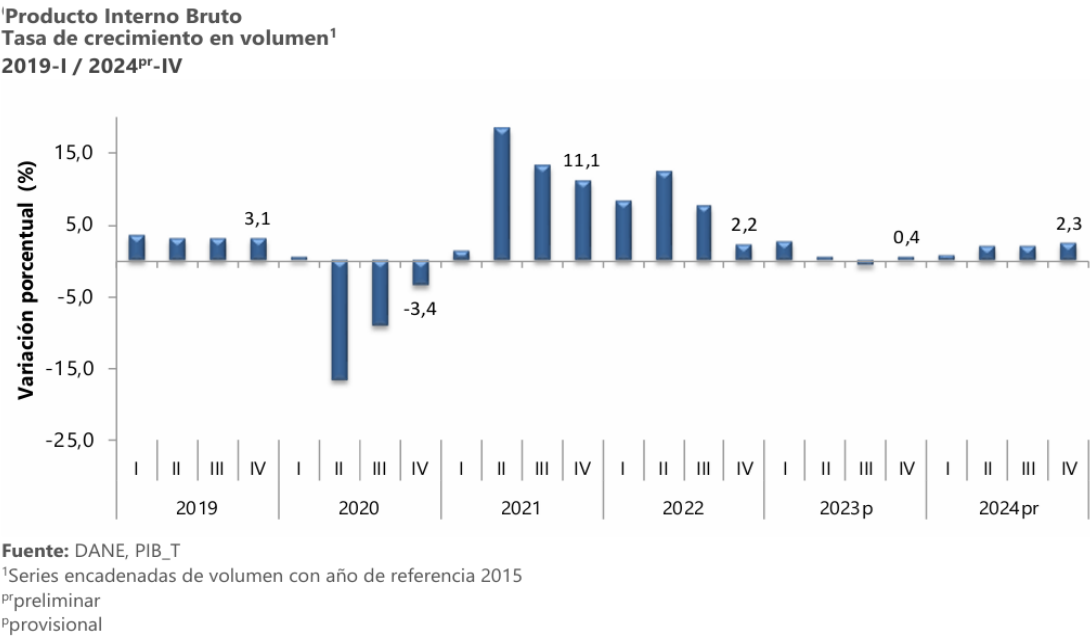
Por este motivo, se le conoce como el sector del servicio, a pesar de que este sector no produce bienes, contribuye con el desarrollo de los demás sectores, ya que es a través del sector terciario que se importa la materia prima necesaria para la creación de muchos productos. Asimismo, el sector terciario genera ingresos al país.

El Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia establece que de los establecimientos económicos que existen en el país, el 48 % está dedicado al comercio mientras que el 40 % está destinado al ofrecimiento de servicios.

3.1.2. Variación trimestral del Producto Interno Bruto (PIB)

Lo primero que se observa es el comportamiento del Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con la información suministrada por el Departamento Nacional de Estadística se tiene que: «En el cuarto trimestre de 2024pr, el PIB crece 2,3% en su serie original respecto al mismo periodo del año anterior.».³

Ilustración 1. Producto Interno Bruto (PIB) Tasa de crecimiento anual en volumen 2019-I / 2024 pr -II



³ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025.

Según el enfoque de la producción; «El Producto Interno Bruto crece 1,7% en el año 2024pr respecto al año 2023p.

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

- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,1% (contribuye 0,8 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 4,2% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 8,1% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual).

En el cuarto trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,3% respecto al mismo periodo de 2023p.

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 4,4% (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 4,0% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 6,5% (contribuye 0,6 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 0,6%.

Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas, se evidencia lo siguiente:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,2%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,1%.».⁴

⁴ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>. Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

Ilustración 2. PIB trimestral por actividad económica

Producto Interno Bruto (PIB)
Enfoque de la producción
Tasas de crecimiento (%) anual en volumen¹ por actividad económica
2023^P - 2024^{P*} año total

Actividad económica	Tasa de crecimiento anual (%)		Contribución* al valor agregado
	2023 ^P - 2022	2024 ^{P*} - 2023 ^P	2024 ^{P*}
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	1,7	8,1	0,8
Administración pública, defensa, educación y salud ²	5,0	4,2	0,7
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ³	10,5	8,1	0,3
Comercio al por mayor y al por menor ⁴	-3,6	1,4	0,3
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,2
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ⁵	2,2	1,9	0,1
Construcción	-3,1	1,9	0,1
Actividades financieras y de seguros	8,9	0,4	0,02
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁶	2,0	0,1	0,01
Información y comunicaciones	1,8	-0,8	-0,02
Industrias manufactureras	-2,7	-2,1	-0,2
Explotación de minas y canteras	2,6	-5,2	-0,3
Valor agregado bruto	1,1	1,8	1,8
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	-2,5	1,1	
Producto Interno Bruto	0,7	1,7	

Fuente: DANE, PIB_T
^{P*}preliminar
^Pprovisional
*Por efecto de redondeo, la suma de las contribuciones puede diferir del total.
¹Series encadenadas de volumen con año de referencia 2015.
²Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales.
³Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio.
⁴Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida.
⁵Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental.
⁶Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo.

3.1.3. Información de Índices de Precios al Consumidor mensual (IPC).

El Índice de Precios al Consumidor, es una medida que se utiliza para evaluar la variación de precios de un conjunto específico de bienes y/o servicios, que un consumidor típico adquiere con regularidad, es así, como se puede comprender, cómo los precios de los productos y servicios han evolucionado con el tiempo y cómo esto puede afectar los precios de las contrataciones. En relación con el comportamiento de la variación anual del IPC según divisiones y subclases.

Según la información del Departamento Nacional de Estadística en su comunicado de prensa, se tiene que: «En marzo de 2025 la variación mensual del IPC fue 0,52%, la variación año corrido fue 2,62% y la anual 5,09%.

En marzo de 2025 la variación anual del IPC fue 5,09%, es decir, 2,27 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 7,36%». ⁵

Para resaltar que en marzo 2025 no se observaron cambios en los precios de los bienes y servicios con respecto a febrero de 2025.

⁵ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

Ilustración 3. Variación del IPC

Variación mensual, año corrido y anual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Total, nacional
2024 - 2025 (marzo)

IPC	Marzo					
	Variación Mensual		Variación Año corrido		Variación Anual	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
IPC total	0,70	0,52	2,73	2,62	7,36	5,09

Fuente: DANE, IPC.

«En lo corrido del año, (enero - marzo), cuatro divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (2,62%): Educación (5,65%), Transporte (3,74%), Restaurantes y hoteles (3,33%) y, por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (3,11%).

El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Salud (2,61%), Bebidas alcohólicas y tabaco (2,20%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (2,12%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,78%), Bienes y servicios diversos (1,71%), Recreación y cultura (0,94%), Prendas de vestir y calzado (0,58%) y por último, Información y comunicación (-0,42%),».⁶

Ilustración 4. IPC variación y contribución mensual, según divisiones de gasto

IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Marzo 2024 - 2025

Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	2024	2025	
			Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	8,94	0,34	5,65	0,23
Transporte	12,93	4,05	0,54	3,74	0,50
Restaurantes y hoteles	9,43	3,83	0,41	3,33	0,37
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	1,78	0,34	3,11	0,58
TOTAL	100,00	2,73	2,73	2,62	2,62
Salud	1,71	2,85	0,05	2,61	0,04
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	3,06	0,05	2,20	0,04
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	2,76	0,85	2,12	0,66
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	1,33	0,06	1,78	0,07
Bienes y servicios diversos	5,36	1,51	0,08	1,71	0,09
Recreación y cultura	3,79	-0,81	-0,03	0,94	0,03
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,12	0,04	0,58	0,02
Información y comunicación	4,33	0,09	0,00	-0,42	-0,01

Fuente: DANE, IPC.

Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

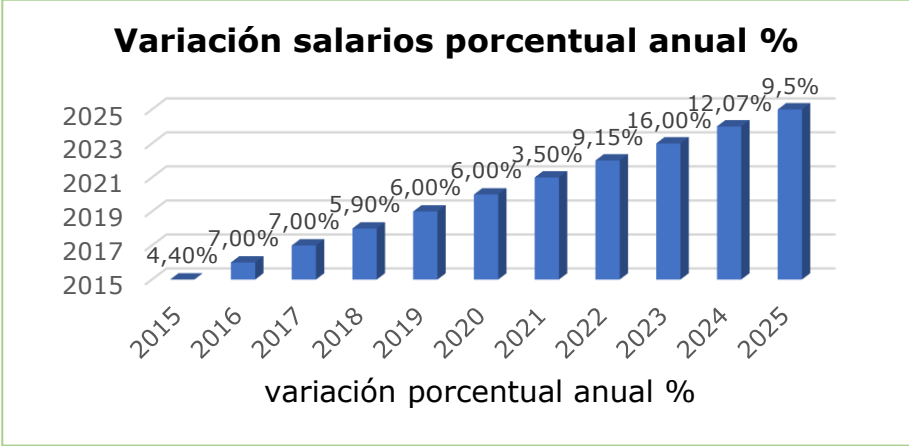
3.1.4. Información de salarios anual

De acuerdo con el histórico de salarios presentado por el Banco de la República entre 2015 y 2025, se evidencia una variación promedio de los últimos 10 años del 6,08%.⁷

⁶ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

⁷ Fuente: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios> consultada el 08 de abril de 2025

Ilustración 5. Serie histórica variación de salarios, 2015 – 2025

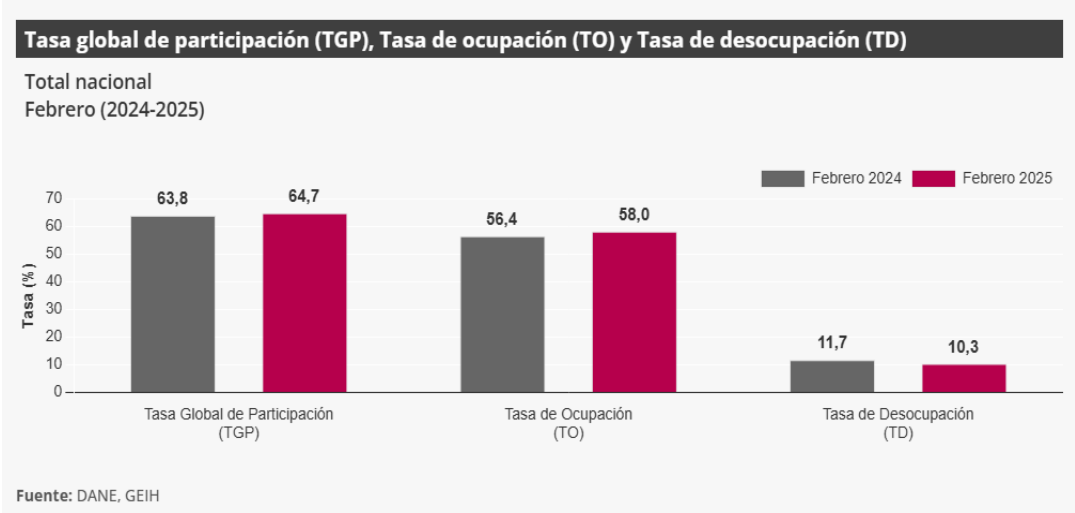


Elaboración propia a partir de la serie histórica de salarios variación Banco de la República

3.1.5. Tasa de desempleo y brecha de género

Según la información proporcionada por el Departamento Nacional de Estadística: «Para el mes de febrero de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 10,3%, lo que representó una disminución de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (11,7%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, mientras que en febrero de 2024 fue 63,8%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,0%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (56,4%).».⁸

Ilustración 6. Tasa global de participación, ocupación y desocupación (febrero 2024-2025)



De igual manera el DANE presenta información sobre mercado laboral según sexo, y que, para esta clasificación, hasta la fecha solo se encuentra actualizada hasta febrero de 2025.

De este modo se relaciona a continuación de forma trimestral móvil, y dicho trimestre relacionado corresponde a noviembre 2024 y enero de 2025 con la siguiente información.

«Para el total nacional en el trimestre móvil noviembre 2024 - enero 2025, la diferencia entre hombres y mujeres en la tasa global de participación (TGP) se ubicó en 23,7 puntos porcentuales (p.p.), en la tasa de ocupación (TO) fue 24,7 p.p. y la brecha de la tasa de desocupación (TD) fue 5,3 p.p.».⁹

⁸ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

⁹ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/segun-sexo> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

Ilustración 7 tasa de brecha de género de empleabilidad

Brechas en Tasa global de participación (TGP), ocupación (TO) y desocupación (TD)
Total nacional
Trimestre octubre - diciembre 2024

Tasas	Octubre - diciembre 2024		
	Hombres	Mujeres	Brecha en p.p.*
TGP	76,3	52,7	23,6
TO	70,9	46,8	24,1
TD	7,1	11,2	4,1

Fuente: DANE. Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.1.6. Empleo población con discapacidad

«El DANE busca promover la visibilidad estadística de grupos poblacionales priorizados; los indicadores Mercado laboral población en condición de discapacidad permiten visibilizar la información estadística para este segmento poblacional. El enfoque biopsicosocial adoptado para la medición de la discapacidad la define: «como un problema a la vez social y personal, que requiere no solo de atención médica y rehabilitadora, sino también de apoyo para la integración social, y cuya superación exige cambios tanto personales como en el entorno». En este sentido, la discapacidad se constituye como la interacción entre características de las personas (tener una limitación funcional) y características de su entorno (barreras físicas o sociales que evitan la participación efectiva en igualdad de oportunidades que los demás) (DANE, s.f.). Teniendo en cuenta lo anterior, es recomendable la vinculación de personas en condición de discapacidad para el desarrollo de actividades asociadas al objeto del contrato.

Para detallar lo anterior, se presentan las siguientes cifras, sin embargo, esta clasificación solo está actualizada hasta enero de 2025.

Durante el trimestre móvil noviembre 2024 – enero 2025, la tasa global de participación (TGP) de la población con discapacidad fue 23,3%, en comparación con la TGP de la población sin discapacidad de 66,2%, lo que significó una diferencia negativa de 43,0 puntos porcentuales (p.p.) entre ambas poblaciones.

En cuanto a la tasa de ocupación, se evidencia que hay una diferencia negativa de 38,9 p.p. entre la población con discapacidad y sin discapacidad, para la primera, esta tasa fue de 21,0% y para la segunda de 59,8%.

Por otro lado, al observar la tasa de desocupación se evidencia que existe una diferencia de 0,2 p.p. dada por una tasa de 9,9% para la población con discapacidad y 9,6% para las personas sin discapacidad.»¹⁰

Ilustración 8. tasa global de participación, ocupación y desocupación población con o sin discapacidad

Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD) de la población con discapacidad y sin discapacidad
Total nacional
Trimestre móvil noviembre 2024 – enero 2025

Tasas	Total nacional		
	Población con discapacidad	Población sin discapacidad	Diferencia p.p.
TGP	23,3	66,2	-43,0
TO	21,0	59,8	-38,9
TD	9,9	9,6	0,2

Fuente: DANE, GEIH.

¹⁰ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-las-personas-con-discapacidad>. Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 08 de abril de 2025

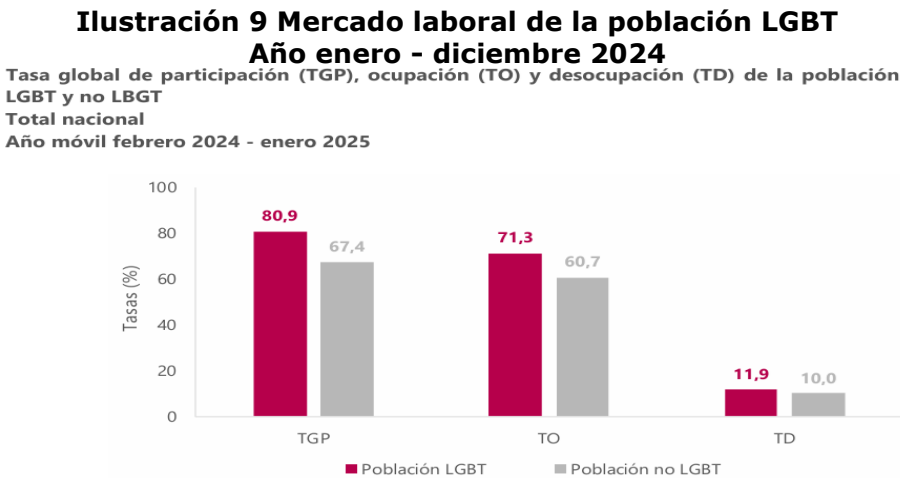
3.1.7. **Empleo de población LGTBI**

«A partir del proceso de rediseño de la GEIH (2019-2021), el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) incluyó dentro de sus objetivos el de promover la visibilidad estadística de grupos poblacionales priorizados¹¹, que han sido históricamente discriminados y no se hacían visibles en la información estadística oficial. Esto con el fin de disminuir los costos sociales para el país.

Es por esta razón que, con el rediseño de la GEIH se incluyeron sobre orientación sexual e identidad de género en su módulo de identificación. Estas se realizan a la población de 18 años o más y al cruzarse entre sí y con la pregunta de sexo al nacer, permiten obtener un estimado para la población LGBT. Las preguntas incluidas en la encuesta parten de los conceptos sexo al nacer, orientación sexual e identidad de género, los cuales “se encuentran en permanente evolución, por lo tanto, podrán ser revisados y actualizados. Además, son tomados de fuentes especializadas de referentes nacionales e internacionales, y adaptados a la necesidad de su uso para la producción de estadísticas”¹¹.

De tal forma se presenta la siguiente información estadística:

«Durante el año móvil febrero 2024 - enero 2025, la tasa global de participación de la población LGBT fue 80,9%, siendo 13,5 puntos porcentuales mayor que la de la población no LGBT (67,4%). La tasa de ocupación de la población LGBT fue 71,3%, siendo mayor en 10,7 puntos porcentuales respecto a la de la población no LGBT (60,7%). Por su parte, la tasa de desocupación se ubicó en 11,9% para la población LGBT, siendo 1,9 puntos porcentuales mayor a la de la población no LGBT (10,0%)»¹²



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.2 **ASPECTO REGULATORIO**

Constitución Política de Colombia

Decreto Ley 410 de 1971 – Presidencia de la República: Por el cual se expide el Código de Comercio. Art.4- “PREFERENCIA DE LAS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES. Las estipulaciones de los contratos válidamente celebrados preferirán a las normas legales supletivas y a las costumbres mercantiles”.

Decreto Ley 624 de 1989 – Presidencia de la República: «Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales».

¹¹ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-poblacion-lgbt> este link reporta información a fecha de consulta: 08 de abril de 2025
¹² Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-poblacion-lgbt> este link reporta información con fecha de consulta: 08 de abril de 2025

La Ley 87 de 1993 – Congreso de la República: que reglamentó el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. «Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones».

Ley 1341 de 2009 – Congreso de República: “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1437 de 2011 – Congreso de República: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1448 de 2011 – Congreso de República: “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1474 de 2011 – Congreso de República: “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”.

Ley 1581 de 2012 – Congreso de República: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Ley 1712 de 2014 – Congreso de la República: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015 – Congreso de la República: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1978 DE 2019 – Congreso de la Republica: Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”.

Ley 2069 de 2020 – Congreso de la República: «Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.»

Decreto 1377 de 2013 – Presidencia de la República: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” Ley de Habeas Data.

Decreto 2573 de 2014 – Presidencia de la República: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 103 de 2015 – Presidencia de la República: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1078 de 2015 – Presidencia de la Republica: “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones”.

Decreto 1081 de 2015 – Presidencia de la República: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Decreto 620 de 2020 – Presidencia de la República: “Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”.

Decreto 199 de 2024 - Ministerio de Hacienda y Crédito Público: «Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2024 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación».

Directiva Presidencial No 02 de 2023 – Presidencia de la República: «Directrices de Austeridad hacia un gasto público eficiente».

Directiva Presidencial 13 del 20 de diciembre de 2024 Presidencia de la República: «Directrices generales para la construcción del plan de austeridad del gasto para la vigencia fiscal 2025».

3.3 ASPECTO TÉCNICO

Las especificaciones técnicas del proceso a contratar se encuentran en el anexo denominado ficha técnica, en el cual se abarcan los apartados relacionados con las características técnicas del bien y/o servicio a contratar, los criterios sociales y ambientales, los permisos, licencias, autorizaciones y certificaciones, las obligaciones técnicas y operativas del contratista, el plazo y lugar de ejecución la forma de pago, el análisis de riesgos y el cuadro de costos.

3.4 OTROS ASPECTOS RELEVANTES

En cumplimiento de los artículos 30 y siguientes de la Ley 2069 de 2020, a continuación, se identifican las Mypime, emprendimientos y empresas lideradas por mujeres como posibles proveedores en las adquisiciones, y sujetos de medidas afirmativas destinadas a fomentar estos emprendimientos en el sistema de compras públicas. El artículo 31 de la citada ley establece la obligación de las entidades de incorporar en los documentos de proceso, de acuerdo con el análisis del sector, requisitos y puntajes adicionales según el tamaño empresarial. De manera análoga, el artículo 32 de la misma ley busca incentivar los emprendimientos y empresas lideradas por mujeres en el sistema de compras públicas, reforzando el compromiso con la equidad y la diversidad en las transacciones comerciales gubernamentales.

Teniendo en cuenta que, como se mencionó anteriormente, Prosperidad Social requiere contar con el centro de contacto por lo que se hace necesario adelantar el proceso contractual correspondiente mediante la adhesión al Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III No. CCENEG-079-01-2024, teniendo en cuenta que los Acuerdos Marco de Precios son obligatorios para las entidades estatales del orden nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva, para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes, para dar aplicación de a la Ley 2069 de 2020 se dará cumplimiento numeral 6.14 de la Cláusula 6 "*Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria*" del citado AMP, en el cual se establece lo siguiente:

"6.14 En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021.

Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados. (...)".

3.4.1 Proveedores MIPYME

Para la identificación de MIPYMES que podrían ser potenciales proveedores directos o indirectos de los bienes y servicios requeridos por la entidad, se realizó la consulta en el aplicativo de Bases de datos online y verificación en línea de la Cámara de Comercio de Bogotá, por medio de la cual se puede realizar la segmentación de las empresas registradas en cuarenta y siete (47) cámaras de comercio a nivel nacional, con base a los diferentes criterios de selección.

Con base en dicho análisis, se pudo identificar que, de los 2.428.393 registros existentes, correspondientes a organizaciones que realizaron la renovación de su matrícula mercantil en los últimos seis (6) años existen un total de 2.198 organizaciones clasificadas en el siguiente código de las actividades de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas, N8220: «ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)».

Ilustración 10.

Seleccione la Actividad Económica:

Buscar Por:

Nombre o Código CIIU

[Archivo Código CIIU](#)

Buscar Códigos

Si no conoce el código utilice el siguiente buscador Ingrese la palabra a buscar separadas por punto y coma "

Nombre de la actividad económica

Código CIIU

8220

Buscar

	Código	Descripción	Versión
☐	N8220	ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)	4

Registros antes de la selección:

0

→

←

Registros después de la selección

2198

Total de Registros

2428393

Registros seleccionados

2198

N8220 : ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (C

☐ Seleccionar todo

Del total de dichas organizaciones se puede evidenciar que 1.947 corresponden a microempresas, 126 corresponden a pequeñas empresas, y 61 corresponden a medianas empresas, para un total de 2.134 organizaciones clasificadas como MIPYME a nivel nacional.

Ilustración 11.

Seleccione el Tamaño de Empresa (Ventas, Sector Económico):

Criterios de selección:

Sin Clasificar

Microempresas

Pequeñas

Medianas

Grandes

☐ Seleccionar todo

Registros antes de la selección:

2198

→

←

Registros después de la selección

2134

Microempresas

Pequeñas

Medianas

☐ Seleccionar todo

Tabla 2.

Tamaño de empresas	Cantidad de registros en las Cámaras de Comercio
Microempresas	1.947
Pequeñas	126
Medianas	61
Total, MYPIMES	2.134

De estos registros de MIPYMES, un total de 78 organizaciones renovaron su matrícula mercantil en 2023, 1.394 renovaron su matrícula mercantil en 2024, y 108 en lo que va del 2025, para un total 1.580 de MIPYMES con renovación de matrícula mercantil durante esos tres años.

Página 18 de 32

Ilustración 12.

Seleccione el Año de Renovación :

Filtra Por : Años

Criterios de selección :

2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019

Seleccionar todo

Registros antes de la selección:
2134
→
←
Registros después de la selección
1580

2023
2024
2025

Seleccionar todo

Los criterios diferenciales, se establecerán habilitando las condiciones requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato y teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones.

3.4.2 Proveedores emprendimientos y empresas de mujeres

Con el propósito de adoptar medidas afirmativas que incentiven la participación de las mujeres en el sistema de compras públicas, en aplicación de lo estipulado en la Ley 2069 de 2020 y en el Decreto 1860 de 2021, se efectuó el análisis de las empresas correspondientes a emprendimientos y empresas de mujeres.

Para lo anterior, se utilizó como base la información financiera publicada por la Superintendencia de Sociedades en el Sistema Integrado de Información Societaria SIIS, correspondiente a los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2022, según la Norma Internacional de Información Financiera NIIF, de las empresas que tienen la obligación de reportar dicha información.

En este sentido, se tomó en cuenta el segundo criterio establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 definición de emprendimientos de mujeres Decreto 1860 de 2021, respecto de aquellas empresas en las que «... por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los empleos del nivel directivo de la persona jurídica sean ejercidos por mujeres ...», para lo cual y con fines del presente análisis, se tuvo en cuenta el cargo de representante legal, reportado en el estado financiero.

Con base en dicho análisis, se pudo identificar que, de los 29.085 registros existentes, correspondientes a organizaciones que reportaron estados financieros durante la vigencia 2022¹³ a la Superintendencia de Sociedades, existe un total de 258 organizaciones clasificadas en el siguiente código de las actividades de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas N8220: «ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)».

Del total de estas 57 empresas se puede evidenciar que 21 organizaciones, es decir, el 36,84%, se consideran emprendimientos y empresas de mujeres, por tratarse de empresas cuya conformación de empleos del nivel directivo son ejercidos por lo menos por un 50% por mujeres.

Tabla 3.

	Cantidad Total	Porcentaje Total
EMPRESIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES (Directivos ≥ 50%)	21	36,84%
MUESTRA DE EMPRESAS	57	

Elaboración propia a partir del reporte de estados financieros durante la vigencia 2022 de la Superintendencia de Sociedades.

¹³ Se está utilizando la base de la Superintendencia de Sociedades 2022, toda vez que existe base de 2023, esta no reporta dicha información para la construcción.

Así mismo, teniendo en cuenta el tercer criterio establecido en el Artículo 2.2.1.2.4.2.14 definición de emprendimientos de mujeres Decreto 1860 de 2021, respecto de aquellas empresas: «Cuando la persona natural sea una mujer y haya ejercido actividades comerciales a través de un establecimiento de comercio...», para lo cual se tuvo en cuenta las empresas Unipersonales, en las cuales el cargo del representante legal es ejercido por una mujer.

Del total de 57 empresas clasificadas en los códigos de las actividades de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) descritos anteriormente, se puede evidenciar que ninguna organización, corresponde a organizaciones clasificadas como EMPRESA UNIPERSONAL, y ninguna se considera una empresa unipersonal de mujeres.

Tabla 4.

	Cantidad de Empresas	Participación
MUESTRA DE EMPRESAS UNIPERSONALES DE MUJERES	0	0,00%
MUESTRA DE EMPRESAS UNIPERSONALES	0	0,00%

Elaboración propia a partir del reporte de estados financieros durante la vigencia 2022 de la Superintendencia de Sociedades

NOTA: Este análisis se efectuó con la información correspondiente a organizaciones que reportaron estados financieros durante la vigencia 2022 a la SuperSociedades, aunque existe base de 2023, esta no reporta dicha información.

Los criterios diferenciales se establecerán respetando las condiciones habilitantes requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato y teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones.

3.4.3. Criterios ambientales social y político

Los criterios ambientales, sociales y políticos no se encuentran definidos en la ficha técnica recibida, sin embargo, esto no excluye su presentación previa al proceso de contratación.

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

4.1 GASTO HISTÓRICO.

Con el propósito de definir las condiciones del mercado y el costo de la necesidad, se procede a ubicar las diferentes fuentes de información, así:



Tabla 5. Contrataciones prosperidad social 2023

Vigencia	2023
No. de proceso	
Tipo de Proceso	Orden de compra 108523
Objeto a Contratar	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.
Valor de adjudicación del contrato	\$ 31.702.720.931,06 (COP)
Plazo de ejecución	03/05/2024
Nombre o Razón Social del Contratista	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Fuente:	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/108523/4

Elaboración propia a partir de la información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano

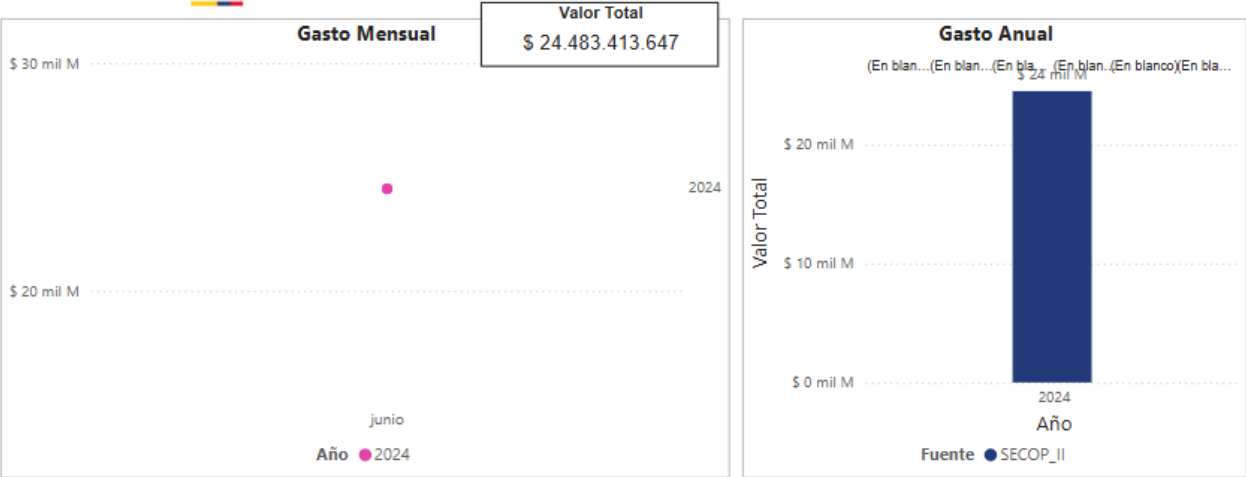
Tabla 6. Contrataciones prosperidad social 2024

Vigencia	2024
No. de proceso	SASI 05 DE 2024
Tipo de Proceso	Selección abreviada inversa subasta
Objeto a Contratar	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.
Valor de adjudicación del contrato	\$17.358.789.647 (COP)
Plazo de ejecución	9 (meses)
Nombre o Razón Social del Contratista	UNIÓN TEMPORAL HAPPYCOM 2024
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6178225&asPopupView=true

Elaboración propia a partir de la información del SECOP II

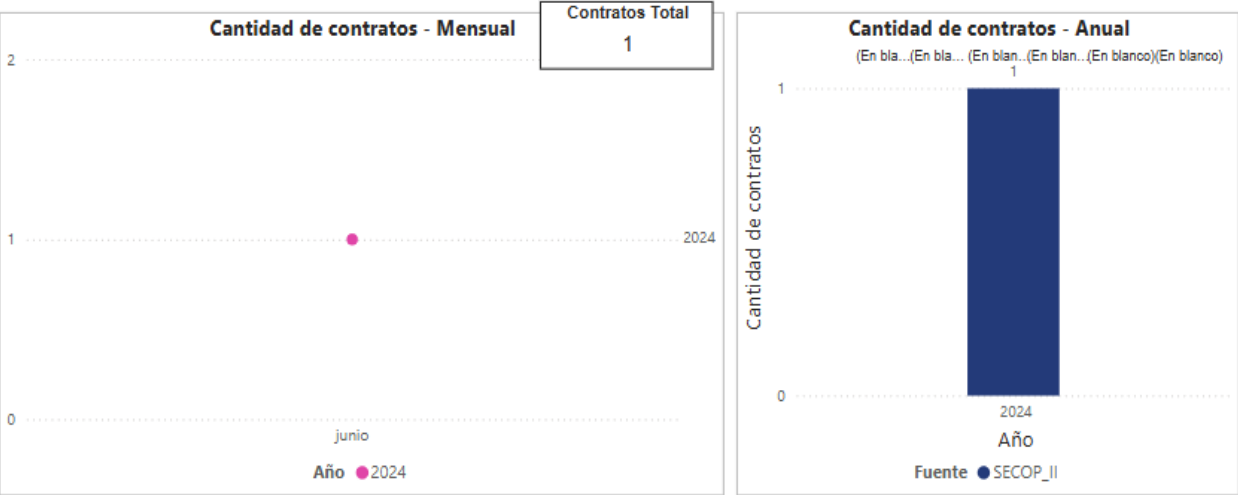
De acuerdo con la información suministrada por Colombia Compra Eficiente¹⁴ en su publicación del análisis de la demanda, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social durante el transcurso del año de 2024 reportó información de contrataciones bajo el código de UNSPSC: 83111507 «Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia» por un valor total estimado de contratación de \$24.483.413.647 y 1 contrato.

Ilustración 13.



Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

Ilustración 14.

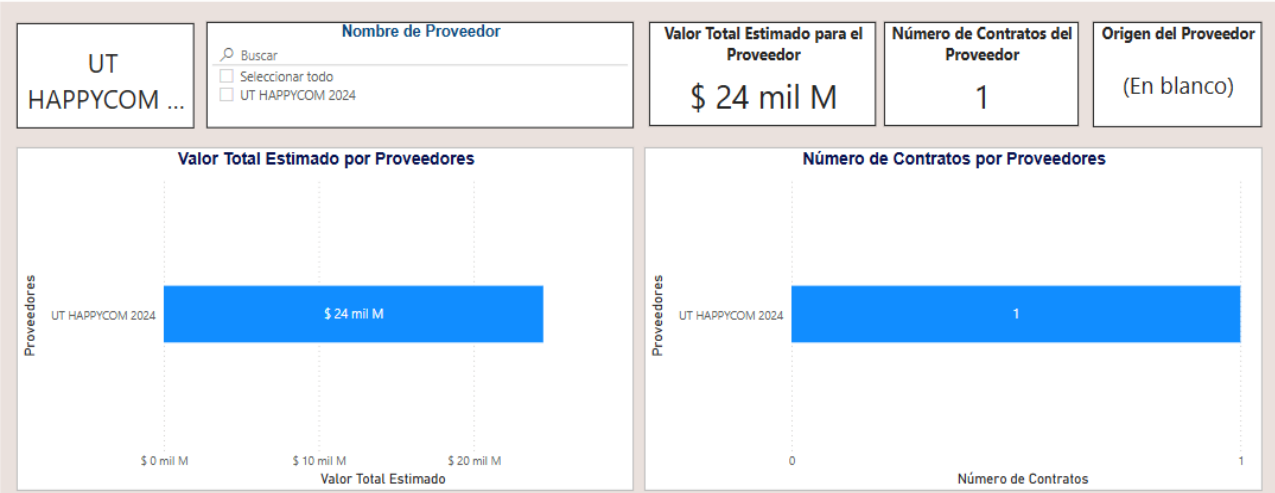


Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

¹⁴ Tomada del Modelo de Abastecimiento de Colombia Compra Eficiente consultado el 16 de abril de 2025

En cuanto al valor estimado por proveedor y contratos por proveedor obtuvo la siguiente información:

Ilustración 15.



Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

4.2. FUENTE EXTERNA:

A través de la página de contratación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente: <https://www.colombiacompra.gov.co>, se ubican los procesos que con igual o similar objeto han adelantado otras entidades públicas, lo anterior, con el propósito de determinar características de los bienes, proveedores, costos y en general tener un amplio conocimiento de los bienes requeridos por la Entidad.

En el contexto de lo anteriormente expuesto, en cuanto a contrataciones con similar objeto, que hayan adelantado otras Entidades Públicas, que sirven como referencia al presente proceso y que cuentan con similares características, se mencionan las siguientes:

Tabla 7. Contrataciones externas 2023-2024

Entidad contratante	UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS
Vigencia	2023
No. de proceso	Orden de compra 123217
Tipo de Proceso	ACUERDO MARCO DE PRECIOS Servicios BPO II
Objeto a Contratar	Contratar la Prestación de servicios de omnicanalidad mediante acuerdo marco de Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – UARIV en el marco de las funciones señaladas en la Ley 1448 de 2011, para fortalecer la atención de los procesos a cargo de la Subdirección de Reparación Individual relacionados con la medida de indemnización por vía administrativa.
Valor adjudicado	\$39.340.114.378,78
Plazo de ejecución	25/12/2024 (Fecha de vencimiento de la orden de compra).
Nombre o Razón Social del Contratista	BPM Consulting
Fuente:	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/123217

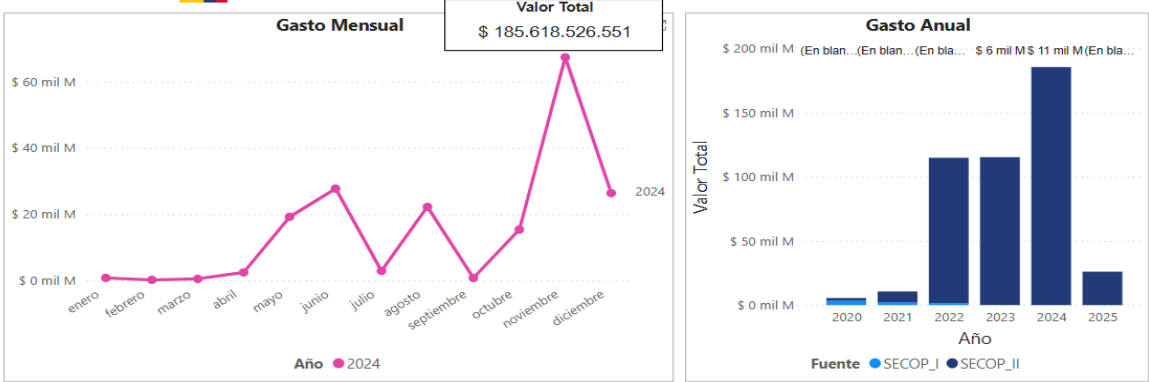
Elaboración propia a partir de la información del SECOP II

Tabla 8. Contrataciones externas 2023-2024

Entidad contratante	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SEDE CALLE 57
Vigencia	2023
No. de proceso	Orden de compra 122531
Tipo de Proceso	ACUERDO MARCO DE PRECIOS Servicios BPO II
Objeto a Contratar	Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica
Valor adjudicado	\$43.349.167.891,92
Plazo de ejecución	31/07/2026 (Fecha de vencimiento de la orden de compra).
Nombre o Razón Social del Contratista	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ
Fuente:	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/122531

De acuerdo con la información suministrada por Colombia Compra Eficiente¹⁵ en su publicación del análisis de la demanda, las entidades durante el transcurso del año 2024 reportaron la siguiente información de contrataciones bajo el código de UNSPSC: 83111500 «Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia» por un valor total estimado de contratación de \$ 185.618.526.551 y 83 contratos.

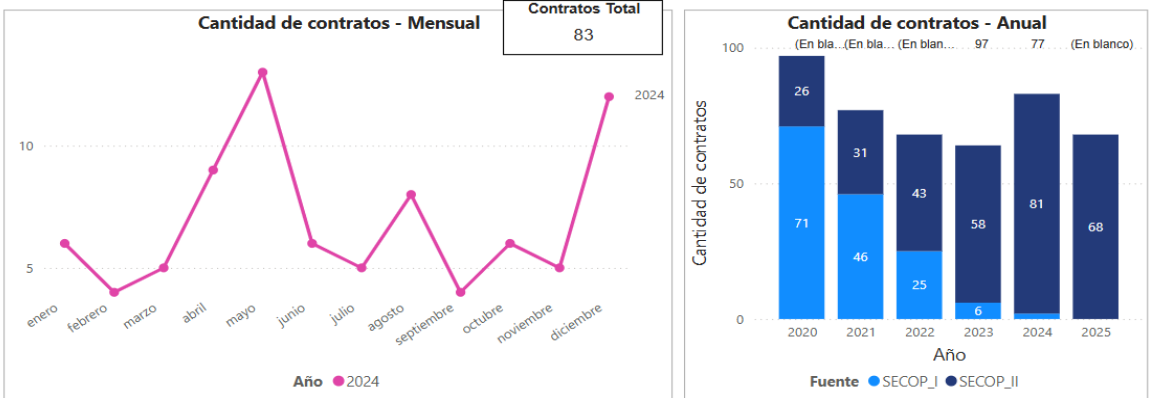
Ilustración 16.



Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

A continuación, relaciono la cantidad de contratos anual.

Ilustración 17.

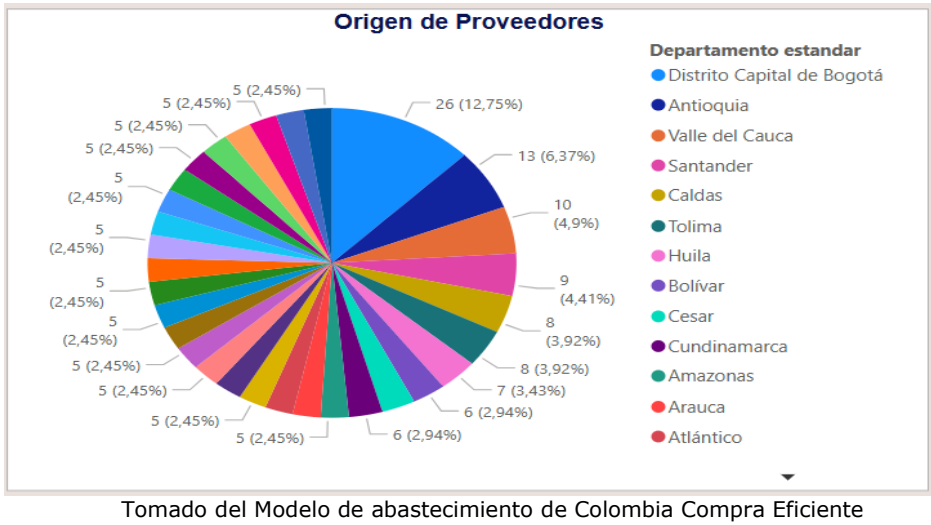


Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

En cuanto al total estimado por origen de proveedor y el origen de los proveedores la información suministrada es la siguiente:

¹⁵ Tomada del Modelo de Abastecimiento de Colombia Compra Eficiente consultado el 16 de abril de 2025.

Ilustración 18.



El origen de proveedores se identifica que la mayor participación de proveedores por región se encuentra Bogotá con el 12,75%, Antioquia con el 6.37%, y Valle del Cauca con el 4.9% entre otros.

5. ESTUDIO DE LA OFERTA

En solicitud del área técnica por medio de memorando **M-2025-2002-018463** de fecha 16 de abril de 2025, requiere Análisis del sector para el proceso «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de centro de contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal»,

Al respecto, se precisa que una vez analizada la solicitud, y tal como se ha mencionado en el presente documento, para suplir la necesidad existe el **Acuerdo Marco de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024**, motivo por el cual se indica la necesidad de adelantar la contratación bajo dicho AMP, adjuntando el simulador realizado por el área técnica para tal fin.

Cabe destacar que, como se ha mencionado, previamente se elaboró una investigación de mercado para el servicio que se requiere contratar, respecto de la cual, después de emitir la correspondiente investigación de mercado en el mes de marzo, remitida al área en memorando M-2025-2100-013386 del 13 de marzo de 2025, se procedió a realizar el trámite de la operación secundaria en la Tienda Virtual con el RFQ 187935 y el evento 186666, proceso que fue finalizado dado que todos los proponentes cotizaron por un valor superior al presupuesto oficial establecido por la Entidad con base en la investigación de mercado; por lo anterior, nuevamente se realizó la solicitud de la investigación de mercado remitiendo las cotizaciones presentadas por los oferentes en dicho evento, el simulador ajustado y actualizado con un plazo de ejecución de 5.8 meses, de acuerdo con el presupuesto disponible por la Entidad para el proceso.

De acuerdo con lo anterior, se tuvieron en cuenta las cotizaciones de los proveedores que hacen parte del Acuerdo Marco de Servicios BPO **III CCENEG-079-01-2024**, el simulador y el análisis realizado por el área, en donde contempla que la mejor opción para la contratación es valor arrojado por el simulador actualizado de la tienda virtual del estado, en aras de garantizar que efectivamente se lleve a cabo el proceso y no se vuelva a declarar desierto.

6. ANÁLISIS DE RIESGOS

A continuación, se presentan los riesgos que se pueden tipificar, determinar estimar y asignar al objeto del presente proceso, así como el tratamiento y monitoreo propuesto para estos, con el fin de realizar su mitigación y administración.

 				MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - PROSPERIDAD SOCIAL										Código: F-GC-22								
														Versión: 2								
														Páginas: 1 de 1								
Objeto		Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.												Anexo No.	7							
														Fecha	29-oct							
Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, detallada en el 'Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación'.Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo																						
No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento / Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Crecimiento atípico de los servicios BPO requeridos por la entidad	La demanda de servicios BPO por parte de la Entidad sobrepasa la capacidad disponible de los servicios contratados	3=Posible	4= Mayor	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Posibilidad de aumento de los servicios contratados, frente a lo requerido.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Cuando se presente el crecimiento atípico	Hasta finalizar el crecimiento atípico	Medición de ocupación de los agentes y consumo de servicios	Durante la ejecución del Contrato
2	General	Externo	Ejecución	Riesgos Regulatorios	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar la ejecución del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que afectan la ejecución del contrato.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Prosperidad Social	Revisar las condiciones económicas del contrato, para de ser procedente legal, financiera y técnicamente, contando con los recursos, ajustar sus condiciones económicas del mismo.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	A partir de la solicitud por parte del contratista	Con el documento que resuelve la solicitud	Consulta y actualización normativa	Permanente
3	General	Externo	Ejecución	Riesgos Sociales o Políticos	Retrasos o imposibilidad de ejecutar el objeto del contrato, derivado de situaciones de orden público, confinamientos, paros, huelgas, asonadas, extorsiones, actos terroristas, acciones de grupos al margen de la ley o novedades que impidan la movilización en los territorios donde	Demoras en la ejecución del contrato, desviación en el cronograma de actividades o imposibilidad de ejecución	4=Probable	3= Moderado	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social y Contratista	Replantear cronograma de ejecución; establecer alternativas mediante planes para atender la contingencia	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Cuando se presenten las situaciones que imposibiliten la normal ejecución del contrato	Hasta el restablecimiento de las situaciones de normal ejecución del contrato	Permanente monitoreo a las situaciones que puedan afectar la ejecución del contrato	Permanente

 					MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - PROSPERIDAD SOCIAL												Código: F-GC-22					
																	Versión: 2					
																	Páginas: 1 de 1					
Objeto		Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.												Anexo No.	7							
														Fecha	29-oct							
Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, detallada en el 'Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación'. Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo																						
No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento / Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
4	General	Externo	Ejecución	Riesgos Financieros	Situaciones asociadas con factores macroeconómicos ajenos a la ejecución del contrato, que afectan el precio de los servicios requeridos en el desarrollo de las obligaciones y/o del objeto contractual.	Afecta los tiempos de implementación, acompañamiento y/o ejecución del contrato. Reduce el alcance del contrato ejecutado.	3=Posible	3= Moderado	6	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Diseñar un plan de contingencia para dar respuesta a la ocurrencia de la situación.	3=Posible	2= Menor	5	Riesgo Medio	Si	Prosperidad Social y Contratista	Eeejecución del contrato/con venio	cierre	Permanente monitoreo a variables macroeconómi cas que puedan afectar la ejecución del contrato	Permanente

De la anterior matriz de riesgos se estiman cuatro (4) riesgos, de los cuales los tres (3) se encuentran asignados a Prosperidad Social y uno (1) compartido entre Prosperidad y el contratista; de los cuales tres (3) se encuentran categorizados como Riesgo Alto y uno (1) como riesgo bajo.

7. ANÁLISIS DE COSTOS

7.1 COSTOS DIRECTOS

Los costos directos del proceso se definen como los recursos que se pueden identificar y asociar directamente con el bien y/o servicio a adquirir, es decir, de acuerdo con la necesidad establecida, se define como el costo para realizar el proceso cuyo objeto es: «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal»,

Para la realización del presente análisis se tuvo en cuenta la solicitud allegada mediante memorando con radicado **M-2025-2002-018463** de fecha 16 de abril de 2025, donde remite el simulador ajustado y actualizado para el proceso. De acuerdo con el análisis realizado por la Entidad, la mejor opción para la contratación es valor arrojado por el simulador actualizado de la tienda virtual del estado, esto en aras de garantizar que efectivamente se lleve a cabo el proceso y no se genere el riesgo de cancelación del mismo o de declararlo desierto.

7.2 COSTOS INDIRECTOS

Los costos indirectos del proceso se definen como los costos que se asocian a la ejecución y que no afectan directamente el objeto y sus obligaciones, correspondientes a: impuestos, garantías, gastos administrativos, papelería, comunicaciones, informes, elementos de bioseguridad, entre otros; estos se deben contemplar por los proponentes, quienes los deben incluir en sus costos, dependiendo de las particularidades del producto o servicio a contratar.

7.2.1 Impuestos

Este servicio se encuentra gravado con el Impuesto Sobre las Ventas – IVA, según artículo 468, Título V. Tarifas, del Estatuto Tributario Nacional, a la tarifa general del DIECINUEVE POR CIENTO (19%).

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el Decreto 175 de 2025 *"Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar"*, se deberá dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 8 del mencionado Decreto, así como a los artículos 514 y siguientes del Estatuto Tributario, en relación con el Impuesto de Timbre, con base en lo cual la tarifa a cargo del contratista será del 0,5% del valor de la orden de compra (antes de IVA), en los casos que haya lugar a ello.

8. CONCLUSIONES

En atención a la ficha técnica para el proceso cuyo objeto es: «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal», se define lo siguiente:

El presupuesto estimado es hasta por la suma de **DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$ 19.860.306.808,52)**, arrojado por el simulador de la Tienda Virtual del Estado, en donde se contemplan todos aquellos costos directos e indirectos en que se incurrirá para la ejecución y dar cumplimiento a la totalidad de las condiciones técnicas.

De acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en la ficha técnica, a continuación, se relaciona el listado de precios de referencia obtenido como resultado de la investigación de mercado, para cada uno de los bienes y/o servicios a adquirir, así:

Paquete de Servicios																
Ítem	Cod. Matriz	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 + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	250	Mes	5,8	Mes	\$ 50.586,47	\$ 50.586,47	\$ 12.646.617,50	\$ 73.350.381,50
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	300000	Minuto	5,8	Mes	\$ 22,09	\$ 22,09	\$ 6.627.000,00	\$ 38.436.600,00
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	80000	Minuto	5,8	Mes	\$ 54,70	\$ 54,70	\$ 4.376.000,00	\$ 25.380.800,00
4	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	10000	Minuto	5,8	Mes	\$ 21,45	\$ 21,45	\$ 214.500,00	\$ 1.244.100,00
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	50000	Minuto	5,8	Mes	\$ 21,45	\$ 21,45	\$ 1.072.500,00	\$ 6.220.500,00
6	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50000	Minuto	5,8	Mes	\$ 83,79	\$ 83,79	\$ 4.189.500,00	\$ 24.299.100,00
7	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3	Licencia Mes	5,8	Mes	\$ 254.894,34	\$ 254.894,34	\$ 764.683,02	\$ 4.435.161,52
8	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	9	Licencia Mes	5,8	Mes	\$ 337.483,70	\$ 337.483,70	\$ 3.037.353,30	\$ 17.616.649,14
9	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1000000	Correo	5,8	Mes	\$ 4,21	\$ 4,21	\$ 4.210.000,00	\$ 24.418.000,00
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1	setup	5,8	Mes	\$ 5.137.561,93	\$ 5.137.561,93	\$ 5.137.561,93	\$ 29.797.859,19
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 494.004,04	\$ 494.004,04	\$ 494.004,04	\$ 2.865.223,43
12	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	200000	Conversación	5,8	Mes	\$ 35,77	\$ 35,77	\$ 7.154.000,00	\$ 41.493.200,00
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por la empresa (Entidad)	Colombia	Utilidad	NA	NA	NA	117190	Conversación	5,8	Mes	\$ 2,10	\$ 2,10	\$ 246.099,00	\$ 1.427.374,20
14	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	2000000	Mensaje SMS	5,8	Mes	\$ 4,21	\$ 4,21	\$ 8.420.000,00	\$ 48.836.000,00
15	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	NA	NA	NA	300000	Mensaje SMS	5,8	Mes	\$ 5,26	\$ 5,26	\$ 1.578.000,00	\$ 9.152.400,00
16	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12000	Mensaje SMS	5,8	Mes	\$ 38,92	\$ 38,92	\$ 467.040,00	\$ 2.708.832,00
17	IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	20	Mes	5,8	Mes	\$ 5.585.393,52	\$ 5.585.393,52	\$ 111.707.870,40	\$ 647.905.648,32

Paquete de Servicios																
Ítem	Cod. Matriz	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 + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
18	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2510000	Respuesta Chatbot dumb	5,8	Mes	\$ 36,82	\$ 36,82	\$ 92.418.200,00	\$ 536.025.560,00
19	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	8	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	5,8	Mes	\$ 126.658,70	\$ 126.658,70	\$ 1.013.269,60	\$ 5.876.963,68
20	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Licencia Mes	5,8	Mes	\$ 272.161,87	\$ 272.161,87	\$ 272.161,87	\$ 1.578.538,85
21	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	202	Mes	5,8	Mes	\$ 5.275.604,88	\$ 5.275.604,88	\$ 1.065.672.185,76	\$ 6.180.898.677,41
22	IT-BPO-25-2	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra diurna	En sitio	Oro	NA	NA	5	Hora	5,8	Mes	\$ 31.402,41	\$ 31.402,41	\$ 157.012,05	\$ 910.669,89
23	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	8	Mes	5,8	Mes	\$ 6.480.358,92	\$ 6.480.358,92	\$ 51.842.871,36	\$ 300.688.653,89
24	IT-BPO-25-131	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	43	Mes	5,8	Mes	\$ 11.180.720,88	\$ 11.180.720,88	\$ 480.770.997,84	\$ 2.788.471.787,47
25	IT-BPO-25-132	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra diurna	En sitio	Oro	NA	5	Hora	5,8	Mes	\$ 66.551,91	\$ 66.551,91	\$ 332.759,55	\$ 1.930.005,39
26	IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	4	Mes	5,8	Mes	\$ 4.661.546,40	\$ 4.661.546,40	\$ 18.646.185,60	\$ 108.147.876,48
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 5.866.300,44	\$ 5.866.300,44	\$ 5.866.300,44	\$ 34.024.542,55
28	IT-BPO-26-331	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 10.566.662,40	\$ 10.566.662,40	\$ 10.566.662,40	\$ 61.286.641,92
29	IT-BPO-27-31	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	26	Mes	5,8	Mes	\$ 5.866.300,44	\$ 5.866.300,44	\$ 152.523.811,44	\$ 884.638.106,35
30	IT-BPO-27-41	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 2	NA	NA	13	Mes	5,8	Mes	\$ 6.042.289,45	\$ 6.042.289,45	\$ 78.549.762,85	\$ 455.588.624,53
31	IT-BPO-27-51	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 3	NA	NA	11	Mes	5,8	Mes	\$ 6.159.615,46	\$ 6.159.615,46	\$ 67.755.770,06	\$ 392.983.466,35
32	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 5.771.928,96	\$ 5.771.928,96	\$ 5.771.928,96	\$ 33.477.187,97

Paquete de Servicios																
Ítem	Cod. Matriz	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 + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
33	IT-BPO-30-1	Agente para atención con Videollamada	Agente general	Jornada Ordinaria	En Sitio	Oro	NA	NA	2	Mes	5,8	Mes	\$ 5.275.604,88	\$ 5.275.604,88	\$ 10.551.209,76	\$ 61.197.016,61
34	IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	NA	3	Mes	5,8	Mes	\$ 6.480.358,92	\$ 6.480.358,92	\$ 19.441.076,76	\$ 112.758.245,21
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 16.143.961,68	\$ 16.143.961,68	\$ 16.143.961,68	\$ 93.634.977,74
36	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 26.040.457,80	\$ 26.040.457,80	\$ 26.040.457,80	\$ 151.034.655,24
37	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 18.050.339,16	\$ 18.050.339,16	\$ 18.050.339,16	\$ 104.691.967,13
38	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	4	Mes	5,8	Mes	\$ 14.259.291,48	\$ 14.259.291,48	\$ 57.037.165,92	\$ 330.815.562,34
39	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	13	Mes	5,8	Mes	\$ 10.605.661,92	\$ 10.605.661,92	\$ 137.873.604,96	\$ 799.666.908,77
40	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	10	Mes	5,8	Mes	\$ 9.364.851,72	\$ 9.364.851,72	\$ 93.648.517,20	\$ 543.161.399,76
41	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	13	Mes	5,8	Mes	\$ 10.022.692,68	\$ 10.022.692,68	\$ 130.295.004,84	\$ 755.711.028,07
42	IT-BPO-40-1	Sesión formación o capacitación	Detallada	NA	NA	NA	NA	NA	2	Sesión	5,8	Mes	\$ 192.780,05	\$ 192.780,05	\$ 385.560,10	\$ 2.236.248,58
43	IT-BPO-43-4	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 2 y viceversa	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 1.265.797,37	\$ 1.265.797,37	\$ 2.531.594,74	\$ 14.683.249,49
44	IT-BPO-43-5	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	1	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 1.409.293,92	\$ 1.409.293,92	\$ 1.409.293,92	\$ 8.173.904,74
45	IT-BPO-43-6	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 2 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	1	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 1.409.293,92	\$ 1.409.293,92	\$ 1.409.293,92	\$ 8.173.904,74
46	IT-BPO-43-7	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 1	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 439.937,30	\$ 439.937,30	\$ 879.874,60	\$ 5.103.272,68
47	IT-BPO-43-8	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 2	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 510.193,98	\$ 510.193,98	\$ 1.020.387,96	\$ 5.918.250,17
48	IT-BPO-43-9	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 3	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 510.193,98	\$ 510.193,98	\$ 1.020.387,96	\$ 5.918.250,17
49	IT-BPO-43-10	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 2 y viceversa	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 401.464,39	\$ 401.464,39	\$ 802.928,78	\$ 4.656.986,92
50	IT-BPO-43-11	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 401.464,39	\$ 401.464,39	\$ 802.928,78	\$ 4.656.986,92

Paquete de Servicios																
Ítem	Cod. Matriz	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 + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
51	IT-BPO-43-12	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 2 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	2	Trayecto ida-regreso	5,8	Mes	\$ 401.464,39	\$ 401.464,39	\$ 802.928,78	\$ 4.656.986,92
52	IT-BPO-44-1	Alimentación	Completo	Zona 1	NA	NA	NA	NA	2	Tipo alimentación	5,8	Mes	\$ 115.306,56	\$ 115.306,56	\$ 230.613,12	\$ 1.337.556,10
53	IT-BPO-44-6	Alimentación	Completo	Zona 2	NA	NA	NA	NA	2	Tipo alimentación	5,8	Mes	\$ 115.306,56	\$ 115.306,56	\$ 230.613,12	\$ 1.337.556,10
54	IT-BPO-44-11	Alimentación	Completo	Zona 3	NA	NA	NA	NA	2	Tipo alimentación	5,8	Mes	\$ 126.240,00	\$ 126.240,00	\$ 252.480,00	\$ 1.464.384,00
55	IT-BPO-45-1	Alojamiento	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	2	Alojamiento	5,8	Mes	\$ 341.357,17	\$ 341.357,17	\$ 682.714,34	\$ 3.959.743,17
56	IT-BPO-45-2	Alojamiento	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	2	Alojamiento	5,8	Mes	\$ 341.357,17	\$ 341.357,17	\$ 682.714,34	\$ 3.959.743,17
57	IT-BPO-45-3	Alojamiento	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	2	Alojamiento	5,8	Mes	\$ 255.630,74	\$ 255.630,74	\$ 511.261,48	\$ 2.965.316,58
58	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	201	Licencia por posición	5,8	Mes	\$ 367.049,11	\$ 367.049,11	\$ 73.776.871,11	\$ 427.905.852,44
59	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	30	Hora desarrollo	5,8	Mes	\$ 126.658,70	\$ 126.658,70	\$ 3.799.761,00	\$ 22.038.613,80
60	IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	2	Puesto de trabajo	5,8	Mes	\$ 243.603,33	\$ 243.603,33	\$ 487.206,66	\$ 2.825.798,63
61	IT-BPO-50-3	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	2	Puesto de trabajo	5,8	Mes	\$ 414.965,67	\$ 414.965,67	\$ 829.931,34	\$ 4.813.601,77
62	IT-BPO-50-4	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	2	Puesto de trabajo	5,8	Mes	\$ 645.968,83	\$ 645.968,83	\$ 1.291.937,66	\$ 7.493.238,43
63	IT-BPO-52-2	Enlace Dedicado entre puntos	15Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 8.790.701,36	\$ 8.790.701,36	\$ 8.790.701,36	\$ 50.986.067,89
64	IT-BPO-55-1	Cabina de contacto telefónico	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	1	Cabina	5,8	Mes	\$ 3.363.086,20	\$ 3.363.086,20	\$ 3.363.086,20	\$ 19.505.899,96
65	IT-BPO-55-2	Cabina de contacto telefónico	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	6	Cabina	5,8	Mes	\$ 3.363.086,20	\$ 3.363.086,20	\$ 20.178.517,20	\$ 117.035.399,76
66	IT-BPO-55-3	Cabina de contacto telefónico	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	2	Cabina	5,8	Mes	\$ 3.363.086,20	\$ 3.363.086,20	\$ 6.726.172,40	\$ 39.011.799,92
67	IT-BPO-57-4	Quiosco virtual de auto consulta	Zona 1	Bajo volumen	NA	NA	NA	NA	1	Quiosco auto-consulta	5,8	Mes	\$ 4.147.234,38	\$ 4.147.234,38	\$ 4.147.234,38	\$ 24.053.959,40

Paquete de Servicios																
Ítem	Cod. Matriz	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 + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
68	IT-BPO-62-42	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	NA	NA	NA	NA	NA	18	Licencia Mes	5,8	Mes	\$ 5.380,98	\$ 5.380,98	\$ 96.857,64	\$ 561.774,31
69	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	356	Licencia Mes	5,8	Mes	\$ 40.806,03	\$ 40.806,03	\$ 14.526.946,68	\$ 84.256.290,74
70	IT-BPO-64-1	Servicio de interprete - Traductor	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 6.480.358,92	\$ 6.480.358,92	\$ 6.480.358,92	\$ 37.586.081,74
71	IT-BPO-66-2	Servidor de Aplicaciones y Componentes	Servidor Medium	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	5,8	Mes	\$ 5.736.179,38	\$ 5.736.179,38	\$ 5.736.179,38	\$ 33.269.840,40
															Sub Total	\$ 16.689.333.452,54
															IVA	\$ 3.170.973.355,98
															Valor Total	\$ 19.860.306.808,52

Preparó:
Revisó:
Aprobó:

Norman Darío Pinzón Narváez, GIT Investigación de Mercado – Oficina Financiera

Edwin Danilo Surez – Oficina Financiera

Gina Janneth Chappe Chappe – Jefe Oficina Financiera

