

EVALUACIÓN COTIZACIONES EVENTO RFQ: 190214 ADQUISICIÓN DEL SERVICIO BPO CENTRO DE CONTACTO ACUERDO MARCO DE PRECIOS SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024

El evento se estructuró bajo las siguientes condiciones:

Fecha del evento: del 29 de abril al 13 de mayo de 2025

<u>Valor Techo:</u> Este valor fue el arrojado por el simulador de la plataforma de Colombia Compra Eficiente 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), el cual hizo parte integral del proceso y autorizado por parte del Comité de Contratación llevado a cabo el día 24 de abril de 2025 en sesión N° 18, en el que se autorizó esta contratación.

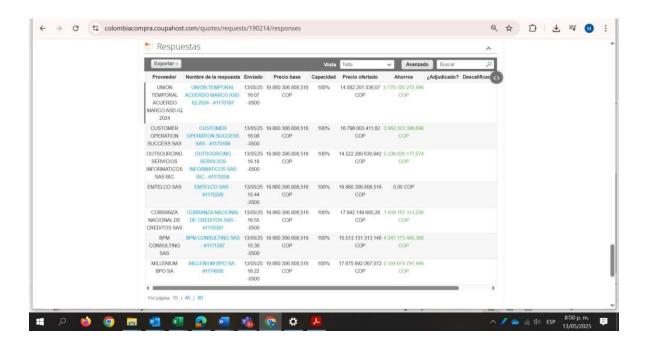
Valor Investigación de mercado: De acuerdo con el manual de contratación de la entidad, se realizó por parte de la Oficina Financiera la investigación de mercado, en la cual se determinó como referencia para adelantar el proceso de contratación un valor estimado hasta por la suma de DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$19.860.306.808,52), por lo tanto, dentro del evento de cotización RFQ No. 190214 se adjuntaron los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y en la sección de mensajes, se incluyó el siguiente comentario "La oferta no podrá superar el valor del presupuesto oficial estimado para el presente evento de cotización 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. (Ver Tabla 4. Resumen solicitud de recursos – costo estimado, numeral 10. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL del Estudio Previo). En caso de ser superado NO será objeto de evaluación por parte de la Entidad.".

Proveedores que participaron:

UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
BPM CONSULTING SAS
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
MILLENIUM BPO SA
EMTELCO SAS



Se aclara que una vez cerrado el evento de cotización RFQ N°190214, el proveedor C&C SERVICES SAS, no presento ninguna cotización, como se detalla en el siguiente pantallazo tomado de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC de Colombia Compra Eficiente – CCE:



Observaciones recibidas:

En desarrollo del evento de cotización se recibieron 15 observaciones o preguntas por parte de los proveedores participantes, las cuales fueron debidamente contestadas en la TVEC dentro de los tiempos del evento de cotización.

Análisis de las cotizaciones frente al Precio Base (simulador):

En calidad de integrantes del comité técnico evaluador designados para este evento de cotización mediante memorando Nº M-2025-2100-020485 por parte de Oficina de Contratación de Prosperidad Social, nos permitimos informar que de acuerdo con los criterios de selección que determina el Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios **BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**, los cuales son: menor valor total y cotización de todos los servicios solicitados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tanto en cantidad como en tiempo, se obtuvieron los siguientes resultados:

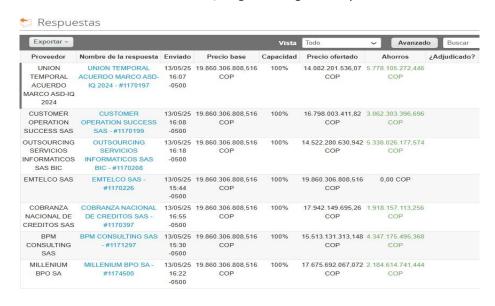
PROVEEDOR	PRECIO BASE	PRECIO OFERTADO		AHORRO		% AHORRO
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$ 19.860.306.808,516	\$	14.082.201.536,07	\$	5.778.105.272,446	29,09%
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	\$ 19.860.306.808,516	\$	14.522.280.630,942	\$	5.338.026.177,574	26,88%



PROVEEDOR		PRECIO BASE	PRECIO OFERTADO		AHORRO		% AHORRO
BPM CONSULTING SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	15.513.131.313,148	\$	4.347.175.495,368	21,89%
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	16.798.003.411,82	\$	3.062.303.396,696	15,42%
MILLENIUM BPO SA	\$	19.860.306.808,516	\$	17.675.692.067,07	\$	2.184.614.741,444	11,00%
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	17.942.149.695,26	\$	1.918.157.113,256	9,66%
EMTELCO SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	19.860.306.808,516	\$	-	0,00%

En este proceso se revisaron y analizaron adicional los siguientes aspectos:

- Se verificó que la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, no presentara en los 71 items solicitados en el evento, precios mayores a los detallados en el catálogo del Acuerdo Marco (archivo catalogo_am_servicios_bpo_iii_17022025) publicado en la TVEC. (ver anexo 1, Análisis y evaluación ofertas evento cotización 190214 pestaña análisis menor oferta IQ)
- Se validó la existencia de diferencias entre los ítems solicitados y los ítems cotizados por los diferentes proponentes. El resultado es que no existen diferencias entre los ítems solicitados y los ítems cotizados a excepción del proveedor CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, quien en su oferta no incluyo los item IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador y IT-BPO-14-1 WhatsApp for Business API.
- ➤ Se comprobó que el proponente con menor precio total es la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, por un valor total de CATORCE MIL OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS CON SIETE CENTAVOS M/CTE (\$14.082.201.536,07), siendo este el proveedor adjudicado por la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano TVEC, según el siguiente pantallazo:





Análisis de las cotizaciones frente al presupuesto oficial estimado (Investigación de Mercado):

Se validó que los precios ofertados por los proveedores no superaran el valor del presupuesto oficial para el presente evento de cotización, indicado en los estudios previos, numeral 10. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL - Tabla 4. Resumen solicitud de recursos, el cual corresponde a DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$19.860.306.808,52), y el numeral 14. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL "Los recursos para la orden de compra se imputarán con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP No. 12325 del 13 de marzo de 2025, el cual está debidamente suscrito por el Coordinador del Grupo de Trabajo de Presupuesto de la Oficina Financiera de PROSPERIDAD SOCIAL".

Conforme lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

PROVEEDOR	OI	PRESUPUESTO FICIAL ESTIMADO	PRECIO OFERTADO		MENOR VALOR FRENTE AL PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO		PORCENTAJE
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$	19.860.306.808,516	\$	14.082.201.536,07	\$	5.778.105.272,446	29,09%
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	\$	19.860.306.808,516	\$	14.522.280.630,942	\$	5.338.026.177,574	26,88%
BPM CONSULTING SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	15.513.131.313,148	\$	4.347.175.495,368	21,89%
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	16.798.003.411,82	\$	3.062.303.396,696	15,42%
MILLENIUM BPO SA	\$	19.860.306.808,516	\$	17.675.692.067,07	\$	2.184.614.741,444	11,00%
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	17.942.149.695,26	\$	1.918.157.113,256	9,66%
EMTELCO SAS	\$	19.860.306.808,516	\$	19.860.306.808,516	\$	-	0,00%

Análisis de las cotizaciones frente a precios artificialmente bajos

De acuerdo con lo consagrado en la Guía para el Manejo de Ofertas Artificialmente Bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, se aplicó la metodología dispuesta en la misma, para identificar la posibilidad de precios artificialmente bajos, para procesos donde hay más de 5 ofertas, con el fin de obtener el valor mínimo aceptable, obteniendo el siguiente resultado:



Resultado de la mediana: \$16.798.003.412,00

Se calculó la desviación estándar aplicando la siguiente fórmula:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (Valor\ de\ la\ oferta_i - Promedio\ de\ los\ valores\ de\ las\ ofertas)^2}{n}}$$

Resultado desviación estándar: \$1.907.108.204,00 Valor mínimo aceptable: \$14.890.895.208,00

Como consecuencia, se observa que el valor ofertado por la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, está por debajo del valor mínimo aceptable en un 5,43%.

Conclusiones de la Evaluación al Evento de Cotización 190214:

- ➤ La cotización de menor valor, correspondiente a la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, no tiene precios por ítem mayores a los precios techo registrados por este proponente en la TVEC.
- ➤ La UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 cotizó todas las cantidades definidas por la Entidad en el simulador, así como los tiempos requeridos por cada ítem. (ver anexo 1 Análisis y evaluación ofertas evento cotización 190214 pestaña análisis menor oferta)
- Los salarios del recurso humano contenidos en la propuesta de UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, para los diferentes agentes, están conforme con los salarios definidos en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios (ver anexo 1 Análisis ofertas evento cotización 190214 pestaña análisis salarios planta)
- Se evidenció que tanto la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, como los demás proveedores, en su precio ofertado NO superaron el valor del presupuesto oficial para el presente evento de cotización, indicado en los estudios previos, numeral 10. ANÁLISIS DEL ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL Tabla 4. Resumen solicitud de recursos, el cual corresponde a DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA MILLONES TRESCIENTOS SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$19.860.306.808,52).
- ➤ A pesar de que el precio ofertado está en un 5.43% por debajo del valor mínimo aceptable, no se consideran precios artificialmente bajos, de acuerdo con las comparaciones frente a la investigación de mercado, las ofertas de los otros proveedores en el evento, la información histórica de ofertas y órdenes de compra de vigencias anteriores con relación al mismo objeto del proceso de contratación. De igual forma, teniendo en cuenta lo indicado en la GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN, numeral 2.1.2. Comparación Relativa, "La Entidad Estatal puede fijar un valor mínimo aceptable distinto de acuerdo con la información que tenga disponible y dependiendo de los datos que este analizando".



Sin embargo, como integrantes del comité evaluador técnico del evento de cotización RFQ No. 190214, para dar cumplimiento a lo indicado en la GUÍA PARA EL MANEJO DE OFERTAS ARTIFICIALMENTE BAJAS EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN se sugirió solicitar a la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, una aclaración al valor ofrecido dentro del evento de cotización, el cual fue por la suma total de CATORCE MIL OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEOS PESOS CON SIETE CENTAVOS (\$14.082.201.536,07), la cual fue recibida el 15 de mayo de 2025 a las 10:57 am, a través del correo electrónico claudia.cuellar@prosperidadsocial.gov.co, dando respuesta en los siguientes términos:

1. La guía para identificar precios artificialmente bajos publicada en la plataforma de Colombia Compra Eficiente establece lo siguiente:

"Las ofertas artificialmente bajas no deben confundirse con ofertas competitivas. Los proponentes con ofertas competitivas tienen en su estructura de costos economías de escala o economías de alcance que permiten generar un bien o un servicio a menor costo que el resto de los proveedores en el mercado. (...)". (subraya fuera de texto)

La solicitud realizada por la Entidad Compradora se fundamenta en los lineamientos de Colombia Compra Eficiente y la guía para identificar precios artificialmente bajos. En concordancia con dicha guía, se reitera que una oferta con valores inferiores al promedio del mercado no constituye, por sí sola, un precio artificialmente bajo, siempre que:

- Exista una justificación operativa, administrativa y financiera del costo.
- No se omitan costos relevantes.
- No se comprometa la calidad ni la viabilidad de la ejecución.

En ese mismo sentido, señaló:

"(...) Colombia Compra Eficiente recomienda tener en cuenta los elementos que pueden influir en el valor bajo de una oferta como: (i) técnicas diferenciadas de producción del bien o provisión del servicio; (ii) cercanía al lugar de provisión o al lugar de abastecimiento de materias primas; (iii) mejores condiciones contractuales con los proveedores de insumos; y (iv) mayor diversificación de productos o servicios relacionados.

En caso de que un proponente cuente con economías de escala o economías de alcance, la Entidad Estatal debe tenerlo en cuenta en el análisis de las aclaraciones. (...)" (Subraya y negrilla fuera de texto).

De igual forma, la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, señala en su respuesta que "la oferta fue estructurada con base en análisis financieros detallados y estudios de costos reales, ajustados a condiciones actuales del mercado. A continuación, desagregamos los componentes:

1. Estructura de Costos Desagregada

- Costo directo del servicio: Incluye personal capacitado, herramientas tecnológicas propias y operación desde datacenter Tier III certificado, lo cual reduce el costo de infraestructura de terceros.
- Gastos generales: Optimizados mediante operación centralizada, automatización de procesos y una estructura organizacional ágil.



- Imprevistos: Incorporamos una provisión del \$ 53.252.023, correspondiente al cero punto cuarenta y cinco por ciento (0,45%) del valor total, suficiente para cubrir fluctuaciones menores del mercado.
- Utilidad esperada: Ajustada dentro de márgenes normales de rentabilidad del sector (entre el 7,36% y el 11%).

2. Justificación Operativa

Nuestra eficiencia operativa se sustenta en los siguientes elementos:

- Contamos con un Datacenter propio con certificación Tier III en funcionamiento, lo que evita tercerización y reduce costos.
- Disponemos de un equipo multidisciplinario y permanente, sin necesidad de realizar nuevos procesos de vinculación de personal.
- Tenemos contratos marco de largo plazo con proveedores estratégicos que nos otorgan tarifas preferenciales.
- Contamos con un portafolio de servicios integrados que nos permite aplicar economías de escala y de alcance.

3. Sustento Financiero

Desde el punto de vista financiero:

- Nuestra propuesta no se encuentra por debajo del punto de equilibrio.
- La rentabilidad del proyecto ha sido estimada en un margen razonable conforme a los precios ofertados.
- El flujo de caja del contrato es positivo y sostenible, con respaldo en la solidez patrimonial de las empresas que conforman la UT.
- Aportamos experiencia previa en contratos de naturaleza similar con cumplimiento exitoso y sin afectaciones económicas.

4. Capacidad Administrativa

- Contamos con una estructura administrativa sólida que permite un control eficiente de los recursos, supervisión estricta de cumplimiento, y respuesta inmediata ante cualquier contingencia.
- Nuestra plataforma tecnológica y sistema de gestión de calidad está alineada y certificada con las normas ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 22301, ISO 45001, lo que garantiza trazabilidad, seguridad de la información, continuidad de negocio, control de todos los procesos, entre otros.

5. Fundamento Jurídico y Principio de Legalidad

Nuestra propuesta:



- Cumple todos los requisitos habilitantes y técnicos exigidos en el proceso.
- No genera competencia desleal, pues no compromete la viabilidad financiera ni se encuentra por debajo del umbral mínimo de sostenibilidad.
- Está soportada en circunstancias objetivas verificables.

Por último, la respuesta de la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 en relación con la aclaración al valor ofrecido dentro del evento de cotización, relaciona el detalle desagregado de los valores ofertados para este evento de contratación, así:

Valor total Oferta IVA Incluido	Valor antes de IVA	Costo del bien (Insumos, equipos, personal)	(Insumos, equipos, Gastos Generales		Utilidad	
\$ 14.082.201.536,00	\$ 11.833.782.803,36	\$10.703.006.909,95	\$ 204.014.415,53	\$ 53.252.022,62	\$ 873.509.455,26	

El proveedor concluye su respuesta indicando:

"Bajo esa premisa, la oferta económica presentada por la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 no puede considerarse como un supuesto de "precios artificialmente bajos", donde no se omitió diligenciamiento de algún ítem o componente de la oferta

En este sentido y, al no estar ofertando por debajo de un supuesto límite de pérdida, estamos garantizando el derecho a la igualdad de los otros oferentes, pues los valores que cotizamos son competitivos y permiten cobijar absolutamente todos los ítems incluidos en la orden de compra, por ende, tampoco se configuraría ninguna acción que siquiera refiera una competencia desleal ocasionada por los precios de referencia que ofertamos. En igual sentido, cumple con las especificaciones técnicas solicitadas, acreditando una operación estable y competitiva frente a las necesidades de la entidad, lo cual permite el control adecuado para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Finalmente, solicitamos respetuosamente que sean valorados los argumentos y justificaciones expuestos en el presente documento, en atención a que la oferta presentada por la Unión Temporal que represento se fundamenta en condiciones objetivas, técnicas y financieras verificables. Dicha oferta garantiza el cumplimiento integral de las obligaciones contractuales, no contiene valores irrisorios, no pone en riesgo la ejecución ni genera desequilibrios económicos o patrimoniales, y se encuentra por encima del umbral de no pérdida. En ese sentido, manifestamos expresamente nuestro compromiso de renunciar a cualquier reclamación futura relacionada con este aspecto, reafirmando nuestra responsabilidad contractual y la sostenibilidad de la propuesta presentada."

Por lo anterior, una vez analizada la respuesta a la solicitud de aclaración indicada anteriormente y conforme los demás elementos que se deben considerar según la guía para identificar precios artificialmente de Colombia Compra Eficiente, se determina que son consistentes los argumentos con respecto a la oferta presentada, por lo cual, sugerimos suscribir la Orden de Compra con la cotización presentada por la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, por valor de CATORCE MIL OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEOS PESOS CON SIETE CENTAVOS (\$14.082.201.536,07), quien cumplió técnicamente y en todos los aspectos financieros y contractuales, con el menor precio ofertado acorde con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios.



Para su revisión y fines pertinentes, adjuntamos nueve archivos en Excel descargados de la TVEC con los precios ofertados por los proveedores, la respuesta a la solicitud de aclaración sobre el precio ofertado y el anexo 1 "Análisis y evaluación ofertas evento de cotización No. 190214" que contiene la verificación detallada de los diferentes aspectos y requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios No. **BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**.

El presente informe de evaluación se genera a los 15 días de mayo de 2025.

Cordialmente,

Edwin Giovanny Torres Alfonso

Comité técnico

Esmeralda Cruz Ortega

Comité técnico