

EVALUACIÓN EVENTO COTIZACIÓN No No 202643a

OBJETO: " PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF".

UNIÓN TEMPORAL ASD IQ 2024

												VR. SMMLV 2025	\$ 1,423,500.00	Vr. Total propuesta	\$ 27,507,955,330.71		
Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Facturación	No. SMMLV	Vr. SMMLV	Vr. Precio Techo Antes de IVA	Vr. Propuesta Antes de IVA	Validación Precios Techo	Validación SMMLV	
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	256	Mes	N/A	N/A	\$ 410,313.63	\$ 32,734.59	CUMPLE	N/A	
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50000	Minuto	N/A	N/A	\$ 10.92	\$ 1.15	CUMPLE	N/A	
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	5	Anuncio	N/A	N/A	\$ 131,868.97	\$ 17,254.16	CUMPLE	N/A	
4	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	1000	Minuto	N/A	N/A	\$ 117.93	\$ 34.51	CUMPLE	N/A	
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	500000	Minuto	N/A	N/A	\$ 106.08	\$ 8.53	CUMPLE	N/A	
6	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10	Licencia Mes	N/A	N/A	\$ 437,291.78	\$ 20,445.25	CUMPLE	N/A	
7	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	1	setup	N/A	N/A	\$ 3,178,056.42	\$ 952,429.66	CUMPLE	N/A	
8	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	N/A	N/A	\$ 1,703,070.26	\$ 952,429.66	CUMPLE	N/A	
9	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	15000	Conversación	N/A	N/A	\$ 51.38	\$ 8.57	CUMPLE	N/A	
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	200000	Mensaje SMS	N/A	N/A	\$ 12.01	\$ 3.68	CUMPLE	N/A	
11	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5000	Mensaje SMS	N/A	N/A	\$ 36.25	\$ 8.05	CUMPLE	N/A	
12	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	400	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	N/A	N/A	\$ 477,018.88	\$ 72,631.52	CUMPLE	N/A	
13	IT-BPO-25-6	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	NA	380	Mes	1.5	\$ 2,135,250.00	\$ 7,148,968.13	\$ 3,591,134.47	CUMPLE	CUMPLE	
14	IT-BPO-25-8	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra nocturna	En sitio	Platino	NA	NA	2000	Hora	N/A	N/A	\$ 41,847.31	\$ 25,370.53	CUMPLE	N/A	
15	IT-BPO-25-9	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	NA	10000	Hora	N/A	N/A	\$ 48,961.89	\$ 36,243.62	CUMPLE	N/A	
16	IT-BPO-25-10	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	En sitio	Platino	NA	NA	3	Mes 7x24	1.5	\$ 2,135,250.00	\$ 24,082,114.05	\$ 11,250,345.59	CUMPLE	CUMPLE	
17	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	NA	90	Mes	2	\$ 2,847,000.00	\$ 8,568,343.74	\$ 4,419,478.72	CUMPLE	CUMPLE	

18	IT-BPO-25-19	Agente en Sitio	Agente técnico	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	NA	1000	Hora	N/A	N/A	\$ 62,434.84	\$ 45,545.13	CUMPLE	N/A
19	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	En sitio	Platino	NA	NA	2	Mes 7x24	2	\$ 2,847,000.00	\$ 33,191,818.60	\$ 14,005,500.73	CUMPLE	CUMPLE
20	IT-BPO-25-56	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	20	Mes	3	\$ 4,270,500.00	\$ 11,357,770.39	\$ 6,796,111.04	CUMPLE	CUMPLE
21	IT-BPO-25-59	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	300	Hora	N/A	N/A	\$ 88,378.04	\$ 67,139.05	CUMPLE	N/A
22	IT-BPO-25-136	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Platino	NA	20	Mes	4	\$ 5,694,000.00	\$ 14,757,314.47	\$ 8,450,851.87	CUMPLE	CUMPLE
23	IT-BPO-25-139	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra dominical y festivo	En sitio	Platino	NA	300	Hora	N/A	N/A	\$ 106,451.20	\$ 89,518.74	CUMPLE	N/A
24	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	5	Mes	1.5	\$ 2,135,250.00	\$ 6,317,357.84	\$ 3,668,738.79	CUMPLE	CUMPLE
25	IT-BPO-26-36	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	10	Mes	2	\$ 2,847,000.00	\$ 7,888,642.70	\$ 4,610,279.30	CUMPLE	CUMPLE
26	IT-BPO-27-6	Agente Front Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Platino	Zona 1	NA	NA	4	Mes	1.5	\$ 2,135,250.00	\$ 6,553,454.50	\$ 3,668,738.79	CUMPLE	CUMPLE
27	IT-BPO-29-146	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	Jornada Ordinaria	Platino	NA	2	Mes	3.2	\$ 4,555,200.00	\$ 11,910,196.63	\$ 6,992,740.97	CUMPLE	CUMPLE
28	IT-BPO-30-6	Agente para atención con Videollamada	Agente general	Jornada Ordinaria	En Sitio	Platino	NA	NA	2	Mes	1.5	\$ 2,135,250.00	\$ 6,983,994.95	\$ 3,668,738.79	CUMPLE	CUMPLE
29	IT-BPO-32-222	Agente Bilingüe	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	Todas las zonas	Jornada Ordinaria	Platino	2	Mes	3.5	\$ 4,982,250.00	\$ 11,677,631.76	\$ 7,508,497.70	CUMPLE	CUMPLE
30	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	4	Mes	6	\$ 8,541,000.00	\$ 21,875,109.07	\$ 12,482,939.47	CUMPLE	CUMPLE
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	10	\$ 14,235,000.00	\$ 36,110,698.25	\$ 20,098,514.18	CUMPLE	CUMPLE
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	7	Mes	7	\$ 9,964,500.00	\$ 25,434,006.36	\$ 14,322,165.71	CUMPLE	CUMPLE
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	30	Mes	4	\$ 5,694,000.00	\$ 14,757,314.47	\$ 8,391,547.65	CUMPLE	CUMPLE
34	IT-BPO-37-14	Supervisor Servicios BPO	Servicio 7x24	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes 7x24	4	\$ 5,694,000.00	\$ 50,346,287.43	\$ 26,807,827.63	CUMPLE	CUMPLE

35	IT-BPO-38-6	Líder de calidad	Servicio 7x24	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes 7x24	3.5	\$ 4,982,250.00	\$ 48,948,890.12	\$ 25,409,704.37	CUMPLE	CUMPLE
36	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	30	Mes	3.5	\$ 4,982,250.00	\$ 12,977,865.83	\$ 7,358,826.89	CUMPLE	CUMPLE
37	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	30	Mes	3	\$ 4,270,500.00	\$ 11,198,417.18	\$ 6,289,074.68	CUMPLE	CUMPLE
38	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	400	Licencia por posición	N/A	N/A	\$ 667,329.89	\$ 109,849.74	CUMPLE	N/A
39	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100	Hora desarrollo	N/A	N/A	\$ 484,357.63	\$ 98,137.18	CUMPLE	N/A
40	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	N/A	N/A	\$ 4,064,558.30	\$ 977,536.48	CUMPLE	N/A
41	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	N/A	N/A	\$ 38,313,840.44	\$ 962,659.31	CUMPLE	N/A
42	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Mes	N/A	N/A	\$ 369,493.88	\$ 84,073.78	CUMPLE	N/A
43	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	60	m² cerrado	N/A	N/A	\$ 1,002,289.11	\$ 171,966.47	CUMPLE	N/A
44	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	10	Licencia Mes	N/A	N/A	\$ 407,695.72	\$ 132,757.20	CUMPLE	N/A
45	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	264	Licencia Mes	N/A	N/A	\$ 122,103.13	\$ 24,835.53	CUMPLE	N/A

Observación: El equipo evaluador aplicó lo establecido en la "Guía para comprar en la tienda virtual del estado colombiano a través del AMP BPO III" y comparó el valor de los precios unitarios ofertados contra los precios techos del proveedor evaluado, evidenciando que el mismo no supera sus precios techo.

Efectuada la revisión de la que trata el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, se requirió al contratista para que expusiera las razones que sustentan el valor ofertado, toda vez que se evidenció que el valor total de la propuesta económica está por debajo del valor mínimo aceptable de acuerdo con el procedimiento descrito en la "Guía Para el Manejo de Ofertas Artificialmente Bajas en Procesos de Contratación".

En respuesta a la solicitud efectuada, el proveedor de servicios manifestó que cuenta con una serie de componentes que le permiten en una economía de escala contar con precios competitivos soportado en aspectos técnicos, operativos, financieros y administrativos.



LEONARDO CASTILLO LEÓN

Contratista- Dirección de Servicios y Atención



LINA MARÍA AVILA AVILA

Contratista- Dirección de Servicios y Atención



YESICA LASSO PÉREZ

Contratista- Dirección de Servicios y Atención



LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO

Coordinadora Grupo de Canales Centro de Contacto