

Bogotá D.C., 17 de febrero de 2026

**RESPUESTA A OBSERVACIONES TÉCNICAS – SOLICITUD DE COTIZACIÓN**

**RFQ No. 206819 DE 2026**

**OBJETO:** Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal.

**PROVEEDOR: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC**

N°	OPERADOR	PREGUNTA	RESPUESTA
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	¿Qué herramientas tecnológicas son requeridas para el ítem "IT-BPO-50 - Puesto de trabajo móvil sin Agente"? (Computador de escritorio, Portátil, tableta, teclado, mouse, software de atención de llamadas, diadema, celular, internet móvil, escáner portátil, impresora multifuncional)	<p>Se deberán garantizar las herramientas de hardware y software previstas en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, IT-BPO-50 Puesto de Trabajo Móvil sin Agente.</p> <p>No obstante, de manera general, se precisa que este servicio es utilizado como apoyo en la atención a la ciudadanía durante ferias o eventos masivos. En estos casos, los elementos requeridos con mayor recurrencia corresponden a computador portátil con sus respectivos accesorios y el servicio de conectividad a internet móvil.</p>
2	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v4-21-01-2026 (1)", ítem "IT-BPO-27 Agente Front Office" ¿Qué herramientas por parte del oferente requiere el personal Front Office? (Equipo de escritorio, portátil, tableta, diadema, etc.)	<p>Se deberán garantizar las herramientas de hardware y software previstas en el Anexo 1 – Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, IT-BPO-27 Agente Front Office.</p> <p>De manera general, se informa que este servicio es utilizado como apoyo en la atención a la ciudadanía en las</p>



# Prosperidad Social

			Gerencias Regionales de la Entidad y en los puntos CADE en Bogotá. Los elementos requeridos con mayor recurrencia corresponden a computador portátil con sus respectivos accesorios. La conectividad a internet y el puesto de trabajo físico son provistos por la Entidad.
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Cordialmente,

**Edwin Giovanni Torres Alfonso**  
**Comité técnico**

**Esmeralda Cruz Ortega**  
**Comité técnico**