



Prosperidad Social

**JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y DE SOLICITUD DE RECURSOS VIGENCIA 2025
PARA LA ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE BPO – CENTRO DE CONTACTO - EN EL
MARCO DEL PROYECTO “SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS
PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO”**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL	3
3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD DE APALANCAR LA OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES CON LA ESTRATEGIA MULTICANAL	8
3.1. Programa Renta Ciudadana	8
3.2. Programa Renta Joven.....	10
3.3. Programa Compensación del Impuesto Sobre las Ventas – IVA.....	10
3.4. Programa de Protección al Adulto Mayor – Colombia Mayor	11
3.5. Programa Economía Popular.....	12
3.6. Otras PQRSDF Solicitadas por Beneficiarios de los Programas.....	13
3.7. Otros Programas de la Entidad	13
4. JUSTIFICACIÓN JURÍDICA DE LA SOLICITUD	15
4.1. Acuerdos Marco.....	17
4.2. Articulación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo - PND	18
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N°665-DPS-2024.....	18
6. JUSTIFICACIÓN FINANCIERA DE LA SOLICITUD DE RECURSOS VIGENCIA 2025.....	19
6.1. Costo estimado de los servicios requeridos en el estrategia de atención multicanal.....	22
6.2. Política de Austeridad.....	24
7. CRONOGRAMA	23
8. AFECTACIÓN CADENA DE VALOR	24
9. ASPECTOS PRESUPUESTALES	25
10. IMPACTO FISCAL.....	27
11. ANEXOS.....	26



Prosperidad Social

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta la justificación técnica y de solicitud de recursos para la vigencia 2025 para la contratación de un operador de centro de contacto, con el fin de adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) necesarios para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social. Lo anterior, para que Prosperidad Social continúe con la atención a los ciudadanos en el marco de la estrategia de atención multicanal que permite la interacción y fortalecimiento del relacionamiento Estado – Ciudadano, con el objetivo de garantizar la orientación y gestión de requerimientos de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general sobre como acceder y permanecer en los programas misionales.

Tabla 1. Ficha técnica de la solicitud de recursos vigencia 2025

FICHA TÉCNICA	
Objetivo de la solicitud	Solicitud de recursos para contratar servicios BPO mediante una orden de compra para continuar con el fortalecimiento de la relación entre Prosperidad Social y los ciudadanos objeto de atención a través de una estrategia de atención multicanal con el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, necesarios para apoyar la implementación de la oferta misional de Prosperidad Social.
Programa	4103 inclusión Social y Productiva para población en situación de vulnerabilidad.
Subprograma	1500 Intersubsectorial Desarrollo Social.
Proyecto	33 - Implementación servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano
Subproyecto	53105B – 5. Convergencia regional / B. Entidades Públicas Territoriales y Nacionales Fortalecidas.
Código BPIN Subproyecto	202300000000428
Objetivo del proyecto	Mejorar la estrategia de comunicación que permita incrementar la relación Estado – Ciudadano y el acceso, permanencia y participación de los beneficiarios en los programas misionales de la entidad
Fecha de inicio	Una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y legalización de la orden de compra
Fecha de terminación	De acuerdo con el estudio previo hasta por 5.8 meses (*)



Prosperidad Social

Valor total del trámite Precios techo simulador de CCE	\$19.860.306.808,52
Costo estimado de la orden de compra de acuerdo con la investigación de mercado llevada a cabo por la Oficina Financiera	\$19.860.306.808,52

(*) Entiéndase 5.8 meses por cinco meses y veinticuatro días.

Para claridad de la necesidad técnica de la contratación se describe de forma general en el **Anexo 1** que hace parte del presente informe, cada uno de los programas misionales y los servicios BPO requeridos, de igual forma a continuación se explica la necesidad de apalancar la operación con la estrategia de atención multicanal.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL

Prosperidad Social facilita el acceso a la información a través de una estrategia de atención multicanal 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 la atención de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de la entidad se han dispuesto los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual, y de esta forma, atender de forma efectiva los ciclos operativos de los programas misionales, así como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF generadas en desarrollo de la misionalidad de la entidad.

El Centro de Contacto está compuesto de diversos canales de atención, cada uno como 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. Es importante resaltar que, 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 que son objeto de los programas mencionados, la interacción mediante el contacto virtual ha contribuido en la prevención de inconvenientes de logística, incurrir en gastos de transporte o desplazamiento de los ciudadanos, brindando acceso fácil, seguro, efectivo y gratuito a información actualizada y en tiempo real de los programas y servicios ofrecidos.



Prosperidad Social

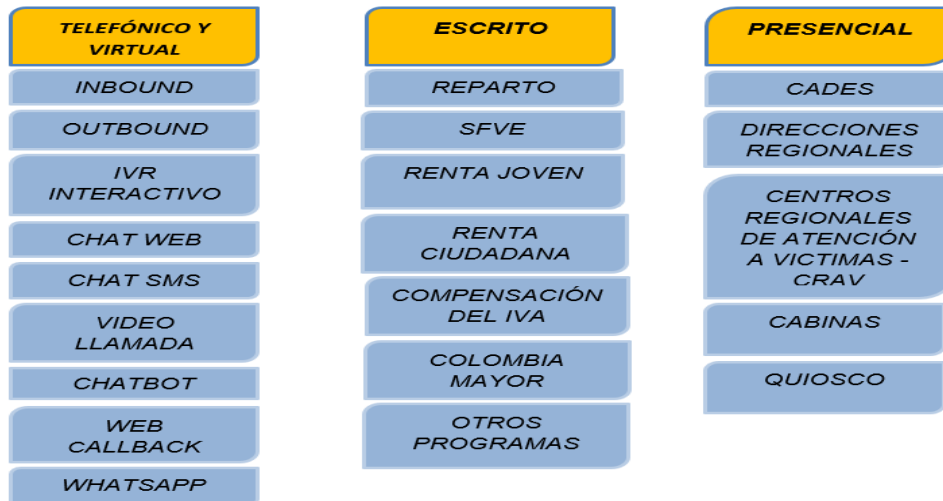
La existencia, sostenimiento y robustez del Centro de Contacto ha viabilizado y contribuido a la ejecución eficaz de la oferta misional de la entidad. Así mismo, ha sido un medio para garantizar la gestión operativa de las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones)

En la siguiente ilustración se esquematiza los canales dispuestos, por medio de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con Prosperidad Social y presentar sus requerimientos.

Ilustración 1. Canales de atención



Ilustración 2. Servicios brindados por el Centro de Contacto



La descripción de cada uno de estos canales se detalla a continuación:



Prosperidad Social

Canal Telefónico

INBOUND

Atención de llamadas entrantes, en las cuales los ciudadanos obtienen información general y resolución de sus inquietudes sobre la entidad.

Línea Gratuita Nacional
018000951100 y
Bogotá
6013794840

OUTBOUND

Campañas de salida de llamadas que facilitan el acercamiento con los usuarios para brindar información, gestionar trámites operativos o realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la entidad.

IVR -Enrutador

Servicio que mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información y otras operaciones

IVR - Audiotexto

Servicio que mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones

Canal Virtual

CHAT WEB

Interacción escrita con los ciudadanos en tiempo real a través de la página web con el objeto de resolver inquietudes respecto a los programas y servicios de la Entidad.

CHAT SMS

Es una estrategia integral de comunicaciones a través de los teléfonos celulares usando SMS se realizan envíos masivos con información relevante sobre actividades y novedades de los diferentes programas. Así mismo, se emplea a modo de chat con los ciudadanos quienes pueden realizar consultas a través de su teléfono, las cuales son respondidas en tiempo real por un equipo capacitado.

VIDEO LLAMADA

Es la estrategia de comunicación bidireccional de audio y video que permite interactuar con el ciudadano para responder a sus inquietudes o solicitudes.



Prosperidad Social

CHATBOT

Permite mantener una conversación con el ciudadano a fin de entender inquietudes sencillas y de fácil entendimiento, con lenguaje básico.

WEB CALLBACK

Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la entidad para devolución de la llamada posteriormente por un Agente.

WHATSAPP

Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios. Línea 3188067329

REDES SOCIALES

Servicio de comunicación por texto a través de las redes sociales oficiales de la entidad como son: Facebook, X, Instagram.

Canal Escrito

REPARTO

Recibidas las peticiones de Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación de IVA, Colombia Mayor y otros programas en los canales de radicación, se procede a radicar, revisar, tipificar, proyectar, aprobar, firmar y enviar respuesta.

RENTA JOVEN

Atención y respuesta a PQRSDf que versen sobre el programa. Cargue, revisión y aprobación de documentos que consiste en actualizar la información como cambio de documento de identidad y verificar soporte de bachiller.

RENTA CIUDADANA

Atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a este programa en desarrollo de sus ciclos operativos y apoyo para la revisión y aprobación de novedades.

COMPENSACIÓN DEL IVA

Atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a este programa en desarrollo de sus ciclos operativos y apoyo en la gestión de novedades

COLOMBIA MAYOR

Atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a este programa en desarrollo de sus ciclos operativos y apoyo en la gestión de novedades.

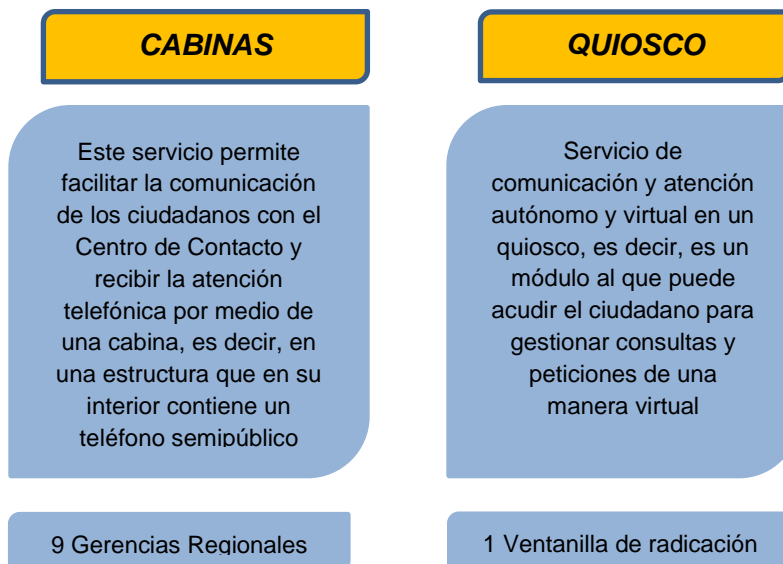
OTROS PROGRAMAS

Atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a los demás programas misionales en desarrollo de sus diferentes fases o ciclos operativos.



Prosperidad Social

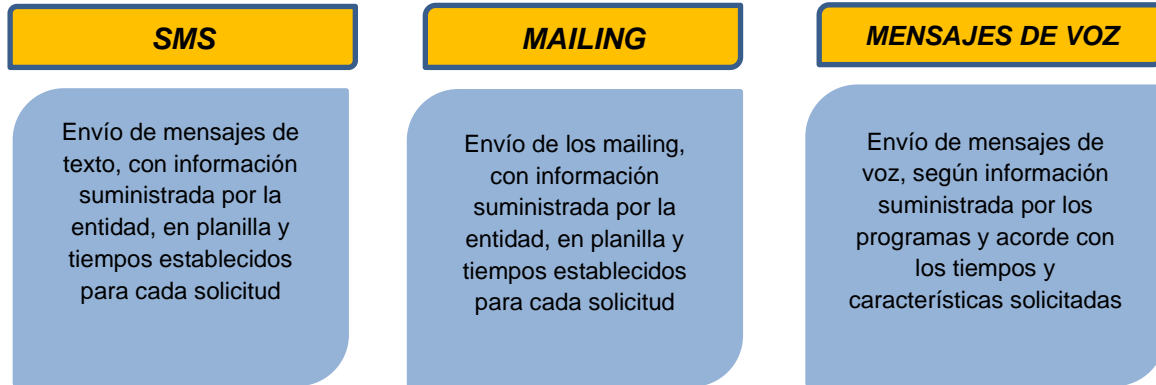
Canal Presencial





Prosperidad Social

Servicios Adicionales - Envíos Masivos



3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA NECESIDAD DE APALANCAR LA OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES CON LA ESTRATEGIA MULTICANAL

A continuación, se presenta la forma como la estrategia multicanal aporta a la operación de los programas sociales de Prosperidad Social.

3.1. Programa Renta Ciudadana

El programa “Renta Ciudadana” se apoya a través de los canales de atención para el cumplimiento de sus propósitos, permitiendo la realización de campañas de actualización de datos, recepción de novedades, inscripciones, jornadas de capacitación, campañas de contacto, convocatorias, entre otros.

El proceso de recepción y gestión de novedades del programa es aquel mediante el cual se efectúan cambios o modificaciones de datos de los hogares en estado activo. Las novedades de actualización o cambios de datos personales de los participantes del programa son realizadas en su mayoría a través de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto.

Adicional a la gestión de novedades de actualización de datos, se requiere del apoyo de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto en el desarrollo e implementación de actividades y estrategias en el marco del proceso operativo del programa como:

1. Campañas de búsquedas activas dependiendo las necesidades del programa de acuerdo con los indicadores de resultado de cada ciclo operativo. De esta manera se requiere la realización de campañas dirigidas a: aumentar el cobro de los incentivos por parte de las familias participantes, actualizar información crítica para mejorar los cumplimientos de las condicionalidades, entre otros.
2. Campaña para que los hogares realicen la actualización de información o cumplimiento de compromisos, según lo reportado en el sistema de información.



Prosperidad Social

3. Validación aleatoria de entrega de incentivos de acuerdo con la información entregada en las conciliaciones bancarias de población no bancarizada (giros), en cuanto a montos y entrega efectiva, comprobando la efectiva veracidad de la información.
4. Comunicación con hogares con incentivos en cuentas inactivas, que tienen saldo disponible entregado y del cual no se ha realizado movimiento desde hace más de 6 meses. Así, por medio de estas llamadas se informa de esta situación, para que se proceda a hacer el retiro de éstos.
5. Estrategia de análisis de calidad en trámite de novedades, respuestas a PQRSD y apoyo a contingencias operativas.
6. Mensajes de texto a los hogares que reciben incentivos informando fechas de pago.
7. Campañas para informar a los hogares sobre las condiciones de Renta Ciudadana.
8. Campañas para apoyar las actividades de Bienestar Comunitario relacionadas con la articulación con salud y educación y la oferta complementaria.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto es un actor fundamental para el desarrollo del programa, para facilitar acceso a los hogares y a la ciudadanía en general a la información del programa y de esta forma puedan contar con la información oportuna para permanecer en los programas.

3.1.1. Servicios que Renta Ciudadana requiere de la Estrategia de Atención Multicanal -Centro de Contacto:

Considerando que Renta Ciudadana requiere los servicios que tradicionalmente se manejan en aras de mantener una adecuada atención de los beneficiarios y partes interesadas:

- Mensajes de texto, Mailing o voz para cada ciclo de pago por cada beneficiario
- Campañas outbound
- Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp)
- Personal para la atención y respuesta a PQRSD por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios de sus ciclos operativos.

El Centro de Contacto es un actor fundamental para el desarrollo del programa y para facilitar acceso a los jóvenes participantes y a la ciudadanía en general a la información de éste, así como mantenerse en contacto y adelantar algunos trámites facilitando así el acceso a las estrategias de acompañamiento.

El Centro de Contacto permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas. Utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como email, chat, web, redes sociales, WhatsApp, y atender las solicitudes hechas por los ciudadanos. Lo anterior, dado que el desarrollo del programa requiere una operación eficaz para suministrar información oportuna a sus beneficiarios.



Prosperidad Social

3.2. Programa Renta Joven

El Programa Renta Joven busca incentivar y fortalecer la formación de capital humano y social de la población joven en situación de pobreza y vulnerabilidad, mediante un modelo de transferencias monetarias condicionadas - TMC, que fomente el acceso, permanencia y graduación de la educación superior y el fortalecimiento de capacidades y oportunidades que aseguren el bienestar integral de la población.

La operatividad del Programa se realiza a través de los procesos secuenciales del ciclo operativo: 1) Focalización Poblacional; 2) Pre-registro, Registro, e Inscripción; 4) Novedades; 5) PQRSDf; 6) Verificación de Compromisos; 7) Liquidación; 8) Entrega de las transferencias monetarias condicionadas 9) Condiciones de salida.

3.2.1. Servicios que el programa Renta Joven requiere de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto:

Considerando que Renta Joven requiere los servicios que tradicionalmente se manejan en aras de mantener una adecuada atención de los beneficiarios y partes interesadas:

- Mensajes de texto, Mailing o voz para cada ciclo de pago por cada beneficiario
- Campañas outbound
- Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp)
- Personal para la atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente al desarrollo de sus ciclos operativos.

3.3. Programa Compensación del Impuesto Sobre las Ventas – IVA

El programa Compensación del IVA, es una Transferencias Monetarias No Condicionadas – TMNC- el cual inició su operación en el año 2020, con el objetivo de mitigar el impacto del cobro del impuesto sobre las ventas - IVA en los hogares más pobres del país y generar mayor equidad en el sistema tributario.

La transferencia monetaria se realiza a través de depósitos a productos bancarios o financieros, como cuentas de ahorro tradicionales y billeteras digitales, o por medio de giros postales o bancarios para dos (2) millones de hogares beneficiarios.

3.3.1. Servicios que el Programa Compensación del IVA requiere de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto:

- Mensajes de texto, Mailing o voz para cada ciclo de pago por cada beneficiario
- Campañas outbound
- Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este



Prosperidad Social

programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp)

- Personal para la atención y respuesta a PQRSD por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a este programa en desarrollo de sus ciclos operativos.

3.4. Programa de Protección al Adulto Mayor – Colombia Mayor

El Programa Colombia Mayor, a través de la estrategia de atención multicanal – centro de contacto apoya el cumplimiento de sus propósitos, permitiendo la realización de campañas de envío de mensajes, trasmisión de novedades, entrega de información, entre otros.

Para el Programa Colombia Mayor es importante tener el apoyo de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto de Prosperidad Social debido a que no cuenta con la capacidad operativa para realizar procesos importantes como son:

- Desde el Centro de Contacto se realiza la validación de las novedades recibidas en la ciudad de Bogotá por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social con el fin de garantizar la veracidad de la información registrada en el aplicativo y proceder con su aprobación o rechazo.
- El programa Colombia Mayor requiere de un grupo de apoyo para dar respuestas a los PQRSD dando cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- Desarrollo de campañas de divulgación permanentes a través de mailing, sms y demás medios disponibles, dirigidas a los beneficiarios del programa y que facilitan el desarrollo de procesos operativos.

El Centro de Contacto es un actor fundamental para el desarrollo del programa y para facilitar acceso a los Adultos Mayores y a la ciudadanía en general a la información de éste, así como mantenerse en contacto y adelantar algunos trámites para facilitar el acceso a las estrategias de acompañamiento.

El Centro de Contacto permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas. Utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como email, chat, web, redes sociales, WhatsApp, y atender las solicitudes hechas por los ciudadanos. Lo anterior, dado que el desarrollo del programa Colombia Mayor requiere una operación eficaz para suministrar información oportuna a sus beneficiarios.

3.4.1. Servicios que el Programa Colombia Mayor requiere de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto:

- Mensajes de texto, Mailing o voz para cada ciclo de pago por cada beneficiario
- Campañas outbound
- Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp)



Prosperidad Social

- Personal para la atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios frente a este programa en desarrollo de sus ciclos operativos.

3.5. Programa Economía Popular

El Programa desarrolla convocatorias que permiten fortalecer técnica y financieramente iniciativas productivas de la economía popular, comunitaria y solidaria, con acompañamiento, asistencia técnica, y activos e insumos productivos, para contribuir a mejorar los ingresos de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, cerrar brechas de inequidad y superar la pobreza.

El programa va dirigido a vendedores ambulantes, personas con micronegocios hogareños, recicladores, pequeños agricultores, pequeños productores y en general jóvenes, mujeres cabeza de hogar, afrocolombianos, campesinos, víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, familias, organizaciones étnicas, organizaciones comunitarias y organizaciones solidarias o asociativas, que estén desarrollando iniciativas productivas, sociales o actividades económicas en general, enmarcadas en la economía popular y el desarrollo social, ambiental y local.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto es un actor fundamental para el desarrollo del programa, para facilitar acceso a la ciudadanía en general a la información del programa y de esta forma puedan contar con la información oportuna para acceder o permanecer en el programa.

3.5.1. Servicios que Economía Popular requiere de la Estrategia de Atención Multicanal -Centro de Contacto:

Para el desarrollo y operación de las convocatorias de Economía Popular se requiere los servicios que tradicionalmente se manejan en aras de mantener una adecuada atención de los beneficiarios y partes interesadas:

- Mensajes de texto, Mailing o voz
- Campañas outbound
- Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp)
- Personal para la atención y respuesta a PQRSDf por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios de sus ciclos operativos.

El Centro de Contacto permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas. Utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como email, chat, web, redes sociales, WhatsApp, y atender las solicitudes hechas por los ciudadanos. Lo anterior, dado que el desarrollo del programa requiere una operación eficaz para suministrar información oportuna a sus beneficiarios



Prosperidad Social

3.6. Otras PQRSDF Solicitadas por Beneficiarios de los Programas

Teniendo en cuenta que, en los Programas de Transferencias Monetarias, en especial el de Renta Ciudadana existe un considerable número de ciudadanos que pueden interponer PQRSDF frente al programa de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie – SFVE, se hace necesario continuar con la gestión que desde el equipo de agentes del Centro de Contacto se ha destinado para gestionar estas solicitudes.

Este programa está reglamentado por la Ley 1537 de 2012 y el Decreto 1077 de 2015 (este último modificado parcialmente por el Decreto 2231 de 2017), con el cual se establece el procedimiento y las competencias que tienen diferentes entidades en la ejecución de los proyectos de vivienda.

3.7. Otros Programas de la Entidad

La Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto es primordial para establecer un canal con el cual la población beneficiaria, ciudadanos y demás interesados tengan un contacto directo con Prosperidad Social en doble vía y puedan acceder de manera efectiva a la información y orientación de los diferentes programas sociales que se ejecutan; así mismo, articulará los programas que se creen de aquí en adelante, siendo una apuesta transversal.

Por lo anterior, es fundamental contar con la estrategia de comunicación que permita orientar a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general sobre como acceder y permanecer en los programas, y adicionalmente, que permita garantizar la participación ciudadana en el ciclo de gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación- ejecución, control y evaluación), de las políticas, planes, proyectos, programas o trámites de la entidad para incidir en las decisiones públicas en función del interés general; es por ello que Prosperidad Social ha implementado una estrategia de atención multicanal como lo es el Centro de Contacto que permite la interacción y fortalecimiento del relacionamiento Estado - Ciudadano.

En general, los programas descritos en el anexo 1 del presente informe, cuentan con diversos procesos operativos, cada uno de ellos con sus objetivos y criterios técnicos para su adecuada implementación y obtención de resultados, como son los procesos de focalización y vinculación de la población participante, los procesos de novedades para la actualización de los datos de estos participantes, la validación continúa de la información suministrada y registrada en los sistemas de información de los programas sobre el estado de los datos de los participantes, el cumplimiento de los compromisos asumidos por los participantes en los casos de los programas de transferencias monetarias condicionadas, así como los procesos de entrega y cobro de las transferencias monetarias a los beneficiarios directos, siendo estos procesos apoyados por la estrategia de comunicación, que permite la implementación de la estrategia de atención, orientación, asesoría y



Prosperidad Social

comunicación a los beneficiarios y ciudadanía en general sobre ejecución de los programas misionales de la entidad.

Considerando las dinámicas de los programas en especial de transferencias monetarias y en aras de mantener un adecuado canal de comunicación en doble vía Estado – Ciudadano. A continuación, se presentan las principales formas como la estrategia de comunicación apoya los procesos operativos de los programas misionales y por ende corresponde a gastos de inversión:

- Apoyo a los procesos de pago de los programas de Transferencias Monetarias: mediante campañas de mensajes de texto, mailing o voz para cada ciclo de pago y por cada beneficiario se comunica información importante, dependiendo las necesidades del programa facilitando el desarrollo de procesos operativos esenciales, tales como: inscripciones, levantamiento de suspensiones, entrega de incentivos monetarios, talleres, bancarización, entre otros
- Apoyo en la recepción y cargue de novedades en los sistemas de información. Los beneficiarios pueden remitir documentos con el objeto de atender los requerimientos para actualizar y/o corregir sus datos o registros, lo que permite contar con información actualizada y veraz sobre la cual se realizan los diferentes procesos operativos de los programas, en especial la liquidación y entrega de los incentivos
- Apoyo en el registro y orientación de las novedades de los beneficiarios para validar los documentos y requisitos establecidos por los programas con el objetivo de proceder con la aprobación o rechazo por parte del programa.
- Apoyo en la gestión de subsanación mediante contacto outbound, por correo electrónico y por mensaje de texto según sea posible, informando a la familia la novedad que se presentó en la documentación para que entregue los documentos y sean cargados para una nueva verificación y cambio de estado en el programa.
- En general, la estrategia apoya a los beneficiarios con información de los requisitos para ingresar y permanecer en los programas y proyectos misionales mediante:
 - Campañas outbound o de salida, para comunicar información o solicitar documentación necesaria para el cumplimiento de los requisitos de los programas.
 - Atención en la línea nacional y los diferentes canales de atención dispuestos por Prosperidad Social (personal dedicado a atender consultas referidas a este programa por los medios establecidos: telefónico, chat sms, chat web, videollamada, redes sociales, chat bot, web call back, WhatsApp).
 - Personal para la atención y respuesta a PQRSDF por las solicitudes que se presentan de parte de los beneficiarios en desarrollo de los ciclos operativos.

Por otro lado, la estrategia proporciona apoyo para el desarrollo de actividades o espacios de participación ciudadana en jornadas presenciales como ferias, comités, talleres, grupos focales, rendición de cuentas y de articulación para oferta complementaria para los beneficiarios de los programas.



Prosperidad Social

4. JUSTIFICACIÓN JURÍDICA DE LA SOLICITUD

Este componente tiene como objetivo exponer los postulados normativos y/o jurídicos en aras de garantizar una atención integral a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, partiendo de normas específicas que propenden por el fortalecimiento del relacionamiento con el Ciudadano, cuyos ejes se centran en facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, a la luz del objetivo y la misión institucional.

Ilustración 3. Postulados normativos y/o jurídicos



Los artículos 13, 334 y 366 de la Constitución política consagran la obligación del Estado de promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, lo que implica adoptar medidas en favor de grupos discriminados o marginados, así como de proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, asegurando que todas las personas,



Prosperidad Social

en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos, priorizando el gasto público social.

Que el artículo 211 de la Ley 1955 de 2019 reglamentado por el Decreto 1111 de 2020 creó la Mesa de Equidad como instancia de alto nivel, de carácter estratégico y decisorio, presidida y convocada por el Presidente de la República con el objetivo de establecer directrices para los sectores y entidades del Gobierno nacional para la aprobación de diseños e implementación de acciones y la destinación de recursos de acuerdo con las prioridades territoriales y poblacionales para la reducción de la pobreza y la pobreza extrema, el seguimiento de las acciones del Gobierno y la rendición de cuentas para asegurar la atención prioritaria a la población en condición de pobreza y pobreza extrema y el cumplimiento de las metas trazadoras en materia de pobreza.

Que en la sesión extraordinaria de la Mesa de Equidad celebrada los días 13 y 14 de febrero de 2023, se aprobó la propuesta técnica de ajuste del programa Familias en Acción en su cuarta fase, para iniciar la transición al programa «Renta Ciudadana». En el marco de esta propuesta, se aprobaron los ajustes al monto y la priorización de municipios para la entrega de las Transferencias Monetarias Condicionadas de los hogares inscritos a la fase IV del programa Familias en Acción.

Que de acuerdo con el CONPES 3918 de 2018 «Estrategia de implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible» Prosperidad Social adquirió compromisos para dar cumplimiento al ODS 2, en lo relacionado con la meta «2.1. De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año», razón por la cual se hace necesaria la articulación de esfuerzos interinstitucionales orientados al alcance de dichas metas mediante la oferta de programas sociales a cargo de Prosperidad Social.

La propuesta del Plan Nacional de Desarrollo (PND) «Colombia Potencia Mundial de la Vida» es construir un sistema de transferencias, que esté dirigido por Prosperidad Social; que tenga una renta ciudadana y una renta en especie. La transferencia monetaria o renta ciudadana consistirá en la entrega de transferencias monetarias a los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad socioeconómica, con la finalidad de aportar a la superación de la pobreza y promover la movilidad social.

Que en desarrollo de lo anterior, el Gobierno nacional viene implementando el plan de choque contra el hambre de la política «Hambre Cero», el cual buscará beneficiar a familias en situación de pobreza en todo el territorio nacional.

Expuesto el componente normativo antes citado, es importante resaltar que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de las políticas de relacionamiento con el ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios y mecanismos dialogantes, incluyentes y que construyan confianza con la entidad.



Prosperidad Social

4.1. Acuerdos Marco

La ley 1150 de 2007¹ establece que los Acuerdos Marco 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. En consecuencia, cuando una entidad estatal del orden nacional de la Rama Ejecutiva, obligada por la Ley 1150 de 2007, va a adquirir un bien cubierto por un Acuerdo Marco de Precios debe hacerlo al amparo de este.

Para atender adecuadamente esta obligación, Prosperidad Social, como entidad del orden nacional, está obligada a adquirir los bienes y/o servicios bajo un Acuerdo Marco de Precios vigente, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, creada por medio del Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011.

El Acuerdo Marco es un instrumento de agregación de demanda, a través de la suscripción de 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. El Acuerdo Marco 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 Marco.

El Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III **CCE-SNG-AMP-005-2024** se suscribió el 23 de diciembre de 2024, e inició su ejecución el 11 de febrero de 2025 con una vigencia hasta el 11 de febrero de 2027, celebrado entre **BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS**. El objeto del Acuerdo Marco es (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.

Por lo anterior, Prosperidad Social necesita de un centro de contacto bajo el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO ya citado, 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.

¹ Ley 1150 de 2007 Numeral 2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. PARÁGRAFO 5o. Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2o del literal a) del numeral 2o del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las Prosperidad Sociales estatales durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo....

El Gobierno Nacional señalará la Prosperidad Social o Prosperidad Sociales que tendrán a su cargo el diseño, organización y celebración de los acuerdos marco de precios. El reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales el uso de acuerdos marco de precios se hará obligatorio para las Prosperidad Sociales de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el Orden Nacional, sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.



Prosperidad Social

4.2. Articulación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo - PND

El 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 de 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 pobreza y vulnerabilidad.
- Hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y 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 pobreza, jóvenes rurales, explotación sexual, vinculación a dinámicas de criminalidad y en condiciones de vulnerabilidad y territorios afectados por violencia y el conflicto armado.

Con base en lo anterior y de conformidad con el proyecto de inversión código BPIN 20230000000428 «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.

5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL ÚLTIMO CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO N°665-DPS-2024

Prosperidad Social suscribió y ejecutó el contrato de prestación de servicios N°665-DPS-2024, VEINTICUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS TRECE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$24.483.413.647), vigente desde el 27 de junio de 2024 y hasta el 31 de marzo de 2025, cuyo objeto fue “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”. El contrato en mención ejecutó entre el 27 de junio de 2024 y el 31 de marzo de 2025 la suma de: **VEINTICUATRO MIL CUATROCIENTOS**



Prosperidad Social

SESENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL NOVENTA Y OCHO PESOS CON VEINTIÚN CENTAVOS M/CTE (\$24.463.568.098,21), correspondiente al 99,92% del total del contrato, así:

Tabla N°2. Ejecución entre el 27 de junio de 2024 y el 31 de marzo de 2025

MES	VALOR
Junio (1)	\$ 230.377.967,26
Julio	\$ 2.394.251.139,45
Agosto	\$ 2.756.940.318,94
Septiembre	\$ 2.855.553.866,45
Octubre	\$ 2.770.877.784,63
Noviembre	\$ 2.648.948.118,70
Diciembre	\$ 2.715.844.574,96
Enero 2025	\$ 2.337.259.846,43
Febrero 2025	\$ 2.995.621.578,21
Marzo 2025	\$ 2.757.892.903,18
Total ejecutado	\$ 24.463.568.098,21

(1) El valor facturado para el mes de junio corresponde a cuatro días de ejecución por inicio del contrato 665-DPS-2024 (27 al 30 de junio de 2024).

6. JUSTIFICACIÓN FINANCIERA DE LA SOLICITUD DE RECURSOS VIGENCIA 2025

Prosperidad Social tiene entre sus objetivos estratégicos mejorar el nivel de vida de la población, con el fortalecimiento del acompañamiento familiar y comunitario y la concurrencia de la oferta social pertinente. Fortalecer la inclusión social y productiva de la población en situación de vulnerabilidad mediante el aumento de las oportunidades y el desarrollo de capacidades para la generación de ingresos, y la garantía del derecho humano a la alimentación. Fortalecer las capacidades institucionales y la articulación con las gerencias regionales para una gestión orientada a resultados, en el marco del desarrollo del talento humano, la atención al ciudadano, la transparencia, la innovación, la mejora continua, la transformación digital para el logro de la Paz Total.

En este sentido, emprender acciones que propenden por el cumplimiento de los objetivos de la entidad, trae consigo aportar de manera estratégica a la materialización del mandato popular inmerso en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026: Colombia potencia mundial de la vida. En especial, para la generación de confianza y fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía.

En Prosperidad Social el desarrollo de la política de servicio al ciudadano conlleva la contratación de un operador de centro de contacto. Allí, con el despliegue de una estrategia de atención multicanal (escrito, virtual, presencial y telefónico) se transforma la gestión de la entidad para acercar la información a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general de manera oportuna, transparente, clara y confiable; teniendo como referencia la aplicación de los enfoques de DD.HH., enfoque territorial, de género y diferencial.



Prosperidad Social

Dentro de la definición de Servicios BPO (Business Process Outsourcing), que incluye el servicio de Centro de Contacto, se describe como los servicios que permiten disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como, chat sms, chat web, videollamada, WhatsApp y redes sociales, para atender las solicitudes hechas por los beneficiarios. La adquisición de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco es un proceso de contratación que inicia con el envío de la información técnica (request for information -RFI) a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC y previo al evento de adquisición de la nueva orden de compra. Las actuaciones de las entidades estatales en el proceso de contratación la vinculan y la obligan, por lo cual es necesario utilizar los simuladores disponibles antes de iniciar el Evento de Cotización del proceso de contratación.

El presupuesto que se detalla en el siguiente numeral para adelantar el presente proceso de contratación es producto de la investigación de mercado llevado a cabo por la Oficina Financiera, que corresponde a la proyección de los servicios BPO y el recurso humano estimado para una operación de 5,8 meses.



Prosperidad Social

Tabla 3. Distribución Recurso Humano

CARACTERÍSTICAS				DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO POR CANAL Y/O PROCESO																			
Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	ENTRADA	SMS	WHATSAPP	CHAT WEB	WEB CALLBACK	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	REPARTO	RJ	RC	Economía Popular	IVA	COLOMBIA MAYOR	SFVE	DELTA	CADE Y SUPERCARDE	ORAV	GERENCIA REGIONAL	PS	TOTAL PLANTA
IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General	20		20																		20
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	190	40		60	8	5			45	7	27	2	3	4	1						202
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	8	2	1	1					2		2										8
IT-BPO-25-131	Agente en Sitio	Agente especializado	40								25	2	9	1	3	2	1						43
IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	4	1							1							2					4
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	1															1					1
IT-BPO-26-331	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente especializado	1																			1	1
IT-BPO-27-31	Agente Front Office	Agente técnico	26															16	1		9		26
IT-BPO-27-41	Agente Front Office	Agente técnico	13																		13		13
IT-BPO-27-51	Agente Front Office	Agente técnico	11																		11		11
IT-BPO-29-1	Agente con dominio lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	1						1														1
IT-BPO-30-1	Agente para atención con Videollamada	Agente general	2						2														2
IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	3							3													3
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	1										1										1
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	1										1										1
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	1										1										1
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	4	1			1							1						1			4
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	13										13										13
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	10										10										10
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	13										13										13
IT-BPO-64-1	Servicio de intérprete - Traductor	Jornada Ordinaria	1	1																			1
TOTAL RECURSO HUMANO																						379	



Prosperidad Social

El recurso humano estará en capacidad de ubicarse en cualquier proceso o actividad de la operación y garantizar la respuesta adecuada con los requisitos y requerimientos de los programas misionales. También hará presencia en algunas regionales para atender procesos relacionados con la entrega de incentivos, transferencias, novedades y demás gestiones necesarias de acuerdo con la programación del ciclo operativo de cada programa. De igual forma, el recurso humano será apoyo para atender la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y en general todo tipo de información que se reciban diariamente, dando respuesta a los ciudadanos sobre los programas y acorde con los requisitos normativos.

Es de resaltar que Prosperidad Social adquiere los servicios del Centro de Contacto del tipo “oro con elasticidad alta” (La elasticidad define los tiempos de aprovisionamiento, el crecimiento y tiempos de servicio, según la demanda), lo que se traduce en la posibilidad de crecer en cualquier momento de acuerdo con las necesidades que emerjan en el transcurso de la operación.

Para efectos del cálculo de los recursos que se requieren para apalancar la nueva orden de compra, los costos se presentan con base en el simulador del acuerdo marco de precios y con una duración de 5.8 meses.

6.1. Costo Estimado de los Servicios Requeridos en la Estrategia de Atención Multicanal

Como se indicó en el capítulo 4. Justificación Jurídica - numeral 4.1. 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, de acuerdo a ello, Colombia Compra Eficiente - CCE ha dispuesto los simuladores para que la entidad compradora modele el escenario que se ajuste más a su necesidad y pueda identificar los servicios agregados por lote, categorías y por niveles de servicio y determine cuál sería la mejor cotización total de todos los proveedores, por lo cual, en este caso, Prosperidad Social ha realizado el proceso de estimación, partiendo de los precios techo del simulador del acuerdo marco de precios e incluyendo ajustes definidos para atender las necesidades de la presente vigencia derivadas de los programas misionales de la entidad y el histórico de consumos por cada servicio.

Es importante tener en cuenta que el simulador tiene dos tipos de unidades: (i) capacidad: en donde se incluye la cantidad de línea de servicios que requiere por ejemplo cantidad de agentes, cantidad de minutos, cantidad de viajes, entre otras; esta celda está acompañada de la celda que determina la unidad de dicha capacidad; (ii) cantidad en tiempo: en donde se debe incluir el tiempo por el cual se requiere el servicio.

De acuerdo con la aplicación del simulador los costos proyectados para la colocación de una nueva orden de compra son el resultado de la sumatoria del costeo de los diferentes servicios BPO necesarios para la operación del centro de contacto, el cual asciende a **Diecinueve mil ochocientos sesenta millones trescientos seis mil ochocientos ocho pesos con cincuenta y dos centavos M/CTE (\$19.860.306.808,52)**, incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución.



Prosperidad Social

El detalle de los servicios y valores estimados por el aplicativo de la TVEC denominado Simulador, se presentan en el **Anexo 3**. Estos valores parten de los precios techo registrados por los operadores en la TVEC y vinculados al Acuerdo Marco de Precios – AMP.

Así mismo, y de acuerdo con el manual de contratación de la entidad, se realizó por parte de la Oficina Financiera la investigación de mercado basada en los precios del simulador y que se presenta en el **Anexo 4**, en la que de igual forma se determinó para adelantar el proceso de contratación un presupuesto estimado 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)**, incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, costos directos e indirectos en que se incurra para la ejecución.

Tabla 4. Resumen solicitud de recursos

PROYECTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	COSTO ESTIMADO NUEVA ORDEN DE COMPRA SEGÚN INVESTIGACIÓN DE MERCADO
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO	5.8 meses	\$19.860.306.808,52

FUENTE: Investigación de mercado

6.2. Política de Austeridad

Para dar continuidad en la vigencia 2025, al cumplimiento del plan de austeridad del gasto público para las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación - PGN relacionado con la Directiva presidencial 13 de 2024, Prosperidad Social ha realizado el proceso de costeo, partiendo del comportamiento de los servicios requeridos para la operación de las anteriores órdenes de compra: N°69047, N°87190, N°108523 y del contrato de prestación de servicios N°665-DPS-2024, que se describe en el **Anexo N°2** Estadísticas de la operación.

Del anterior costeo, se evidencia la prioridad y necesidad de seguir contando con el Centro de Contacto, por cuanto, es un soporte de infraestructura operativa fundamental para el desarrollo misional de los programas de la entidad que permiten atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad económica en todo el territorio nacional.

7. CRONOGRAMA

A continuación, se describe el cronograma del proceso de contratación.



Prosperidad Social

#	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Propuesta de justificación técnica	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	21/04/2025
2	Expedición de CDP	Oficina Financiera	21/04/2023
3	Envío justificación y documentos técnicos soportes, a los oferentes inscritos en el AMP Centro de Contacto. Evento RFI	*Oficina Financiera * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	22/04/2025 al 28/04/2025
4	Solicitud Comité de Contratación	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	22/04/2025
5	Realizar Comité de Contratación	*Secretaría General * Oficina de Contratación	23/04/2025
6	Inicio evento de adquisición nueva orden de compra en TVEC	*Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	29/04/2025 al 13/05/2025
7	Evaluación de cierre evento nueva Orden de Compra	*Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	14/05/2025
8	Enviar carta de adjudicación de la orden de compra	* Secretaría General * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	15/05/2025
9	Acuerdos de Implementación Orden de Compra entre Entidad y Operador	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	16/05/2025
10	Implementación Orden de Compra	*Operador seleccionado	20/05/2025

8. AFECTACIÓN CADENA DE VALOR

A continuación, se muestra la estructura de la cadena de valor para el proyecto de inversión código BPIN 202300000000428 que apalancará la vigencia 2025, conforme el recurso asignado en el traslado presupuestal indicado en el numeral 6 justificación financiera – 6.1 Costo Estimado de los Servicios Requeridos para la Estrategia de Atención Multicanal, el cual está calculado conforme el valor del simulador de la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, de Colombia Compra Eficiente y el resultado de la investigación de mercado.



Prosperidad Social

OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	CADENA DE VALOR VIGENCIA 2025
Implementar mejores instrumentos y mecanismos que permitan la comunicación en doble vía entre la entidad, los beneficiarios y ciudadanos en general	Servicio de asistencia técnica para la implementación de estrategias de orientación y comunicación para el acceso y permanencia de los ciudadanos en los programas de la entidad	Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención telefónico	Servicios BPO, relacionados con la disponibilidad de un canal telefónico, para llevar a cabo el proceso de atención de llamadas entrantes, en las cuales los ciudadanos obtienen información general y resolución de sus inquietudes sobre la Entidad, de igual forma se desarrollan campañas de salida de llamadas que facilitan el acercamiento con los usuarios para brindar información o realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la Entidad. Dentro del canal telefónico también se cuenta con un sistema automatizado de respuesta interactiva orientado a entregar o capturar información. El canal telefónico incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas	\$ 4.126.589.415,85
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención virtual	Servicios BPO, relacionados con la disponibilidad de un canal virtual, el cual corresponde a la Interacción escrita con los ciudadanos en tiempo real a través de la página web con el objeto de resolver inquietudes respecto a los programas y servicios de la Entidad, de igual forma se cuenta con la videollamada correspondiente a una estrategia de comunicación bidireccional de audio y video que permite interactuar con el ciudadano para responder a sus inquietudes o solicitudes. Dentro de canal virtual se cuenta con el whatsapp donde pueden llevar a cabo conversaciones bidireccionales que permiten el intercambio de archivos, imágenes y audios. Por último se manejan las redes sociales como un medio de comunicación por texto a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram. El canal virtual incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas	\$ 4.395.642.561,64
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención presencial	Relacionados con la disponibilidad de un canal de atención presencial brindando información sobre la oferta institucional. Recepción de documentos para trámites y compromisos para los programas. De igual forma, brinda apoyo en los siguientes aspectos: Eventos locales y jornadas especiales de los programas focalizados, apoyo en la orientación a población víctima sobre los trámites y requisitos del RUV. El canal presencial cuenta con las cabinas que permiten facilitar la comunicación de los ciudadano con el Centro de Contacto y recibir la atención telefónica por medio de una cabina, es decir, en una estructura que en su interior contiene un teléfono semipúblico. Por último, se cuenta con un Quiosco, que es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual. El canal presencial incluye agentes, equipos y herramientas tecnológicas	\$ 3.389.929.857,41
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención escrito	Relacionados con la disponibilidad de un canal escrito, donde son tramitadas las PQRSD, donde se procede a radicar, revisar, tipificar, proyectar, aprobar o rechazar, firmar y enviar respuesta. De igual forma se apoya el proceso de inscripción, de poblaciones, según requerimientos del programa. El canal escrito incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas	\$ 7.807.745.312,18
		Ejecutar actividades para el fortalecimiento de la relación estado – ciudadano	Jornadas o actividades para la implementación de las Estrategias de comunicación y fortalecimiento de la relación entre el estado y la ciudadanía.	\$ 140.399.660,92
TOTAL VIGENCIA 2025				\$ 19.860.306.808

9. ASPECTOS PRESUPUESTALES

Las imputaciones presupuestales de esta solicitud de recursos quedarían de la siguiente forma:



Prosperidad Social

SECCIÓN 4101
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Vigencia 2025

PROYECTO 1: 2025	DETALLE
CÓDIGO BPIN	202300000000428
RUBRO PRESUPUESTAL 2025	C-4103-1500-33 Adquisición de bienes - servicios de asistencia técnica - implementación servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación estado - ciudadano nacional
Valor	\$19.860.306.808,52 CDP 12325

10. IMPACTO FISCAL

Los recursos necesarios para adelantar la contratación de las actividades están previstos en el Marco de Gasto de Mediano Plazo del Sector 2024 – 2027 y por lo tanto la presente autorización no genera impacto fiscal adicional al ya previsto.

11. ANEXOS

ANEXO 1. Descripción de los programas de Prosperidad social

ANEXO 2. Estadísticas programas misionales actuales

ANEXO 3. Detalle de los Servicios Requeridos - Simulador

ANEXO 4. Investigación de Mercado

Alain Mauricio Bayona Correa

ALAIN MAURICIO BAYONA CORREA

Jefe de Oficina

Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Elaboró: Esmeralda Cruz Ortega – Contratista - Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso – Asesor – Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano