



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ**
Responsable Área (E)
Área Administrativa

DE: **ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS**
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

ASUNTO: SOLICITUD CREACIÓN EVENTO RFI – TVEC COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Dr. Manuel, reciba un cordial saludo. Teniendo en cuenta que, desde Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, nos encontramos en proceso de contratación del nuevo proveedor que prestará los servicios de BPO al FONCEP, y de acuerdo con los requisitos establecidos en el nuevo Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III, agradecemos adelantar los trámites necesarios para crear y publicar el evento de **RFI, con número de plantilla 184870 del lote 2** de acuerdo con el formato RFI y anexo técnico que se remiten con la presente comunicación.

Agradezco tener en cuenta como plazo del evento RFI el término de cinco (5) días hábiles para que los proveedores presenten las observaciones.

Cordialmente,

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Firmado Electrónicamente
por ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS

Fecha: 2026-02-18 15:35

dc875d660bef46fab6ec6330329b6877a96d2acdbf60b6eeb5ba86c0fe1c6c10

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Con Copia a

ANGIE PAOLA HERNANDEZ MORENO - Contratista - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS	Asesora	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	
Proyectó	YIMMY BENAVIDES ORJUELA	Contratista	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

1. Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso.

El Concejo de Bogotá D.C., mediante el Artículo 65 del Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006, transformó el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital (FAVIDI) en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP), un establecimiento público de orden distrital con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su objetivo es reconocer y pagar las cesantías y obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital. FONCEP asume la administración del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá, con las siguientes funciones principales: (a) Reconocer y pagar las cesantías de los servidores públicos del Distrito Capital. (b) Pagar las obligaciones pensionales legales y convencionales de los organismos del Sector Central y de las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá, y reconocer y pagar las obligaciones pensionales que correspondan de acuerdo con los mecanismos legales establecidos.

Posteriormente, a través del artículo 119 del Acuerdo No. 645 de 2016, el Concejo de Bogotá D.C. amplió las funciones del FONCEP de la siguiente manera:

•Artículo 119. Información laboral del Sistema de Seguridad Social en Pensiones:
“Se adiciona el artículo 65 del Acuerdo 257 de 2006 con dos nuevos literales y un párrafo:
c. Verificar y consolidar la información laboral del Sistema de Seguridad Social en Pensiones de las entidades del Sector Central y de las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá.

d. Gestionar, normalizar, cobrar y recaudar la cartera hipotecaria del Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital – FAVIDI.

Parágrafo: El objeto de FONCEP implica asumir las funciones que actualmente ejerce la Secretaría Distrital de Hacienda respecto a las entidades liquidadas o suprimidas, especialmente, pero no exclusivamente, la representación administrativa del Distrito Capital en asuntos administrativos, contractuales y laborales, con cargo a los fondos de pasivos de dichas entidades en lo que les corresponda”.

Intervención en la Gestión Pensional del Distrito Capital

En el marco del Acuerdo 927 de 2024, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, el gobierno distrital estableció cinco (5) propósitos, dentro de los cuales se encuentra el de “Gobierno abierto para una gestión pública transparente, participativa e innovadora” y como objetivo estratégico el denominado “Bogotá confía en su gobierno”, el

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

cual tiene como programa la "Gestión eficiente de los ingresos y gastos enfocados en la confianza ciudadana" y como meta "Cumplir el 100% de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión de derechos prestacionales y la política de atención al pensionado". Con lo anterior, se busca incrementar y brindar un servicio amable, ágil y oportuno en el territorio con un gasto eficiente a fin de fortalecer la confianza entre el Gobierno y la ciudadanía; buscando el acercamiento a través de canales de relacionamiento entre el Distrito y sus ciudadanos, en aras de avanzar hacia una gestión pública más inteligente, abierta y cercana, que da paso a nuevas formas de interacción entre las instituciones y la ciudadanía, que busca acercar al individuo hacia el uso cada vez más intensivo, estructurado y estratégico de la tecnología, los datos y la innovación; puesto que con ello se mejora el lazo de interacción entre el ciudadano y las instituciones públicas, fortaleciendo el eslabón relación estado-ciudadano como cadena de valor para la materialización del compromiso institucional en favor del desarrollo de la ciudad.

Una oportunidad identificada para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública del Distrito Capital es intervenir en la gestión pensional. Aunque el Distrito cuenta con una entidad especializada en la administración y pago de pensiones distritales, como lo es FONCEP, que administra el Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá (FPPB), aún existen otras entidades en el Distrito que administran de manera independiente recursos asociados al reconocimiento y pago de pensiones.

Esta desarticulación representa un gran reto para FONCEP, que debe desempeñar plenamente su misionalidad con el fin de garantizar, entre otros, la racionalización y eficiente operación del proceso de administración de pensiones, la unificación de los criterios aplicables y la consolidación de la gestión documental del expediente pensional, en el marco del uso responsable de los recursos públicos.

Fortalecer la eficiencia de la gestión pensional del Distrito también implica complementar y articular la oferta institucional disponible para la atención de la población pensionada, con el fin de mejorar la calidad de la jubilación mediante acciones en áreas como la salud, el bienestar material, la calidad de vida y las condiciones financieras.

Mediante el artículo 65, se adiciona el literal e) del Acuerdo 257 de 2006, así: "e) Se asigna al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP) la función de liderar y articular la construcción, implementación y ejecución de políticas públicas de atención a sus pensionados, que contribuyan al pleno y activo disfrute de su pensión en los ámbitos social, económico, cultural y recreativo. Esto con el objetivo de que los pensionados del Distrito Capital tengan acceso a servicios de apoyo de calidad, incluyendo la participación de las diferentes entidades del Distrito, las instituciones de seguridad social y de salud en el marco de un estado de bienestar consolidado".

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Teniendo en cuenta lo anterior, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía busca garantizar el derecho a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida (Decreto 197 del 22 de mayo de 2014).

Además, define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración y establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites y servicios.

El servicio al ciudadano en FONCEP se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, el cual señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Hasta abril del 2026, FONCEP llevará a cabo las actividades de servicio al ciudadano a través de una orden de compra derivada del Acuerdo Marco de Precios “Servicios BPO”, que permitió alcanzar resultados óptimos en materia de calidad en los procesos y fortalecimiento de canales de atención.

El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP sabe que los canales de atención, tanto presenciales como no presenciales, son esenciales para garantizar una relación efectiva y fluida con la ciudadanía. Durante la vigencia 2025, se gestionaron 77.827 solicitudes a través de los diferentes canales de atención, lo que evidencia la relevancia y el aporte de cada medio en la prestación del servicio. El canal con mayor número de requerimientos fue el correo electrónico (44%), seguido de la página web (39%) y, finalmente, la atención presencial en las sedes de la entidad (17%), entre ellas SuperCADE CAD, CADE Toberín, CADE Tunal y SuperCADE Suba. Estos resultados resaltan la necesidad de contar con mecanismos de atención inmediata y personalizada, así como la importancia de mantener espacios físicos donde los usuarios puedan recibir orientación directa y resolver sus inquietudes de manera integral.

El fortalecimiento y la continuidad de estos canales de atención son clave para mejorar la experiencia del usuario, ofreciendo un servicio rápido y eficaz. Además, la adopción de políticas de respuesta de fondo y la agilización de procesos por parte del equipo BPO han permitido obtener resultados tangibles en cuanto a la mejora de la atención, lo que refuerza la importancia de contar con un servicio integral y multidimensional. Estos datos y resultados demuestran que la operatividad constante de los canales es necesaria e imprescindible para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

2. Canales de Atención

**Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:

pág. 3

CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

La entidad cuenta con canales de atención presencial:

Sede Principal

Dirección: Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90

Sede SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Virtual

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Sitio web: <https://www.foncep.gov.co/>

Telefónica

Conmutador: +57 (601) 307 62 00 opción 2

3. Horario de Atención

Horario de atención Sede principal - presencial:

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p.m. Jornada continua

Correo electrónico:

servicioalciudadano@foncep.gov.co

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m. - 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 p.m.

Sede SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.

4. Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos)

Durante 2025, el promedio de volumen por canal fue el siguiente:

- Presencial: 40 atenciones por día.
- Telefónico: 156 atenciones por día (entrantes y salientes)
- Virtual: 171 atenciones por día
- Interacciones: 367 por día (todos los canales)
- Interacciones en 30 minutos: 15 aproximadamente (todos los canales)

5. Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión

N/A

6. TMO por proceso de negocio

En el FONCEP en el 2025 tuvo un tiempo medio operativo en el canal telefónico de 5 minutos aproximadamente y un tiempo medio operativo en el canal presencial de 18 minutos aproximadamente.

7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

En el FONCEP se dan un promedio de 100 llamadas de salida diariamente.

8. Alcance de los desarrollos a realizar

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

N/A_

9. Consultas a Bases de Datos

N/A_

10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano

Se requiere que el contratista cuente con una reserva de agentes del 10% sobre el total solicitado en la Orden de Compra. Esta reserva cubrirá ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) para asegurar el cumplimiento de los ANS.

11. Historial de transacciones

N/A_

12. Transferencias de llamadas a realizar

N/A_

13. Pareto para implementar Bots

N/A_

14. Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación

El personal contratado se dividirá de tal manera que se cubran los canales presenciales y virtuales con los que cuenta la entidad, incluidas las sedes ubicadas en CADES, SuperCades y ferias de servicio.

En este sentido, se tendría al personal distribuido de la siguiente manera:

Presenciales: 9 personas

Virtuales: 1 persona

Telefónico: 1 persona

15. Diagramas de integración requeridos con las plataformas de los proveedores

N/A

**Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:

CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

16. Detalle los diagramas, flujos, configuraciones del chat

N/A_

17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención

La distribución de los perfiles se proyecta de la siguiente manera:

Canal	Sede	Cantidad de agentes	Perfil
Presencial	SuperCade CAD	1	Bachiller
	Supercade Suba	1	Bachiller
	Cade Tunal	1	Bachiller
	Cade Toberín	1	Bachiller
	Sede principal	4	Técnicos
		1	Supervisor
Virtual	Correo electrónico	1	Técnico
	Sitio web		
Teléfono		1	Técnico

18. Ubicación geográfica de atención presencial

Bogotá D.C.

La entidad cuenta con canales de atención presencial:

Sede Principal

Dirección: Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90

Sede SuperCADE CAD

**Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:

pág. 7

CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Carrera 30 # 25 - 90

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Virtual

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Sitio web: <https://www.foncep.gov.co/>

Telefónica

Conmutador: +57 (601) 307 62 00 opción 2

19. ANS

Indicadores o KPI:

- Disponibilidad de los Servicios BPO contratados
- Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)
- Tiempo de atención canales
- TMO (Tiempo Medio de Operación)
- Eficacia
- Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)
- Rotación de recurso humano
- Evaluación de conocimiento Agentes
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Precisión error crítico de usuario: "ecu"
- Precisión error crítico de negocio: "ecn"
- Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario "ae"

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Nota: Los detalles se encuentran disponibles en el Anexo-2-Fichas técnicas, Ítem 6 Acuerdos de Nivel de Servicio, página 200. Disponible en la plataforma Colombia Compra eficiente.

20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

FONCEP requerirá únicamente personal para el cumplimiento del objeto contractual. Esto quiere decir que el Proveedor debe suministrar el personal que atenderá la operación en los canales presenciales y no presenciales de FONCEP, así:

Perfil y elementos	Cantidad
Agente General - Bachiller	Cuatro (4)
Agente Técnico	Seis (6)
Perfil Supervisor Operación	Uno (1)
Distintivos Institucionales	Once (11)

Nota: El lote proyectado para la cotización es el Lote 2.

21. Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

Agente general (4)	
Característica	Descripción
Nivel de educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
--	---

Agente técnico (6)	
Característica	Descripción
Nivel de Educación	<p>Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.</p> <p>La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación</p>
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> – Aptitud de servicio – Excelente manejo de relaciones interpersonales – Habilidad para negociación – Disciplina – Organización – Capacidad para seguimiento de instrucciones – Disposición para el trabajo bajo presión – Habilidades de digitación – Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) – Habilidades de consulta en Internet – Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> – Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. – Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el proveedor disponga para el registro de la operación

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Agente técnico (6)	
Característica	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. - Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los servicios BPO. - Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. - Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra. - Gestión de PQRSD según los parámetros definidos por la Entidad Compradora.

Supervisor Servicios BPO (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	<p>Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor.</p> <p>El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.</p>
Nivel de educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Supervisor Servicios BPO (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Excelentes relaciones personales - Capacidad de liderazgo - Habilidad para negociación - Capacidad de análisis y organización de datos - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la entidad compradora - Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora - Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) - Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. - Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. - Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Supervisor Servicios BPO (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. - Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. - Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición - Identificar necesidades formativas. - Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.

22. Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación

Se requiere como plan de contingencia que el contratista cuente con una reserva de agentes del 10% sobre el total solicitado en la Orden de Compra. Esta reserva cubrirá ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) para asegurar el cumplimiento de los ANS

23. Estructura IVR (Flujograma)

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:

CCE-GCO-FM-03 Versión: 07 Fecha 22-01-2024

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

N/A

24. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora

N/A

25. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora

En operación normal, el FONCEP suministrará las herramientas requeridas para la operación. Es decir, el proveedor solo debe suministrar el personal humano para el cumplimiento del objeto contractual, que atenderá la operación en los canales presenciales y no presenciales de la entidad.

En caso de emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación y que implique labores fuera de las instalaciones de la entidad, el proveedor debe garantizar que el personal cuente con las herramientas necesarias para el normal funcionamiento del servicio, mínimo debe garantizar acceso a internet y computador de trabajo que soporte la operación. Es importante destacar la obligación específica del Acuerdo Marco donde indica que se debe “Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generen costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO”.

26. Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

TIEMPO DE IMPLEMENTACION	
ITEM	DIAS
1. Iniciación	4,13
2. Adjudicación	1
3. Trámite Pólizas para la Orden de Compra	2
4.Reunión KickOff Interna	1
5. Primera reunión con cliente FONCEP	1
6. Envío cronograma al contacto cliente CCB	1
7. Implementación	6,13
8. Requisición de personal a R.H	1
9. Envío de H.V personal a Migrar FONCEP	1

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

10. Entrevistas Personal a Migrar y Personal Nuevo por parte de Talento Humano	1
11. Entrega de documentación para proceso de Contratación Personal a Migrar	1
12. Entrevistas Personal Nuevo por parte del Cliente FONCEP	1
13. Entrega de documentación para proceso de Contratación Personal Nuevo	1
14. Aplicación Exámenes Médicos Personal a Migrar y Nuevos	1
15. Contratación de Personal con fecha inicio de contrato	(07/04/2026) -1
16. Inducción Corporativa Personal Nuevo y Migrado	1
17. Entrega Información Personal Contrato	
18. Día de Inició Operación Servicio	1

27. Especificaciones Técnicas

La contratación por Acuerdo Marco incluye dotación. Por tanto, el contratista deberá garantizar la dotación de los 11 perfiles que requiere el FONCEP.

El distintivo institucional por Agente corresponde a:

Una (1) chaqueta que pueda ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos.

Chaquetas de alta calidad.

- » Técnicas: tejido plano, peso (masa / unidad de área) 115+/-5G/M2.
- » Composición: 100% poliéster, base con repelencia del 90% a líquidos y factores ambientales, impermeable, térmica, base con textura de piel de durazno gracias a su alto contenido en microfibra, no arruga, no destiñe o decolora.
- » Color: Rojo (Pantone 185C) y Amarillo (Pantone 1235C).
- » Cuello alto con cremallera en el frente, bolsillo vertical con tapa y cremallera de nylon, puño con charretra y broche, falda lisa, dos bolsillos laterales con cremallera de nylon vertical, pieza de ruedo en encauchado.
- » Forro en malla poliéster.
- » Bordado de color blanco en la parte izquierda superior con el escudo de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y en la espalda la marca Bogotá. En la parte trasera el escudo de la alcaldía con el nombre de la Entidad
 - El escudo de la Alcaldía de la parte frontal debe medir 5x5 cm.
 - El escudo de la Alcaldía de la parte trasera 7x7 cm.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- La marca Bogotá en la parte trasera superior deberá medir 18 cm de ancho x 9 cm de alto.

Colores institucionales para trabajar la tela de las chaquetas

PANTONE 185 C	PANTONE 1235 C
C: 0	C: 0
M: 100	M: 33
Y: 80	Y: 87
K: 0	K: 0

Diseño de las chaquetas y visualización de la ubicación de los logos según los tamaños delimitados.



- Los logos serán enviados en curvas y en archivo PDF para su manipulación frente a la disposición de impresión o bordado por parte del productor.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora.
- El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.
- El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.
- El distintivo institucional (chaquetas) debe quedar entregado en el primer mes de ejecución de la Orden de Compra.

28. Comentarios Adicionales

A continuación, presentamos las observaciones recurrentes identificadas en procesos anteriores de contratación del servicio BPO.

1. Los códigos del Acuerdo Marco que la entidad pretender contratar para la prestación de servicios.

Se relacionan los códigos del Catálogo de servicios BPO III -Lote 2, de acuerdo con las necesidades del FONCEP:

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad
IT-BPO-28-1	Agente front office sin herramienta	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	4
IT-BPO-28-16	Agente front office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	6
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

2. **La compensación salarial basada en el SMMLV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?**

Respuesta:

Conforme a lo establecido en cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco De Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, los proveedores deben:

7.68 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

De acuerdo con lo anterior y lo indicado en la observación, no podría la entidad definir la forma en que el proveedor pague el salario a las personas que vincule para la ejecución de la orden de compra en caso de resultar adjudicatario, puesto que son claras las obligaciones que debe cumplir y sería Colombia Compra Eficiente quien podría dar respuesta a dicho interrogante.

3. **Las funciones (Agente técnico estudiante de derecho), su alcance y responsabilidades dentro del equipo de trabajo.**

El FONCEP requiere una persona estudiante de derecho, quien llevará a cabo funciones relacionadas con las notificaciones judiciales que se alleguen a la entidad:

- Realizar las notificaciones de actos administrativos que le sean asignados mediante las diferentes bandejas del gestor documental del FONCEP, tanto de manera presencial como electrónica.
- Elaborar oficios de citación - notificación presencial.
- Elaborar oficios de citación notificación electrónica.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- Realizar seguimiento a los acuses de recibido de los oficios emitidos para notificaciones, tanto presenciales como electrónicos.
 - Elaborar las comunicaciones internas requeridas en las notificaciones.
 - Realizar notificaciones por aviso para cartelera y sitio web.
 - Realizar seguimiento a la trazabilidad de inclusión en nómina o efectiva de pago a aquellas notificaciones que lo requieran.
 - Elaborar informes de gestión mensual sobre las notificaciones realizadas en el periodo y el estado en el que se encuentren.
4. **Nivel académico o año académico de la carrera de Derecho se puede considerar la vinculación de un asesor que cumpla con este perfil.**

Tal como lo señala el Anexo 2 – Fichas técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024, el perfil del Agente técnico debe tener un nivel de educación: “Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales”.

5. **Ubicación de la supervisión transversal:**

Las funciones del supervisor se llevan a cabo de manera presencial, en la sede principal del FONCEP (Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander). Sin embargo, ocasionalmente, para eventos como ferias de servicio o actividades relacionadas con la misionalidad de la entidad, el punto de trabajo varía.

6. **Cronograma de visitas a los distintos puntos de atención para el supervisor:**

La programación de visitas a los puntos de atención físicos con los que cuenta la entidad está sujeta a la dinámica

7. **Frecuencia de emisión de las órdenes de compra para la dotación de chaquetas:**

Teniendo en cuenta que este proceso de contratación se contempla de abril hasta el 31 de diciembre 2026, solo se requerirá una dotación para el periodo. Los distintivos deberán ser entregados durante el primer mes de ejecución del contrato y dado que este es un proceso de contratación de personal, no se requiere la emisión de factura exclusiva de distintivos o dotación de chaquetas. El valor de los distintivos debe ser incluido en la facturación mensual de personal.

8. **Distintivo institucional de los Agentes y Supervisor:**

Esta entidad solo requiere una chaqueta para cada agente y para el supervisor; es decir, un total de 11 distintivos. No se requiere carné de identificación del FONCEP, pero sí de la entidad

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

proveedora, donde se sugiere que incluya: nombre, número de identificación y cargo o nombre de la campaña.

9. Datos del proveedor para la elaboración de las chaquetas:

El FONCEP no cuenta con proveedor definido para la elaboración de las chaquetas. Por tanto, el operador cuenta con autonomía para seleccionar al proveedor siempre y cuando respete las indicaciones de color y ubicación de logos que exige el Manual de Marca Bogotá.

El proveedor que es facultativo verificar en el mercado las empresas que fabrican dichos uniformes, puesto que para la entidad resulta relevante que la dotación que se entregue al personal que se tendrá para la ejecución de la orden de compra, cumpla con todas y cada una de las especificaciones técnicas requeridas.

10. Proceso de devolución y destrucción del uniforme una vez finalizada la vinculación:

Tal como lo señala el Anexo 2 – Fichas técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024, página 142, una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de la misma, cada uniforme entregado al Agente debe ser devuelto y destruido por el Proveedor. Así las cosas, es el proveedor quien debe verificar que se realice la devolución de la dotación entregada al personal vinculado y la correspondiente destrucción.

11. El operador NO debe contar con una plataforma tecnológica:

Tal como lo indica el FONCEP en el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): perfil Agente general (4) Agente técnico (6), perfil supervisor operación (1) y distintivos institucionales (11). La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial la brinda el FONCEP.

12. Ubicación de los puntos de atención:

Generalmente, la atención presencial se lleva a cabo en los cinco puntos mencionados en el documento RFI; sin embargo, en cumplimiento de la misionalidad de la entidad y de las disposiciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ocasionalmente se llevan a cabo actividades y ferias de servicio en lugares distintos. Por tanto, sí existe la posibilidad de que se presenten modificaciones en los sitios de atención, según necesidades operativas del FONCEP. Sin embargo, siempre será en Bogotá.

13. Los canales Front y CADES corresponden a atención presencial

No hay diferencia funcional entre los puntos de atención, ni población objetivo o alcance de servicio diferentes. La única variación es que el servicio se presta en ubicaciones geográficas distintas.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

14. Tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los canales de atención, según corresponda: Canal Front, CADES, Canal telefónico, Correo electrónico y Oficina virtual

Los tiempos de respuesta a las peticiones que se allegan a la entidad son los determinados por Ley. Desde el front no se emiten respuestas ya que este es un solo un canal. Los tiempos promedio que se mencionan en el documento RFI publicado hacen referencia a los tiempos de recepción y radicación (de ser necesario) en que deben atenderse las solicitudes.

15. Para la gestión de los canales telefónico, email y oficina virtual, el operador NO debe asumir y cotizar estos servicios dentro de su propuesta:

Tal como lo indica el FONCEP en el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): perfil Agente general (4) Agente técnico (6), perfil supervisor operación (1) y distintivos institucionales (11). La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial (telefónico, email y oficina virtual) la brinda el FONCEP.

La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial (telefónico, correo electrónico y oficina virtual) la brinda el FONCEP.

Solo en caso de presentarse una emergencia sanitaria o de orden público que impida la prestación del servicio de manera presencial, es necesario que cada agente cuente con acceso a internet, garantizando la prestación del servicio mediante trabajo en casa.

16. Direcciones de las sedes donde se prestará el servicio:

El servicio de atención presencial se presta en:

- **Sede principal del FONCEP**
Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander.
- **SuperCADE Suba**
Avenida Calle 145 No. 103B - 90.
- **Sede SuperCADE CAD**
Carrera 30 # 25 - 90
- **CADE Toberín**
Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.
- **CADE Tunal.**
Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

17. Alcance del operador a cargo del canal de correo electrónico:

La función del operador a cargo del correo electrónico es recepción, clasificación, radicación (de ser necesario) y respuesta (si es solo de consulta de los servicios prestados por la entidad).

18. Los lineamientos establecidos para implementar la atención virtual mediante la modalidad de trabajo en casa:

Solo en caso de presentarse una emergencia sanitaria o de orden público que impida la prestación del servicio de manera presencial, es necesario que cada agente cuente con acceso a internet, garantizando la prestación del servicio mediante trabajo en casa.

23. Alcance general del proyecto, incluyendo la descripción de los servicios a prestar, y objetivos esperados:

Conforme a la observación presentada se le informa al proveedor que los servicios requeridos por el FONCEP se encuentran detallados en el anexo técnico publicado con el formato RFI. Asimismo, es importante indicar que, de acuerdo con el análisis que se realice a las respuestas del evento RFI, la entidad podrá determinar el plazo de ejecución de la orden de compra y el presupuesto asignado a la misma, lo cual se verá reflejado en el evento de cotización que sea publicado.

24. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para el proyecto:

A continuación, se indican los 5 ANS establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web(web callback, clic to call)

25. Duración de contrato.

Es importante indicar que, de acuerdo con el análisis que se realice a las respuestas del evento RFI, la entidad podrá determinar el plazo de ejecución de la orden de compra y el presupuesto asignado a la misma, lo cual se verá reflejado en el evento de cotización que sea publicado.

26. Software que utilizan en la Entidad

Para la prestación de servicio a la ciudadanía, el FONCEP utiliza aplicativos propios.

Anexo Técnico

A continuación, se relacionan los requerimientos técnicos para dar a conocer detalles de los Servicios BPO a contratar, a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III, así:

- FONCEP no va a incluir un ANS adicional a los presentados en el anexo técnico.
- Las observaciones por recibir serán exclusivamente sobre las características técnicas.
- Este evento solo contempla personal (talento humano): perfil Agente general
- (4) Agente técnico (6), perfil supervisor operación (1) y distintivos institucionales (11)

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad
IT-BPO-28-1	Agente front office sin herramienta	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	4
IT-BPO-28-16	Agente front office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	6
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1

Perfiles de los Agentes

Recurso humano

Esta entidad requiere agentes (general y técnico) front office sin herramienta, correspondientes al código IT-BPO-28 -1, Lote 2 (agente general) y IT-BPO-28 -16 (agente técnico), de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 100, cuyos perfiles se describen a continuación.

Agente general – Cantidad (4)	
Característica	Descripción
Nivel de educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

Agente técnico – Cantidad (6)	
Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

Agente técnico – Cantidad (6)	
Característica	Descripción
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> – Aptitud de servicio – Excelente manejo de relaciones interpersonales – Habilidad para negociación – Disciplina – Organización – Capacidad para seguimiento de instrucciones – Disposición para el trabajo bajo presión – Habilidades de digitación – Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) – Habilidades de consulta en Internet – Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> – Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. – Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el proveedor disponga para el registro de la operación – Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. – Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los servicios BPO. – Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. – Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra. – Gestión de PQRSD según los parámetros definidos por la Entidad Compradora.

Nota: esta entidad requiere que uno de los agentes técnicos sea estudiante de derecho y cuyas funciones serán: El FONCEP requiere una persona estudiante de derecho, quien llevará a cabo funciones relacionadas con las notificaciones judiciales que se alleguen a la entidad:

- Realizar las notificaciones de actos administrativos que le sean asignados mediante las diferentes bandejas del gestor documental del FONCEP, tanto de manera presencial como electrónica.
- Elaborar oficios de citación - notificación presencial.
- Elaborar oficios de citación notificación electrónica.
- Realizar seguimiento a los acuses de recibido de los oficios emitidos para notificaciones, tanto presenciales como electrónicos.
- Elaborar las comunicaciones internas requeridas en las notificaciones.
- Realizar notificaciones por aviso para cartelera y sitio web.
- Realizar seguimiento a la trazabilidad de inclusión en nómina o efectiva de pago a aquellas notificaciones que lo requieran.
- Elaborar informes de gestión mensual sobre las notificaciones realizadas en el periodo y el estado en el que se encuentren.

Supervisor Servicios BPO

En cumplimiento de lo estipulado por el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, para esta orden de compra, FONCEP requerirá la contratación de un Supervisor de Servicios BPO, correspondiente al código IT-BPO-37, de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 129, cuyo perfil se detalla a continuación.

Supervisor Servicios BPO - Cantidad (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	<p>Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor.</p> <p>El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.</p>
Nivel de educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Excelentes relaciones personales - Capacidad de liderazgo - Habilidad para negociación - Capacidad de análisis y organización de datos - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)

Supervisor Servicios BPO - Cantidad (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> – Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la entidad compradora – Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora – Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) – Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. – Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. – Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. – Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. – Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. – Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición – Identificar necesidades formativas. – Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada ordinaria

Supervisor Servicios BPO - Cantidad (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.

Distintivos institucionales (uno por agente y supervisor)

El distintivo institucional por Agente corresponde a:

Distintivos institucionales

Esta entidad requiere distintivos institucionales, que corresponden al código IT-BPO-41, de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 141, que se detalla a continuación.

Distintivo institucional - Cantidad (11)	
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica	Descripción
Descripción	<p>El distintivo institucional por Agente corresponde a:</p> <p>Chaquetas de alta calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> » Técnicas: tejido plano, peso (masa / unidad de área) 115+/-5G/M2. » Composición: 100% poliéster, base con repelencia del 90% a líquidos y factores ambientales, impermeable, térmica, base con textura de piel de durazno gracias a

Distintivo institucional - Cantidad (11)	
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica	Descripción
	<p>» Color: Rojo (Pantone 185C) y Amarillo (Pantone 1235C).</p> <p>» Cuello alto con cremallera en el frente, bolsillo vertical con tapa y cremallera de nylon, puño con charretra y broche, falda lisa, dos bolsillos laterales con cremallera de nylon vertical, pieza de ruedo en encauchado.</p> <p>» Forro en malla poliéster.</p> <p>» Bordado de color blanco en la parte izquierda superior con el escudo de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y en la espalda la marca Bogotá. En la parte trasera el escudo de la alcaldía con el nombre de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • El escudo de la Alcaldía de la parte frontal debe medir 5x5 cm. • El escudo de la Alcaldía de la parte trasera 7x7 cm. • La marca Bogotá en la parte trasera superior deberá medir 18 cm de ancho x 9 cm de alto. <p><i>Colores institucionales para trabajar la tela de las chaquetas</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #e61e24; padding: 10px; border: 1px solid black; width: 150px;"> <p style="text-align: center; color: white; font-weight: bold;">PANTONE 185 C</p> <p style="color: white; font-size: small;">C: 0 M: 100 Y: 80 K: 0</p> </div> <div style="background-color: #f1c40f; padding: 10px; border: 1px solid black; width: 150px;"> <p style="text-align: center; color: white; font-weight: bold;">PANTONE 1235 C</p> <p style="color: white; font-size: small;">C: 0 M: 33 Y: 87 K: 0</p> </div> </div> <p>Una (1) chaqueta, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos.</p>

Distintivo institucional - Cantidad (11)	
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica	Descripción
	<div style="text-align: center;"> </div> <p>La chaqueta para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora.</p> <p>La chaqueta por Agente debe ser entregada nueva, con cada orden de compra.</p> <p>La chaqueta debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.</p>
Destrucción	Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de esta, cada uniforme entregado al Agente debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.

Notas:

- Los logos serán enviados en curvas y en archivo PDF para su manipulación frente a la disposición de impresión o bordado por parte del productor.

- El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.
- El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.
- Esta entidad **no requiere las camisetas**. Como distintivo se solicita únicamente las chaquetas para cada perfil.
- El distintivo institucional (chaquetas) debe quedar entregado en el primer mes de la Orden de Compra.
- El lote proyectado para la cotización es el Lote 2.

Información general operación FONCEP

- Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año.

Relación comparativa del comportamiento por canal 2024 vs 2025:

Tipo	Canal	2024	2025	%Variación
Presenciales	Front*	8.604	7.987	-7,17
	CADES**	2.838	2.944	3,74
No presenciales	Canal telefónico	18.602	10.693	-42,52
	Email	25.070	33.052	31,84
	Oficina virtual	49.454	29.680	-39,98

*Tiempo promedio respuesta último año: 21 minutos

**Tiempo promedio respuesta último año: 5 minutos

- **Horario de operación**

Operación normal

Horario de atención Sede principal - presencial:

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p.m. Jornada continua

Correo electrónico:

servicioalciudadano@foncep.gov.co

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m.
- 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 p.m.

Sede SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m.
y 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y
1:00 p. m. a 4:30 p. m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 -
locales: 58, 59 y 60.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y
1:00 p. m. a 4:30 p. m.

Telefónico

Días hábiles: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. en jornada continua
Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p.m.

Virtual

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Sitio web: <https://www.foncep.gov.co/>

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p.m. Jornada continua

Emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación del horario de operación:

En caso de ocurrencia del evento, la Entidad, se ajustará a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, Distrital o las autoridades pertinentes, esto puede incluir modificaciones en los horarios, trabajo en casa, entre otros. Se informará al operador.

- **Actividades back office a desempeñar por el recurso humano**

Operación normal

Contar con un esquema de agente de reserva de al menos 10% de agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objeto de cumplir con los ANS en la prestación del servicio.

Emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación:

En caso de ocurrencia del evento, la Entidad, se ajustará a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, Gobierno Distrital o las autoridades pertinentes, esto puede incluir modificaciones en los horarios, trabajo en casa, entre otros. Se informará al operador.

– **Herramientas suministradas por la Entidad**

Operación normal

La Entidad suministrará las herramientas requeridas para la operación.

– **Emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación:**

En caso de ocurrencia del evento y que este implique labores fuera de las instalaciones de la Entidad, el proveedor debe garantizar que el personal cuente con las herramientas necesarias para el normal funcionamiento del servicio, mínimo debe garantizar acceso a internet y computador de trabajo que soporte la operación.

– **Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación.**

Operación normal:

Agentes 100% presenciales, distribuidos en los canales definidos por FONCEP.

*De manera transversal el supervisor de la operación realizará seguimiento a todos los agentes y atención de canales de manera presencial.

Emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación:

En caso de ocurrencia del evento y que este implique cierre de la atención presencial, todos los agentes prestarán atención virtual con trabajo en casa. El supervisor ejercerá las mismas funciones asignadas a través de la virtualidad.

- **Plazo para presentar observaciones**

Según lo establecido por el Acuerdo Marco FONCEP determina un **plazo de cinco (5) días hábiles** para que los proveedores presenten las observaciones del RFI publicado. El plazo de observaciones inicia a partir del día hábil siguiente a la publicación y termina a las 17:00 horas del día de finalización del Evento de RFI definido por FONCEP.

Atentamente,



ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS

Asesora Dirección General - Grupo Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Dirección General

RFI - Lote 2 - BPO III - Evento 207972 Activo

Versiones

Analizando cotizaciones

Fin del evento

 pausar el evento

Su clasificación no se actualizará mientras esté editando su cotización.

Detenido

07

días

05

hrs

53

mins

50

segs

[Configuración](#) [Tiempo](#) [Detalles](#) [Proveedores](#) [Evaluaciones](#) [Respuestas](#)

Configuración básica

Nombre del evento RFI - Lote 2 - BPO III

Divisa COP

Más información del evento Ninguno

Logo de la Entidad



Información de evento

Etiqueta Ninguno/a

* Mercancía del evento Servicios de BPO III

Mercancía de Coupa Business Process Outsourcing

Ahorros planificados 0,00 COP

Evitación de costos 0,00 COP

Segmento Ninguno/a

* Grupos de contenido  Todos

Solamente miembros de estos grupos de contenido

Configuración

- Etapa de RFx RFI Etapa de subasta Permitir respuestas múltiples Ocultar respuestas del proveedor (oferta sellada)
- RFQ
- RFP Dejar sin sellar automáticamente cuando el evento finalice Permitir que los proveedores envíen adjuntos en el Centro de mensajes instantáneos
- Sin sellar manualmente



Divisas de eventos y tasas de cambio

Permitir que los proveedores oferten en cualquiera de estas divisas

Términos y condiciones

[Terminos_y_condiciones_TVEC.pdf](#) (→ P...)

Términos del evento
El proveedor deberá aceptar los términos

de forma electrónica

Documentos

Documentos relacionados
Ninguno

Objetos personalizados

Ninguno

Equipo del evento

Manuel Isaza González Creador

Respuesta del proveedor

Datos adjuntos

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto

Documento RFI

Archivo adjunto

[11-02-26_RFI_BPO_REVSJADM.pdf](#) **Instrucciones al proveedor**
Estimado proveedor por favor revisar todo el documento adjunto y hacer las preguntas para resolver las inquietudes presentadas dentro de los términos del evento RFI.

Durante el término de la Solicitud de Información, los proveedores podrán interactuar a través de la plataforma con preguntas, solicitar aclaraciones sobre las necesidades a satisfacer, información adicional, detalle de los procesos de negocio, para tener un panorama más amplio de la necesidad de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe dar respuesta a todas las preguntas y solicitudes de aclaración realizadas por los interesados.

El lote proyectado para la cotización es el Lote 2.

- Permitir al proveedor responder con un adjunto
- Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto

Anexo técnico

Archivo adjunto

[06_V3_12-02-26_Anexo_Técnico_RIF_...](#) **Instrucciones al proveedor**
Estimado proveedor por favor revisar todo el documento adjunto y hacer las preguntas para resolver las inquietudes presentadas dentro de los términos del evento RFI.

- Permitir al proveedor responder con un adjunto
- Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Formularios

No hay formularios para este evento

Artículos y servicios

Los artículos no están en Lotes (0 artículos)

‡Campo interno

Total de la base0,00 COP

Zona horaria del evento Bogotá (-05; UTC-5) ▾

Presentación del evento Después del envío manual ▾

Inicio del evento Después de presentar el evento ▾

Fin del evento Fecha/hora específica ▾ 26/02/26 17:00

[Expandir todos](#) | [Contraer todos](#)

Línea de tiempo

19/02/26 10:56America/Bogota8mín.



Configuración del evento



Agregar tarea

0 Tareas

0 Comentarios

19/02/26 11:04America/Bogota7d : 5h : 55mín.



RFI



Agregar tarea

0 Tareas

0 Comentarios

26/02/26 17:00America/Bogota



Evaluación



Agregar tarea

0 Tareas

0 Comentarios

Proveedores

Búsqueda de proveedores

Vista Todo Avanzado <input type="text" value="Buscar"/>									
Enviar correo electrónico									
<input type="checkbox"/>	Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Correo electrónico	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
<input type="checkbox"/>	05/02/25	ANDES BPO SAS	Isabel Amaya	isabel.amaya@andesb...	En espera	0 de 1 aceptados			
<input type="checkbox"/>	05/02/25	INNOVA TECH IT SAS	Irma Ardila	directora.gobierno@...	En espera	0 de 1 aceptados			
<input type="checkbox"/>	05/02/25	LEON Y ASOCIADOS SAS	Maria Fernanda Rodríguez	coe@leonasociados.c...	En espera	0 de 1 aceptados			
<input type="checkbox"/>	25/02/25	RST ASOCIADOS PROJECT SAS	SERGIO ENRIQUE RIAÑO BARRERA	licitaciones@rstaso...	En espera	0 de 1 aceptados			

Por página 15 | 45 | 90

Business Process Outsourcing

Proveedores recomendados

Todo Ver todos



Perspectivas impulsadas por Community.ai

Escriba el nombre de un proveedor o una

Proveedor

Tendencias de la comunidad de proveedores



88.969

Proveedores activos



12.253

Nuevos proveedores de la comunidad



181

Proveedores de Coupa Advantage

* Todo el contenido se proporciona con fines informativos únicamente y Coupa no puede garantizar su precisión, integridad, calidad o pertinencia. Coupa no respalda proveedores y usted debe hacer su propio juicio con respecto a, y asumir todos los riesgos asociados con, interactuar con proveedores. Bajo ninguna circunstancia Coupa será responsable por el contenido de esta página, lo que incluye cualquier error u omisión de contenido o pérdida o daño incurridos como resultado de utilizar dicho contenido. Por el momento, Coupa no admite completamente búsquedas en otros idiomas aparte del inglés.

Tipo de evaluación

Nombre del tipo de puntuación

Límite del intervalo de puntuación

0-5

6

Agregar

Configuración de evaluación

Agregue configuraciones de evaluación y pesos a los artículos, formularios y anexos.

Equipo de evaluación

Agregar configuraciones

Añadir evaluadores e invitarlos a calificar las respuestas de los proveedores. Si el evento no tiene artículos, formularios y archivos adjuntos, la configuración de visibilidad del evaluador se desactivará.

Permitir a los evaluadores visualizar el evento

Resumen de evaluación

Agregar evaluador

Solicitar evaluación

Configuración de visibilidad del evaluador

Los detalles de la evaluación pueden descargarse después de que se especifiquen las ponderaciones y que al menos un evaluador haya actualizado la evaluación.

Detalles de evaluación

Descargar detalles de evaluación

Cargar ponderaciones de evaluación de evento

Siga estos pasos para agregar ponderaciones de evaluación de eventos:

1. [descargar](#) plantilla de evaluación de evento.
2. Agregue ponderaciones de evaluación a artículos, formularios y datos adjuntos a la plantilla y guárdelos.
3. Para cargar la plantilla, haga clic en **Elegir archivo** y seleccione el archivo. Haga clic en **Cargar**.

Configuración de evaluación

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Cancelar

Cargar

Comentarios

Silenciar comentarios

 Historial



0
Mensajes instantáneos

Filtrar por proveedor ▾

Exportar

¿Tiene problemas técnicos? Contacto sourcing.support@coupa.com



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ**
Subdirector
Subdirección Financiera y Administrativa

DE: **ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS**
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

ASUNTO: SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES DEL EVENTO RFI 207972 de 2026- TVEC COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Dr. Manuel, reciba un cordial saludo.

Teniendo en cuenta que desde **Comunicaciones y Servicio al Ciudadano** nos encontramos en el proceso de contratación del nuevo proveedor que prestará los servicios de **BPO** al FONCEP, y conforme a los requisitos establecidos en el **Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024** para la Prestación de Servicios BPO III, requerimos realizar la **publicación de las respuestas** formuladas al **RFI 207972 de 2026**, con el fin de brindar claridad y asegurar la continuidad del proceso de contratación.

Cordialmente,

Firmado Electrónicamente
por ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS

Fecha: 2026-03-04 11:33

e2403d33140e36da67fa9cd8866cbb5531faabfd18ed7711dc37f84b97c55aa1

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Con Copia a

ANGIE PAOLA HERNANDEZ MORENO - Contratista - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2026-01848

Folios :2 Anexos :1 Fecha: 2026-03-04 11:33

Dependencia Remitente:Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Destino :MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ

Serie :17 - contratos

SubSerie :06 - selección abreviada

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS	Asesora	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	
Proyectó	YIMMY BENAVIDES ORJUELA	Contratista	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

RESPUESTA A OBSERVACIONES RFI 207972

De acuerdo con lo establecido en el **RFI 207972 de 2026**, cuyo objeto obedece a: **"CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP."**; y según lo indicado en el cronograma de proceso, se atienden las observaciones presentadas y en consecuencia se procede a dar respuesta dentro del término, así:

I. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LEON Y ASOCIADOS SAS. A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, EL 25 DE FEBRERO DE 2026

Distintivo institucional de los Agentes y Supervisor:

01. Pregunta: ¿El carné del personal puede portar únicamente la marca del proveedor, o se requiere que incluya también algún distintivo, imagen institucional o lineamientos específicos de la entidad? En caso afirmativo, agradecemos precisar las características, elementos obligatorios y lineamientos de diseño que deben ser cumplidos.

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI en comentarios adicionales, Distintivo institucional de los Agentes y Supervisor: Esta entidad solo requiere una chaqueta para cada agente y para el supervisor; es decir, un total de 11 distintivos. No se requiere carné de identificación del FONCEP, pero sí de la entidad proveedora, donde se sugiere que incluya: nombre, número de identificación y cargo o nombre de la campaña, usando adecuadamente los colores del Manual de Marca Bogotá.



Proceso de devolución y destrucción del uniforme una vez finalizada la vinculación:

02. Pregunta: ¿Una vez finalizada la vinculación del personal, el proceso de destrucción del uniforme debe contar con algún soporte formal que deba ser entregado a la entidad? En caso afirmativo, agradecemos precisar el tipo de

documento requerido (acta, certificado u otro) y el procedimiento establecido para su validación y control.

Respuesta: Tal como se señala en el documento RFI del FONCEP, en el apartado de comentarios adicionales, el proceso de devolución y destrucción del uniforme al finalizar la vinculación debe realizarse conforme a lo establecido en el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, página 142. Dicho anexo dispone que, una vez vencido el plazo de la orden de compra o cuando se presente un cambio de Agente, cada uniforme entregado debe ser devuelto por el Agente y destruido por el Proveedor.

En consecuencia, corresponde al Proveedor verificar la devolución de la dotación entregada al personal vinculado y ejecutar o garantizar su destrucción, de acuerdo con las condiciones definidas en el proceso.

Si bien la Entidad no cuenta con un documento formalmente establecido como soporte del proceso de destrucción (acta, certificado u otro), se deja a consideración del contratista la entrega de un documento que sirva como evidencia de la destrucción realizada, con el fin de fortalecer la trazabilidad y el control del procedimiento.

Distribución proyectada de recursos por canales de atención

En atención a la distribución actual del personal y considerando lo establecido en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2101 de 2021, mediante la cual se definió la reducción progresiva de la jornada laboral semanal hasta llegar a 42 horas en julio de 2026, agradecemos se sirvan dar respuesta a las siguientes inquietudes:

03. Pregunta: Distribución actual de la jornada laboral: Teniendo en cuenta que, conforme a la información operativa suministrada, algunos cargos y puntos de atención presentan una asignación de 46,5 horas semanales, superior a la jornada legal vigente de 44 horas semanales, solicitamos se informe detalladamente cuál es el esquema actual de distribución de turnos del personal, especialmente en los casos donde se contempla atención los días sábado, indicando el mecanismo mediante el cual se controla y gestiona el posible excedente de horas frente al límite legal.

Respuesta: La responsabilidad sobre el cumplimiento de la jornada laboral recae de manera exclusiva en la empresa oferente, en su calidad de empleador y ejecutor de la Orden de Compra. En virtud de ello, debe implementar los mecanismos de control y supervisión necesarios para asegurar que el recurso humano asignado cumpla estrictamente con los horarios de atención definidos por el FONCEP, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos por la Entidad.

Tal como lo indica el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024, página 43*, el Proveedor podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario de los Agentes sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

Lo anterior implica que el oferente debe prever, gestionar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda afectar la prestación del servicio, incluyendo ausencias, retrasos, reemplazos o contingencias operativas, de manera que no se generen interrupciones ni afectaciones a los usuarios ni a los procesos institucionales.

Por último, se resalta que el turno del sábado se deberá realizar de manera alternada por los agentes que prestan el servicio de lunes a viernes, es decir cada sábado deberá ser laborado por un agente diferente.

04. Pregunta: Mecanismo de implementación de la reducción a 42 horas semanales: Considerando que, en cumplimiento de la Ley 2101 de 2021, a partir del mes de julio de 2026 la jornada máxima legal será de 42 horas semanales, y teniendo en cuenta que el contrato tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, solicitamos se precise el plan o mecanismo que será implementado para ajustar la programación operativa, la asignación de turnos y la cobertura del servicio, garantizando el cumplimiento de la nueva jornada laboral sin afectar la continuidad y los niveles de servicio establecidos contractualmente.

Respuesta: Tal como se señala en el documento RFI del FONCEP, la distribución de los perfiles se proyecta de la siguiente manera:

Canal	Sede	Cantidad de agentes	Perfil
Presencial	SuperCade CAD	1	Bachiller
	Supercade Suba	1	Bachiller
	Cade Tunal	1	Bachiller
	Cade Toberín	1	Bachiller
	Sede principal	4	Técnicos
Virtual	Correo electrónico	1	Profesional
	Sitio web		Técnico
Teléfono		1	Técnico



La entidad cuenta con canales de atención presencial:

Sede Principal

Dirección: Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander

Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90

Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Sede SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar

Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Virtual

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Sitio web: <https://www.foncep.gov.co/>

Telefónica

Conmutador: +57 (601) 307 62 00 opción 2

Tal como lo indica el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024, página 43*, el Proveedor podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario de los Agentes sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

Sede Principal

Carrera 6 No. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono : +57 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Lo anterior implica que el oferente debe prever, gestionar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda afectar la prestación del servicio, incluyendo ausencias, retrasos, reemplazos o contingencias operativas, de manera que no se generen interrupciones ni afectaciones a los usuarios ni a los procesos institucionales.

Por último, es importante señalar que el valor establecido en el simulador de cotización para cada perfil requerido resulta suficiente para que el proveedor presente una oferta acorde con la realidad, garantizando el pago de los salarios, prestaciones y demás emolumentos que deben reconocerse a cada una de las personas vinculadas durante la gestión de la orden de compra.

Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

05. Pregunta: ¿El personal actualmente asignado será migrado en su totalidad a la nueva orden de compra, o se tienen previstas consideraciones o ajustes que impliquen cambios en las personas que actualmente desempeñan estos roles?

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP en el documento RFI, la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): IT-BPO-28-1 perfil Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 perfil supervisor operación (1) y distintivos institucionales (11). Sin embargo, con el fin de optimizar tiempos y curva de aprendizaje el contratista adjudicado tomará la decisión de si el personal que se encuentra laborando actualmente debe migrar al nuevo contrato, analizando la conveniencia bajo su responsabilidad exonerando a la entidad de cualquier decisión tomada, respetando los filtros de su contratación transparente y de acuerdo con el cumplimiento de los perfiles, condiciones y obligaciones del Acuerdo Marco de Precios.

Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

06. Pregunta: ¿El personal asignado a los SuperCADE es fijo en cada sede, o se contempla la rotación del personal entre los diferentes SuperCADE según las necesidades de la operación?

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI, la entidad requiere únicamente personal para el cumplimiento del objeto contractual. Esto quiere decir que el Proveedor debe suministrar el personal que atenderá la operación en los canales presenciales y no presenciales de FONCEP, así:

Canal	Sede	Cantidad de agentes	Perfil
Presencial	SuperCade CAD	1	Bachiller
	Supercade Suba	1	Bachiller
	Cade Tunal	1	Bachiller

	Cade Toberín	1	Bachiller
	Sede principal	4	Técnicos
		1	Profesional
Virtual	Correo electrónico	1	Técnico
	Sitio web		
Teléfono		1	Técnico

En este orden, se podrá contemplar la rotación del personal entre los diferentes puntos de atención de acuerdo con las necesidades operativas y de continuidad del servicio.

Esta facultad deberá ejercerse garantizando que los perfiles asignados cumplan con los requisitos establecidos y que no se afecten los niveles de calidad definidos por la Entidad.

Lo anterior implica que el oferente debe prever, gestionar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda impactar la prestación del servicio, incluyendo ausencias, retrasos, reemplazos, redistribución de turnos o contingencias operativas, de manera que no se generen interrupciones ni afectaciones a los usuarios ni a los procesos institucionales. Como plan de contingencia que el contratista cuente con una reserva de agentes del 10% sobre el total solicitado en la Orden de Compra. Esta reserva cubrirá ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) para asegurar el cumplimiento de los ANS.

En consecuencia, la empresa oferente es responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad permanente del recurso humano y la adecuada cobertura en cada punto de atención.

Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación:

07. Pregunta: ¿Dentro del total del personal solicitado se encuentra contemplada la reserva del 10%, o este porcentaje varía específicamente para el personal asignado a los SuperCADE? En caso de existir una diferenciación, agradecemos precisar el porcentaje aplicable y los criterios definidos para su implementación.

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI, se requiere como plan de contingencia que el contratista cuente con una reserva de agentes del 10% sobre el total solicitado en la Orden de Compra. Esta reserva cubrirá ausencias por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) para asegurar el cumplimiento de los ANS.

De acuerdo con lo establecido en el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, el proveedor debe contar con un esquema de agentes de reserva para suplir ausencias temporales del personal principal, tales como permisos, licencias, incapacidades o renunciaciones.

Así mismo, el Anexo indica que los agentes de reserva deben tener el mismo perfil del agente que se ausenta y estar previamente capacitados en las herramientas y procesos necesarios para operar el servicio, con el fin de garantizar la continuidad de la operación ante eventuales ausencias.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para el proyecto:

08. Pregunta: ¿En caso de presentarse caídas de los sistemas que afecten la prestación del servicio, ¿cómo se gestionan los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)? Específicamente, solicitamos se precise quién asume la responsabilidad frente al cumplimiento de los ANS y cómo se contemplan estos eventos dentro de la medición de los indicadores y posibles penalidades.

Respuesta: Tal como lo establece el FONCEP en el documento RFI, el proveedor únicamente debe suministrar el talento humano requerido para la operación, correspondiente a los siguientes perfiles: IT-BPO-28-1 Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 Supervisor de operación (1) y IT-BPO-41-1 distintivos institucionales (11).

La infraestructura tecnológica necesaria para soportar la atención presencial y no presencial será provista directamente por el FONCEP, garantizando así las condiciones operativas para el adecuado cumplimiento del objeto contractual y la atención en los canales presenciales y no presenciales de la Entidad.

En caso de emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación y que implique labores fuera de las instalaciones de la entidad, el proveedor debe garantizar que el personal cuente con las herramientas necesarias para el normal funcionamiento del servicio, mínimo debe garantizar acceso a internet y computador de trabajo que soporte la operación.

Es importante destacar la obligación específica del Acuerdo Marco donde indica que se debe “Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generen costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO”. A continuación, se indican los 5 ANS establecidos para esta Orden de Compra:

- ❖ Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)

- ❖ Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- ❖ Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- ❖ Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- ❖ Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

09. Pregunta: ¿En caso de presentarse una caída del sistema del FONCEP, ¿quién asume la responsabilidad frente a la afectación de la operación y el cumplimiento de los ANS? Adicionalmente, solicitamos se indique si estos eventos son excluidos de la medición de los indicadores de desempeño del proveedor y cuál es el procedimiento definido para su gestión y reporte.

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI, el proveedor solo debe suministrar el personal humano para el cumplimiento del objeto contractual, que atenderá la operación en los canales presenciales y no presenciales de la entidad.

En caso de emergencia sanitaria o cualquier evento externo de fuerza mayor que requiera la modificación de la operación y que implique labores fuera de las instalaciones de la entidad, el proveedor debe garantizar que el personal cuente con las herramientas necesarias para el normal funcionamiento del servicio, mínimo debe garantizar acceso a internet y computador de trabajo que soporte la operación. Es importante destacar la obligación específica del Acuerdo Marco donde indica que se debe “Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generen costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente para la contratación de Servicios BPO”.

A continuación, se indican los 5 ANS establecidos para esta Orden de Compra:

- ❖ Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- ❖ Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- ❖ Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- ❖ Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- ❖ Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

10. Pregunta: ¿Cuál es el nivel de servicio exigido para el canal de voz? Específicamente, solicitamos se indique el porcentaje de llamadas que deben ser atendidas dentro de un tiempo determinado (por ejemplo, 80/20, 90/30 u otro esquema definido), así como los criterios de medición, la fórmula aplicada y su incidencia en el cumplimiento de los ANS.

Respuesta: Dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS– no se establece un volumen determinado o fijo de llamadas a gestionar, toda vez que dicha variable depende de la demanda efectiva del servicio, así como de las actividades, convocatorias o acciones operativas que se programen y ejecuten. En consecuencia, el contratista deberá contar con la capacidad operativa y los recursos necesarios para atender las variaciones en el volumen de requerimientos, sin que ello implique modificación del alcance contractual establecido.

11. Pregunta: ¿Cómo se dará el acceso a la VPN en caso de contingencia? Agradecemos precisar el procedimiento definido, los mecanismos de autenticación, los tiempos estimados de habilitación y si este acceso será provisto directamente por la entidad o deberá ser gestionado por el proveedor, garantizando la continuidad operativa y el cumplimiento de los ANS.

Respuesta: La Entidad, en su calidad de responsable de la administración de los sistemas de información institucionales, será la encargada de proveer, gestionar y habilitar los permisos, credenciales y parámetros de autenticación requeridos para el acceso a la VPN por parte del personal autorizado por el contratista. Dichas credenciales serán suministradas de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información establecidos por la Entidad y únicamente para el desarrollo de las actividades contractuales.

El contratista deberá garantizar que los usuarios a quienes se les asignen dichas credenciales hagan uso adecuado de las mismas, conforme a las obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de datos contenidas en el presente pliego/contrato/anexo técnico, así como en la normatividad vigente.

Software que utilizan en la Entidad

12. Pregunta: ¿El FONCEP cuenta actualmente con un CRM específico para la gestión de la operación? En caso afirmativo, agradecemos indicar cuál es la herramienta utilizada, así como el alcance de su uso y las condiciones de acceso e integración para el personal asignado al contrato.

Respuesta: La Entidad no cuenta con un CRM. Toda la información se gestiona a través de los aplicativos internos destinados a la atención y gestión de solicitudes ciudadanas. Es importante tener en cuenta que como lo indica el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): IT-BPO-28-1 Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 Supervisor de operación (1) y IT-BPO-41-1 distintivos institucionales (11). La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial la brinda el FONCEP.

Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

13. Pregunta: Agradecemos indicar a qué corresponde puntualmente el ítem de implementación establecido en 6,13 días, especificando las actividades, entregables y alcances contemplados dentro de este periodo, así como si este tiempo hace referencia a la puesta en marcha operativa, alistamiento del personal, configuración tecnológica, capacitaciones u otros componentes requeridos para el inicio del servicio.

Respuesta: El tiempo de implementación indicado corresponde al periodo de alistamiento previo al inicio de la operación, durante el cual se desarrollan las actividades necesarias para la puesta en marcha del servicio contratado.

De acuerdo con el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, la fase de implementación contempla actividades como la formalización del acta de inicio, la definición del cronograma de trabajo para la implementación, la entrega del alcance de los procesos de negocio, los lineamientos operativos, los indicadores de gestión y los manuales de calidad del servicio, necesarios para iniciar la operación (páginas 7 y 8 del Anexo).

Las partes deben suscribir el acta de inicio a más tardar el día hábil siguiente al perfeccionamiento de la Orden de Compra. Deben suscribir un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio de la Orden de Compra. El acta de inicio debe ser elaborada por la Entidad Compradora y firmada de común acuerdo por las partes. El cronograma debe ser elaborado por el Proveedor y firmado de común acuerdo por las partes.

Asimismo, dentro de este periodo se realizan actividades propias del alistamiento del recurso humano, tales como la presentación del personal que participará en la operación, la validación de perfiles, las jornadas de capacitación o inducción sobre los procesos de negocio de la Entidad y la socialización de los protocolos de atención y operación.

Es importante precisar que, para el presente proceso, la contratación relaciona la provisión de recurso humano y distintivos institucionales, por lo cual no contempla actividades de configuración o implementación tecnológica por parte del proveedor, ya que las herramientas y sistemas institucionales necesarios para la operación son suministrados por la Entidad.

El tiempo de implementación señalado corresponde a los seis (6) días definidos por el FONCEP, considerando que dicho periodo se destina principalmente a las actividades de coordinación operativa, alistamiento del personal, validación de perfiles, procesos de inducción y organización general de la operación. Estas acciones son indispensables para garantizar las condiciones mínimas requeridas para iniciar la prestación del servicio en los canales establecidos por la Entidad.

14. Pregunta: ¿El conmutador telefónico dispuesto para la operación corresponde a una solución IP, análoga o a una plataforma de Contact Center en la nube (Contact Center Cloud)? Adicionalmente, agradecemos precisar las características técnicas de la solución y si el proveedor deberá contemplar algún requerimiento específico de integración o licenciamiento.

Respuesta: La operación corresponde a una solución IP análoga. No se tiene Contact Center en la nube. Es importante tener en cuenta que como lo indica el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): IT-BPO-28-1 Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 Supervisor de operación (1) y IT-BPO-41-1 distintivos institucionales (11).

La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial la brinda el FONCEP.

15. Pregunta: ¿La operación contempla la grabación de llamadas? En caso afirmativo, agradecemos indicar si estas grabaciones son realizadas por la entidad.

Respuesta: Si. Toda la información se gestiona a través de los aplicativos internos para gestión de solicitudes ciudadanas. Es importante tener en cuenta que como lo indica el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): IT-BPO-28-1 Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 Supervisor de operación (1) y IT-BPO-41-1 distintivos institucionales (11). La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial la brinda el FONCEP.

16. Pregunta: ¿Se encuentra establecida la obligación de que el proveedor cuente con certificaciones vigentes tales como ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) e ISO 22301 (Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio)? En caso afirmativo, agradecemos precisar cuáles son de carácter obligatorio, su alcance y si deben mantenerse vigentes durante toda la ejecución del contrato.

Respuesta: El proveedor deberá sujetarse a las condiciones establecida en el acuerdo marco de precios para la contratación de servicios BPO por tanto la entidad no es la indicada para responder a este tipo de preguntas.

17. Pregunta: ¿Se encuentran definidas penalidades económicas explícitas por el incumplimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)? En caso afirmativo, agradecemos especificar los criterios de aplicación, la metodología de cálculo, los porcentajes o valores aplicables, y si estas penalidades se determinan por indicador individual o sobre el cumplimiento global de la operación.

Respuesta: El Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024 establece los Acuerdos de Nivel de Servicio 5 (ANS) establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO III: *Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.*

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

*En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, **las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.***

Solicitamos realizar la validación en las Fichas Técnicas del Proceso **CCENEG 079-01-2024**, en las cuales se encuentran relacionados los ANS mencionados anteriormente, con el fin de **ampliar la información correspondiente a su medición y a los descuentos aplicables.**

18. Pregunta: ¿Se requiere contar con un canal dedicado de conectividad entre las diferentes sedes? En caso afirmativo, agradecemos precisar si este debe ser provisto por la entidad o por el proveedor, así como las especificaciones técnicas, niveles de seguridad y condiciones de disponibilidad exigidas para garantizar la continuidad de la operación.

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI, en este evento la entidad solo contempla la contratación de personal (talento humano): IT-BPO-28-1 Agente general (4), IT-BPO-28-16 Agente técnico (6), IT-BPO-37-1 Supervisor de

operación (1) y IT-BPO-41-1 distintivos institucionales (11). La infraestructura tecnológica para soportar la atención presencial y no presencial la brinda el FONCEP.

19. Pregunta: ¿Se encuentra definido un ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) relacionado con el cumplimiento de los procesos de capacitación del personal? En caso afirmativo, agradecemos se indique el alcance, los tiempos establecidos, los criterios de medición y las posibles implicaciones en caso de incumplimiento.

Respuesta: La gestión, conforme a lo indicado por el FONCEP en el documento RFI, exige perfiles con habilidades y fortalezas que deben reforzarse de manera continua, incluyendo la participación en las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad. En este marco, se debe brindar apoyo pedagógico para la adecuada transferencia de conocimiento misional a los Agentes del equipo de trabajo, proponer actividades educativas que respondan a las necesidades identificadas mediante metodologías y canales diversos, y desarrollar procesos de inducción y reinducción que faciliten la adaptación y actualización del personal en sus funciones. Asimismo, es necesario realizar seguimiento a las actividades del sistema de capacitación y formación para evaluar su efectividad, así como efectuar evaluaciones periódicas al personal con el fin de medir conocimientos y destrezas requeridas para el desempeño del cargo. Como resultado de este ejercicio debe elaborar informes mensuales que consoliden los resultados de las acciones de capacitación, aportando insumos para la toma de decisiones y la implementación de correctivos cuando corresponda.

20. Pregunta: ¿El proceso de calidad y monitoreo será gestionado por un rol independiente, o esta responsabilidad se encuentra contemplada dentro de las funciones del supervisor asignado a la operación? En caso de estar incluido en el rol del supervisor, agradecemos especificar el alcance de estas actividades y los mecanismos definidos para su cumplimiento.

Respuesta: Tal como lo indica el FONCEP, en el documento RFI, y de acuerdo con el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, el Supervisor de Operación de Servicios BPO es un rol de control y coordinación de la operación cuyo propósito es hacer seguimiento al desempeño del equipo de agentes y garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

En términos generales, dentro de la operación BPO el Supervisor tiene funciones orientadas a:

IT-BPO-37 Supervisor Servicios BPO

Nombre del servicio	Supervisor Servicios BPO
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	La Entidad Compradora podrá seleccionar el supervisor de la operación de Servicios BPO de acuerdo con las siguientes modalidades: Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor. Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor. El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora. La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes, para operaciones con una cantidad inferior de Agentes la supervisión es de responsabilidad directa de la Entidad Compradora o con la contratación del servicio teniendo en cuenta las opciones de ratios definidos.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista,

	ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo •Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos •Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora; • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) •Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. • Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. •Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación,

	<p>con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición •Identificar necesidades formativas. •Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	<p>Jornada Ordinaria Hora Extra diurna Hora Extra Nocturna Hora Extra dominical y festivo Servicio 7x24: Cada servicio de supervisor de Servicios BPO debe contemplar mínimo 3 supervisores por día y 5 supervisores para la semana.</p>
Herramientas	<p>Con herramienta (licenciamiento indicado en herramientas de HW y SW) Sin herramienta</p>
Tiempo mínimo servicio	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.</p>

Conforme a lo señalado anteriormente el Perfil de Supervisor deberá apoyar al FONCEP realizando adicionalmente las siguientes actividades:

- Supervisar y coordinar la operación diaria de los agentes asignados a la campaña o servicio.
- Hacer seguimiento al desempeño de los agentes y al cumplimiento de los indicadores definidos para la operación.
- Garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para los canales de atención.
- Servir como punto de articulación entre el proveedor y la Entidad Compradora para el seguimiento de la operación.
- Apoyar el monitoreo del servicio y la gestión de incidencias operativas que puedan afectar la atención.
- Reportar resultados de la operación y desempeño del equipo conforme a los reportes solicitados por la Entidad Compradora.

Adicionalmente, el Anexo establece que el proveedor debe facilitar herramientas de monitoreo y seguimiento de la operación, lo que permite al supervisor y a la entidad realizar control sobre indicadores.

Teniendo en cuenta que, conforme a la normatividad laboral vigente, las empresas deben garantizar la entrega de tres dotaciones al año, y considerando que el pliego establece que la dotación será suministrada por orden de compra, solicitamos se precise lo siguiente:

21. Pregunta: ¿Se debe hacer firmar al colaborador un documento en el que conste que la dotación entregada mediante la orden de compra cubre las dotaciones pendientes del año correspondiente, o, por el contrario, se deberá realizar una entrega adicional del bono de dotación en el mes de diciembre, con el fin de dar cumplimiento a la obligación legal anual?

Respuesta: Tal como lo señala el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, página 142, el uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra. El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce

meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.

En tal sentido, el proveedor debe garantizar la entrega de dotación a cada agente contratado por el tiempo que dure la orden de compra.

Será potestad del proveedor hacer firmar a cada colaborador la entrega del mismo, exonerando a la entidad de cualquier decisión tomada, respetando los filtros de su contratación transparente y de acuerdo con el cumplimiento de los perfiles, condiciones y obligaciones del Acuerdo Marco de Precios.

“Agradecemos la claridad sobre este aspecto, considerando su impacto en la gestión administrativa, laboral y presupuestal del contrato”.

22. Pregunta: ¿El control de acceso del personal a las diferentes sedes es gestionado directamente por la entidad, tanto en la sede principal como en las sedes adicionales, o este mecanismo debe ser contemplado e implementado por el proveedor? En caso de ser responsabilidad del proveedor, agradecemos precisar los lineamientos, protocolos y requisitos establecidos para su gestión, control y reporte.

Respuesta: La Entidad, en su calidad de responsable de la administración del acceso a las instalaciones y sistemas institucionales, asumirá la provisión, gestión y habilitación de los permisos requeridos para el personal autorizado por el proveedor. Por su parte, el proveedor deberá garantizar que los usuarios a quienes se les asignen dichas credenciales hagan un uso adecuado y restringido de las mismas, en estricto cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad, seguridad de la información y protección de datos personales establecidas en el pliego, el contrato, el anexo técnico y la normatividad vigente. Asimismo, será responsable de adoptar las medidas necesarias para prevenir accesos indebidos, usos no autorizados o cualquier vulneración asociada al manejo de credenciales,

cumplimiento de los deberes y obligaciones dentro de la entidad asegurando la trazabilidad y el control permanente sobre su asignación, administración y eventual revocatoria.

Lo anterior implica que el oferente debe prever, gestionar y corregir oportunamente cualquier situación que pueda impactar la prestación del servicio, incluyendo ausencias, retrasos, reemplazos, redistribución de turnos o contingencias operativas, de manera que no se generen interrupciones ni afectaciones a los usuarios ni a los procesos institucionales. En consecuencia, la empresa oferente es responsable de adoptar las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad permanente del recurso humano y la adecuada cobertura en cada punto de atención.

23. Pregunta: Teniendo en cuenta que la fecha prevista de inicio de la operación es el 7 de abril, agradecemos precisar si los tiempos contemplados para la fase de implementación corresponden a días calendario o a días hábiles. Así mismo, solicitamos se confirme desde qué momento se inicia el conteo de dichos plazos. indicar cuál es el valor del presupuesto oficial estimado para la ejecución del presente proyecto.

Respuesta: Los servicios requeridos por el FONCEP se encuentran detallados en el anexo técnico publicado con el formato RFI. Asimismo, es importante indicar que, de acuerdo con el análisis que se realice a las respuestas del evento RFI, la entidad podrá determinar el plazo de ejecución de la orden de compra y el presupuesto asignado a la misma, lo cual se verá reflejado en el evento de cotización que sea publicado.

24. Pregunta: Agradecemos indicar cuál es el valor del presupuesto oficial estimado para la ejecución del presente proyecto.

Respuesta: Los servicios requeridos por el FONCEP se encuentran detallados en el anexo técnico publicado con el formato RFI. Asimismo, es importante indicar que, de acuerdo con el análisis que se realice a las respuestas del evento RFI, la entidad podrá determinar el plazo de ejecución de la orden de compra y el presupuesto asignado a la misma, lo cual se verá reflejado en el evento de cotización que sea publicado.

25. pregunta: Agradecemos se sirvan aclarar el alcance relacionado con la disposición del personal de backup. Específicamente, solicitamos confirmar si dicho personal debe permanecer asignado y disponible en el sitio de prestación del servicio durante el 100% del tiempo de ejecución del contrato, o si su presencia en sitio se requiere únicamente cuando se presente una novedad de inasistencia del personal principal, momento en el cual asumiría la operación como respaldo.

Respuesta: Tal como lo indica el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, específicamente en el apartado “Condiciones transversales de operación – Agentes de reserva” (página 19), el proveedor debe contar con un esquema de agentes de reserva para cubrir ausencias temporales del personal principal derivadas de novedades administrativas como permisos, licencias, incapacidades o renunciaciones.

En ese sentido, dichos agentes deben contar con el mismo perfil del agente que eventualmente reemplazarán y estar previamente capacitados en las herramientas necesarias para operar el servicio.

El mismo Anexo establece que la Entidad no puede exigir que estos agentes de reserva permanezcan como agentes activos en la operación, ya que su finalidad es exclusivamente suplir las ausencias que se presenten durante la ejecución del contrato.

Por lo anterior, no se requiere que el personal de *backup* permanezca asignado o disponible en sitio durante el 100% del tiempo, sino que el proveedor debe contar con este esquema para garantizar la continuidad del servicio cuando se presenten novedades del personal titular.

II. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S. A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, EL 26 DE FEBRERO DE 2026

01. Pregunta: De manera atenta, solicitamos a la Entidad compartir el histórico de horas extras adicionales trabajadas por el personal para las ferias durante 1 año mes por mes.

Respuesta: Dentro de los lineamientos establecidos para la ejecución del servicio, no se tiene contemplada la generación de horas extras. En consecuencia, todas las actividades deberán desarrollarse dentro de la jornada laboral definida, sin que ello implique costos adicionales por trabajo suplementario, nocturno o en días festivos.

Asimismo, el contratista deberá garantizar la adecuada organización de su personal, de manera que el cumplimiento de las obligaciones contractuales no requiera la programación de horas adicionales ni genere sobrecostos no previstos.

02. Pregunta: ¿Cómo se realizará el reconocimiento de las jornadas adicionales y horas extras en virtud de que son actividades ocasionales o de fuerza mayor?

Respuesta: Dentro de los lineamientos establecidos para la ejecución del servicio, no se tiene contemplada la generación de horas extras. En consecuencia, todas las actividades deberán desarrollarse dentro de la jornada laboral definida, sin que ello implique costos adicionales por trabajo suplementario, nocturno o en días festivos. Asimismo, el contratista deberá garantizar la adecuada organización de su personal, de manera que el cumplimiento de las obligaciones contractuales no requiera la programación de horas adicionales ni genere sobrecostos no previstos.

03.Pregunta: Se solicita a la entidad aclarar a que se refieren en el numeral 26. Tiempo de implementación con el ítem “envío de H.V personal a migrar FONCEP”.

Respuesta: El ítem “envío de H.V personal a migrar FONCEP”, señalado en el numeral 26. Tiempo de implementación, hace referencia a la remisión de las hojas de vida del personal que el proveedor proponga o contemple vincular a la operación del servicio para la Entidad durante la fase de implementación.

Lo anterior tiene como finalidad que la Entidad verifique el cumplimiento de los perfiles, formación académica y experiencia requeridos para cada rol definido en la operación, conforme a lo establecido en el Anexo técnico y Formato RFI.

En este sentido, el proveedor deberá remitir las hojas de vida del personal que será asignado a la operación, con el fin de validar que estos cumplen con los perfiles definidos para los agentes y demás roles requeridos, previo al inicio de la prestación del servicio.

Adicionalmente, el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, establece que al inicio de la operación el proveedor debe entregar a la Entidad un listado del personal vinculado a la operación, incluyendo información como nombres completos, número de identificación, nivel educativo y experiencia laboral, lo cual hace parte del proceso de implementación y alistamiento del servicio (página 8 del Anexo).

Por lo anterior, el mencionado ítem corresponde a una actividad propia de la fase de implementación, orientada a validar los perfiles del recurso humano que participará en la operación del servicio para FONCEP antes del inicio de la operación.

04. Pregunta: Se solicita a la entidad aclarar si con lo establecido en el numeral 26 “Entrevistas Personal Nuevo por parte del Cliente FONCEP”, se entiende que el FONCEP realizará entrevista al personal que se va a contratar para la ejecución del contrato.

Respuesta:

No. Lo establecido en el numeral 26. “Entrevistas Personal Nuevo por parte del Cliente FONCEP” no implica que la Entidad realice procesos de selección o entrevistas al personal que el proveedor vincule para la ejecución del contrato.

De acuerdo con el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, el proveedor es el responsable de seleccionar, vincular y garantizar que el recurso humano asignado a la operación cumpla con los perfiles, formación y experiencia requeridos para cada rol definido en las fichas técnicas. Asimismo, el proveedor debe presentar a la Entidad Compradora el listado del personal asignado a la operación con información como identificación, nivel educativo y experiencia laboral al inicio de la operación (página 8 del Anexo).

En este sentido, la actividad mencionada en el cronograma de implementación no corresponde a un proceso de selección o contratación por parte del FONCEP, ya que dichas funciones son responsabilidad exclusiva del proveedor.

La participación de la Entidad, en caso de realizarse espacios de interacción con el personal asignado, tiene un carácter informativo u operativo, orientado a la socialización de los procesos, lineamientos de servicio, particularidades de la operación o inducción al contexto institucional, pero no constituye una entrevista de selección ni condiciona la contratación del personal por parte del proveedor.

Lo anterior se fundamenta en que, en el marco del Acuerdo Marco de Servicios BPO, la relación laboral y la gestión del talento humano corresponden exclusivamente al proveedor, mientras que la Entidad Compradora ejerce funciones de seguimiento y verificación del cumplimiento de los perfiles y condiciones del servicio.

SLA y Penalizaciones

05. Pregunta: ¿Existe un tope máximo de descuentos mensuales?

Respuesta:

El *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024* establece los Acuerdos de Nivel de Servicio 5 (ANS) establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO III: *Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.*

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

*En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, **las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.***

Solicitamos realizar la validación en las Fichas Técnicas del Proceso **CCENEG 079-01-2024**, en las cuales se encuentran relacionados los ANS mencionados anteriormente, con el fin de **ampliar la información correspondiente a su medición y a los descuentos aplicables.**

06. Pregunta: ¿Las penalizaciones son acumulativas entre indicadores?

Respuesta:

El *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024* establece los Acuerdos de Nivel de Servicio 5 (ANS) establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO III: *Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.*

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

*En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, **las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.***

Solicitamos realizar la validación en las Fichas Técnicas del Proceso **CCENEG 079-01-2024**, en las cuales se encuentran relacionados los ANS mencionados anteriormente, con el fin de **ampliar la información correspondiente a su medición y a los descuentos aplicables.**

07. Pregunta: ¿Existe un período de estabilización inicial sin aplicación de penalizaciones?

Respuesta: Sí. El *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, establece un periodo de estabilización del servicio durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, en el cual el proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos y recopilar información necesaria para la operación.

Durante este periodo no se aplican descuentos por los indicadores establecidos en los ANS cuando el incumplimiento se derive de un mal dimensionamiento de la operación por parte de la Entidad Compradora (página 8 del Anexo).

08. Pregunta: ¿Cómo se medirá oficialmente el SLA (herramienta del proveedor o de la entidad)?

Respuesta: El *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024* establece los Acuerdos de Nivel de Servicio 5 (ANS) establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO

- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO III: *Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.*

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

*En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, **las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.***

Solicitamos realizar la validación en las Fichas Técnicas del Proceso **CCENEG 079-01-2024**, en las cuales se encuentran relacionados los ANS mencionados anteriormente, con el fin de **ampliar la información correspondiente a su medición y a los descuentos aplicables.**

09. Pregunta: ¿Las indisponibilidades por fallas en sistemas de la entidad afectan el cálculo del SLA?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, la Entidad debe mantener indemne al proveedor frente al cumplimiento de los ANS cuando se presenten fallas en las aplicaciones propias de la entidad, indisponibilidad de sus sistemas o situaciones no atribuibles al proveedor (página 9 del Anexo).

Adicionalmente, para el presente proceso es importante precisar que la necesidad del FONCEP se limita a la contratación de recurso humano (agentes y supervisor) y distintivos institucionales, por lo cual no se está contratando plataforma tecnológica, software, herramientas de gestión, ni infraestructura tecnológica asociada al servicio.

En consecuencia, las indisponibilidades derivadas de fallas en los sistemas, aplicativos o plataformas de la Entidad no serán imputables al proveedor ni afectarán la medición de los niveles de servicio asociados al recurso humano, toda vez que dichas condiciones corresponden a factores externos a la responsabilidad del proveedor en el marco de la operación contratada.

10. Pregunta: ¿Cuál es el procedimiento de validación de incumplimientos?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, el proveedor debe informar y entregar reportes periódicos sobre la operación, así como facilitar los mecanismos de seguimiento requeridos por la Entidad para verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio (página 17 del Anexo).

En ese sentido, la verificación de eventuales incumplimientos se realizará a partir del seguimiento que realice la Entidad a la operación, con base en los reportes de gestión, los registros de la operación y la información disponible durante la ejecución del servicio.

Adicionalmente, es importante precisar que, dentro de esta solicitud se especifican El *Anexo2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024* establece los Acuerdos de Nivel de Servicio 5 (ANS) establecidos para este proyecto:

- Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Acuerdo Marco BPO III: *Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS ocurren sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.*

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.

Solicitamos realizar la validación en las Fichas Técnicas del Proceso **CCENEG 079-01-2024**, en las cuales se encuentran relacionados los ANS mencionados

anteriormente, con el fin de **ampliar la información correspondiente a su medición y a los descuentos aplicables.**

Riesgos Operativos

11. Pregunta: ¿Cómo se manejarán las caídas del sistema institucional, teniendo en cuenta que hay unos indicadores y ANS entregados por la entidad?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, las situaciones derivadas de fallas en las aplicaciones o sistemas propios de la Entidad Compradora no son imputables al proveedor para efectos del cumplimiento de los ANS, toda vez que corresponden a factores externos a su responsabilidad operativa (página 9 del Anexo).

En el caso específico de la operación requerida por el FONCEP, conforme a lo señalado en el documento de Solicitud de Información (RFI), la operación se desarrolla bajo un esquema en el cual la Entidad suministra las herramientas y aplicativos institucionales necesarios para la atención, mientras que el proveedor aporta exclusivamente el recurso humano requerido para la prestación del servicio, el cual atenderá los canales presenciales y no presenciales definidos por la entidad.

En consecuencia, cuando se presenten indisponibilidades o caídas en los sistemas institucionales del FONCEP, estas serán consideradas eventos no atribuibles al proveedor, por lo que no afectarán la medición de los indicadores o ANS asociados al desempeño del personal contratado, siempre que se evidencie que la causa del evento corresponde a la indisponibilidad de los sistemas o aplicativos institucionales.

Así mismo, durante estos eventos, el personal asignado deberá seguir las directrices operativas que defina la Entidad, tales como la gestión de contingencias, el registro manual de atenciones o cualquier otro procedimiento temporal que permita mantener la continuidad del servicio hasta el restablecimiento de los sistemas.

Adicionalmente, es importante precisar que, conforme a las condiciones del Acuerdo Marco de Servicios BPO, las especificaciones técnicas no deben generar costos adicionales a las Entidades Compradoras, por lo que el modelo de prestación del servicio contempla que el proveedor suministre el personal requerido para la operación, mientras que la Entidad provee las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de la misma.

En escenarios excepcionales, como emergencias sanitarias o situaciones de fuerza mayor que requieran modificar temporalmente la modalidad de operación, el proveedor deberá garantizar que el personal cuente con las condiciones mínimas para continuar la prestación del servicio, tales como conectividad a internet y equipos de cómputo que permitan el acceso a los sistemas institucionales, cuando la operación deba desarrollarse fuera de las instalaciones de la Entidad.

En este contexto, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos para la operación se aplicarán sobre los aspectos atribuibles al desempeño del recurso humano, teniendo en cuenta las condiciones reales de operación y excluyendo los eventos derivados de indisponibilidad de los sistemas institucionales de la Entidad.

A continuación, se indican los 5 ANS establecidos para esta Orden de Compra:

- ❖ Disponibilidad de los Servicios BPO. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)
- ❖ Evaluación de conocimiento Agentes: “eca”
- ❖ Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA
- ❖ Nivel de satisfacción de los Servicios BPO
- ❖ Eficacia: Telefónico o Voz, chat, correo electrónico, web (web callback, clic to call)

12. Pregunta: ¿Existe plan de contingencia manual definido por la entidad?

Respuesta: Sí. el personal asignado por el proveedor deberá seguir los lineamientos y procedimientos que establezca el FONCEP, la Alcaldía Mayor de Bogotá y/o el órgano de orden territorial o nacional correspondiente para la atención de contingencias, en caso de presentarse situaciones que afecten temporalmente el funcionamiento de los sistemas institucionales.

13. Pregunta: ¿Quién asume reprocesos derivados de errores del sistema institucional?

Respuesta: De acuerdo con el *Anexo 2 – Fichas Técnicas Proceso CCENEG-079-01-2024*, las situaciones derivadas de fallas en las aplicaciones o sistemas propios de la Entidad no son imputables al proveedor, dado que corresponden a factores externos a su responsabilidad en la prestación del servicio (página 9 del Anexo).

En consecuencia, los reprocesos que se generen como resultado de errores o indisponibilidad de los sistemas institucionales serán considerados eventos no atribuibles al proveedor, por lo que no afectarán la evaluación del desempeño del personal asignado ni el cumplimiento de los indicadores asociados al servicio.



No obstante, el personal asignado por el proveedor deberá apoyar las actividades operativas necesarias para la normalización del servicio, conforme a los lineamientos y procedimientos que establezca la Entidad dentro del marco de la operación.

ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS
Asesora- Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

CERTIFICACIÓN PAA
No. 193

FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS y PENSIONES
FONCEP

EL RESPONSABLE DEL AREA ADMINISTRATIVA
CERTIFICA

Que el proceso de contratación descrito ha sido aprobado e incluido en el Plan Anual de Adquisiciones 2026 del Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP, así:

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL
CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP	\$ 890.000.000

La presente certificación se expide en cumplimiento de la solicitud realizada por el responsable del proceso de contratación para el **GRUPO COMUNICACIONES Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Dada en Bogotá D.C, 03 de Marzo de 2026.

Un cordial saludo,



Ana Dilfa Pardo Suárez
Jefe de Área Administrativa

ANA DILFA PARDO SUÁREZ
Responsable Área Administrativa

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto lo presentamos para la firma			
Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Reviso y Aprobó	Ana Dilfa Pardo Suárez	Responsable	Administrativa
Elaboró	Laura Peñuela Castro	Contratista	Administrativa

**COMUNICACIÓN INTERNA**

PARA: JUAN CARLOS SAENZ SANDOVAL - ENCARGO
Responsable Área (E)
Área Financiera

DE: ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

ASUNTO: Solicitud CDP - BPO - CSC 196

Estimado doctor Juan Carlos,

De manera atenta solicito se expida el certificado de disponibilidad presupuestal para amparar el proceso de contratación que se relaciona a continuación:

Objeto	Valor	Rubro	Fuente
CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP	\$890.000.000	Servicios de gestión de desarrollo empresarial.	Recursos Distrito

Se adjuntan el certificado de PAA.

Cordialmente,

Firmado Electrónicamente
por ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS

Fecha: 2026-03-03 16:16

ce18740921054c7c11a437f878fc43b7be1468578046fb309dd388fed731bbd3

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS
Asesora

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2026-01821

Folios :2 Anexos :1 Fecha: 2026-03-03 16:16

Dependencia Remitente:Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Destino :JUAN CARLOS SAENZ SANDOVAL - ENCARGO

Serie :07 - certificados de disponibilidad presupuestal

SubSerie :07 - certificados de disponibilidad presupuestal

Con Copia a

ANGIE PAOLA HERNANDEZ MORENO - Contratista - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS	Asesora	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	
Proyectó	YIMMY BENAVIDES ORJUELA	Contratista	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



0206 FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES

UNIDAD EJECUTORA 01 - GESTIÓN CORPO RATIVA

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 222

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ	Firmado digitalmente
	por MELBA CECILIA
	NUÑEZ RODRIGUEZ
	Fecha: 2026.03.04 12:54:48 -05'00'

MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2026 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O21202020080383117	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	890.000.000
			Total	890.000.000

Objeto:

Ampara el proceso de contratación cuyo objeto es: CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP. ID 3-2026-01821

Se expide a solicitud de ANDREA MAYERLI RIOS LAGOS Cargo ASESOR, mediante oficio número 3-2026-01821 de MARZO 03 DE 2026.

Bogotá D.C. MARZO 04 DE 2026

Documento firmado por: MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ / Cargo: RESPONSABLE PRESUPUESTO

Aprobó: MCNUNEZROD 04.03.2026

Elaboró: DGARCIAA 04.03.2026

Impresión:04.03.2026-11:04:05 MCNUNEZROD 0000866989 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.



Dependencia Solicitante	Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Tipo de Recurso	Funcionamiento
Nombre del Proyecto	N/A
Meta del Proyecto	N/A
Fecha	MARZO DE 2026
1. MARCO LEGAL	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios” del Decreto 1082 de 2015., se presenta el estudio previo para adelantar un (1) proceso a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.</p>	
2. JUSTIFICACIÓN	
2.1 Introducción	<p>El Concejo de Bogotá D.C., mediante el Artículo 65 del Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006, transformó el Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital (FAVIDI) en el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP), un establecimiento público de orden distrital con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su objetivo es reconocer y pagar las cesantías y obligaciones pensionales a cargo del Distrito Capital. FONCEP asume la administración del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá, con las siguientes funciones principales: <i>(a) Reconocer y pagar las cesantías de los servidores públicos del Distrito Capital. (b) Pagar las obligaciones pensionales legales y convencionales de los organismos del Sector Central y de las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá, y reconocer y pagar las obligaciones pensionales que correspondan de acuerdo con los mecanismos legales establecidos.</i></p> <p>Posteriormente, a través del artículo 119 del Acuerdo No. 645 de 2016, el Concejo de Bogotá D.C. amplió las funciones del FONCEP de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 119. Información laboral del Sistema de Seguridad Social en Pensiones:

“Se adiciona el artículo 65 del Acuerdo 257 de 2006 con dos nuevos literales y un párrafo:

c. Verificar y consolidar la información laboral del Sistema de Seguridad Social en Pensiones de las entidades del Sector Central y de las entidades descentralizadas a cargo del Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá.

d. Gestionar, normalizar, cobrar y recaudar la cartera hipotecaria del Fondo de Ahorro y Vivienda Distrital – FAVIDI.

Parágrafo: *El objeto de FONCEP implica asumir las funciones que actualmente ejerce la Secretaría Distrital de Hacienda respecto a las entidades liquidadas o suprimidas, especialmente, pero no exclusivamente, la representación administrativa del Distrito Capital en asuntos administrativos, contractuales y laborales, con cargo a los fondos de pasivos de dichas entidades en lo que les corresponda”.*

Intervención en la Gestión Pensional del Distrito Capital

En el marco del Acuerdo 927 de 2024, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, el gobierno distrital estableció cinco (5) propósitos, dentro de los cuales se encuentra el de “Gobierno abierto para una gestión pública transparente, participativa e innovadora” y como objetivo estratégico el denominado “Bogotá confía en su gobierno”, el cual tiene como programa la “Gestión eficiente de los ingresos y gastos enfocados en la confianza ciudadana” y como meta “Cumplir el 100% de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión de derechos prestacionales y la política de atención al pensionado”. Con lo anterior, se busca incrementar y brindar un servicio amable, ágil y oportuno en el territorio con un gasto eficiente a fin de fortalecer la confianza entre el Gobierno y la ciudadanía; buscando el acercamiento a través de canales de relacionamiento entre el Distrito y sus ciudadanos, en aras de avanzar hacia una gestión pública más inteligente, abierta y cercana, que da paso a nuevas formas de interacción entre las instituciones y la ciudadanía, que busca acercar al individuo hacia el uso cada vez más intensivo, estructurado y estratégico de la tecnología, los datos y la innovación; puesto que con ello se mejora el lazo de interacción entre el ciudadano y las instituciones públicas, fortaleciendo el eslabón relación estado-ciudadano como cadena de valor para la materialización del compromiso institucional en favor del desarrollo de la ciudad.

Una oportunidad identificada para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública del Distrito Capital es intervenir en la gestión pensional. Aunque el Distrito cuenta con una entidad especializada en la administración y pago de pensiones distritales, como lo es FONCEP, que administra el Fondo de Pensiones Públicas de Bogotá (FPPB), aún existen otras entidades en el Distrito que administran de

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

manera independiente recursos asociados al reconocimiento y pago de pensiones.

Esta desarticulación representa un gran reto para FONCEP, que debe desempeñar plenamente su misionalidad con el fin de garantizar, entre otros, la racionalización y eficiente operación del proceso de administración de pensiones, la unificación de los criterios aplicables y la consolidación de la gestión documental del expediente pensional, en el marco del uso responsable de los recursos públicos.

Fortalecer la eficiencia de la gestión pensional del Distrito también implica complementar y articular la oferta institucional disponible para la atención de la población pensionada, con el fin de mejorar la calidad de la jubilación mediante acciones en áreas como la salud, el bienestar material, la calidad de vida y las condiciones financieras.

Mediante el artículo 65, se adiciona el literal e) del Acuerdo 257 de 2006, así:

“e) Se asigna al Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP) la función de liderar y articular la construcción, implementación y ejecución de políticas públicas de atención a sus pensionados, que contribuyan al pleno y activo disfrute de su pensión en los ámbitos social, económico, cultural y recreativo. Esto con el objetivo de que los pensionados del Distrito Capital tengan acceso a servicios de apoyo de calidad, incluyendo la participación de las diferentes entidades del Distrito, las instituciones de seguridad social y de salud en el marco de un estado de bienestar consolidado.”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. busca garantizar el derecho a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida de las organizaciones, personas y grupos que tienen un interés en la entidad. (Decreto 197 del 22 de mayo de 2014).

Además, define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración y establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites y servicios.

El servicio a la ciudadanía del FONCEP se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa, establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política que señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

	<p>El FONCEP llevó a cabo las actividades de servicio al ciudadano a través de la ejecución de la orden de compra 146191 de 2025, la cual se encuentra en ejecución hasta el 06 de abril de 2026, derivada del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de “Servicios BPO III No. CCE-SNG-AMP-005-2024 “, permitiendo alcanzar resultados óptimos en materia de calidad en los procesos y fortalecimiento de los canales de atención.</p> <p>De acuerdo con la anterior experiencia, la entidad ha estimado conveniente la contratación a través de una nueva orden de compra a través del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO III, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que, a partir del 7 de abril de 2026, la entidad no contaría en su estructura organizacional con personal para la ejecución de las actividades relacionadas con la atención de la ciudadanía.</p> <p>Cabe señalar que, la compra y contratación pública es un asunto estratégico, el Gobierno Nacional creó Colombia Compra Eficiente mediante el Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011, con el propósito de unificar políticas que sirvan de guía a los administradores de compras y que permitan monitorear y evaluar el desempeño del sistema, así como generar mayor transparencia en las compras; y tener una entidad rectora que provea un soporte adecuado para ejecutar los planes de desarrollo.</p> <p>Colombia Compra Eficiente ofrece el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III, con el cual varios proveedores inscritos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano tienen la posibilidad de cotizar todos los servicios que hacen parte de este tipo de negocios que requieren las entidades públicas en general.</p> <p>Esta contratación fue incluida en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2026, en la sesión No. 3 del Comité de Contratación, que se llevó a cabo el 11 de febrero de 2026.</p>
<p>2.2 Necesidad</p>	<p>Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral anterior, se requiere iniciar el proceso de contratación a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano que permitirá contar con el personal requerido para atender a la ciudadanía durante la presente vigencia fiscal.</p> <p>La Dirección General –, mediante los Acuerdos de Junta Directiva 02 y 13 ambos de 2007, adoptó la estructura interna y funcional del FONCEP y modificó las funciones fijadas a determinadas dependencias de la entidad respectivamente, dentro de las cuales se encuentra el(a) Asesor(a) de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, que ejerce las siguientes funciones:</p> <p><<[...]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la Política de Comunicaciones y gestionar la implementación del

plan anual de comunicaciones de la Entidad, de conformidad con el plan estratégico institucional.

2. Asesorar el FONCEP en su relación de comunicación y servicio con los grupos de valor y partes interesadas, conforme a las necesidades institucionales y los lineamientos de la Alcaldía Mayor.
3. Asesorar y revisar los contenidos de información que se divulgan en todos los canales de comunicación habilitados por la Entidad, dirigidos a los grupos de valor y partes interesadas, con base en los parámetros de la política y el plan de comunicaciones.
4. Asesorar en la implementación y seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los componentes: i) Racionalización de trámites, ii) Servicio al ciudadano, iii) Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción iv) Participación ciudadana, aplicando los preceptos y recomendaciones del mismo.
5. Liderar el diseño, la implementación y seguimiento del modelo de servicio al ciudadano de la Entidad.
6. Coordinar y hacer seguimiento a la prestación del servicio al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas del Distrito.
7. Asesorar, liderar y realizar el seguimiento al proceso de gestión de PQRSD, de acuerdo con los términos de ley y las políticas Distritales.
8. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño, el nivel jerárquico y la naturaleza del empleo. [...]>>

Lo anterior se fundamenta en la Resolución No. SFA-000343 del 5 de diciembre de 2019, "Por la cual se modifica el manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal del FONCEP". En dicha resolución se mencionan las funciones asignadas a la Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, mediante las cuales se adoptó la estructura interna y funcional del FONCEP y se modificaron las funciones de determinadas dependencias de la entidad. dentro de las cuales se encuentra el(a) asesor(a) de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano.

En este sentido, y teniendo en cuenta que la atención a la ciudadanía es un servicio misional que no debe suspenderse en ninguna época del año, el FONCEP considera favorable iniciar el proceso de contratación a través del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO III publicado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y que actualmente se encuentra vigente, que permita contar con el personal requerido para atender a la ciudadanía durante la vigencia fiscal 2026, en observancia de las funciones relacionadas a continuación y en cumplimiento de lo indicado en las fichas técnicas de dicho acuerdo marco, puesto que el futuro contratista se encargará de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados.

Supervisor:

1. Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora
2. Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)
3. Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.
4. Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas

Agente general (Bachiller):

1. Apoyar la atención de los canales presenciales (administrativa, Supercade, CADES, ferias de servicio, etc.), virtuales (correo electrónico, Bogotá te escucha, chat, teléfono, etc.), aplicando los protocolos y manuales de servicio a la ciudadanía institucionales y distritales adoptados por el FONCEP.
2. Radicar las solicitudes instauradas a FONCEP a través de los diferentes canales cumpliendo con los requerimientos que indique la entidad.
3. Registrar de manera oportuna y adecuada las atenciones realizadas en los aplicativos y bases que disponga FONCEP.
4. Apoyar la realización de encuestas, caracterizaciones y procesos de actualización de datos de los diferentes grupos de valor en los aplicativos físicos y/o digitales que el FONCEP disponga para este fin.
5. Realizar la elaboración de informes estadísticos y actas de reunión a cargo de Servicio a la Ciudadanía.
6. Realizar convocatorias a las campañas realizadas por FONCEP en el marco de la política de atención al pensionado y a los diferentes grupos de valor.
7. Seguimiento a los acuses de recibido a las comunicaciones de salida como respuesta a los tramites servicios y PQRSD instaurados a FONCEP.

Agente técnico:

1. Apoyar la atención de los canales presenciales (administrativa, Supercade, CADES, ferias de servicio, etc.), virtuales (correo electrónico, Bogotá te escucha, chat, teléfono, etc.), aplicando los protocolos y manuales de servicio a la ciudadanía institucionales y distritales adoptados por el FONCEP.
2. Radicar las solicitudes instauradas a FONCEP a través de los diferentes canales cumpliendo con los requerimientos que indique la entidad.

3. Registrar de manera oportuna y adecuada las atenciones realizadas en los aplicativos y bases que disponga FONCEP.
4. Apoyar la realización de encuestas, caracterizaciones y procesos de actualización de datos de los diferentes grupos de valor en los aplicativos físicos y/o digitales que el FONCEP disponga para este fin.
5. Gestionar la elaboración de informes estadísticos y actas de reunión a cargo de Servicio a la Ciudadanía.
6. Seguimiento a la trazabilidad de los tramites, servicios y PQRSD recibidos por la entidad desde la radicación hasta la emisión de la respuesta generando informes de gestión.

Agente técnico – notificaciones

1. Realizar las notificaciones de actos administrativos que le sean asignados mediante las diferentes bandejas del gestor documental del FONCEP. Ya sea de manera presencial o electrónica.
2. Elaborar oficios de citación - notificación presencial.
3. Elaborar oficios de citación notificación electrónica.
4. Realizar seguimiento a los acuses de recibido de los oficios emitidos para notificaciones, tanto presenciales como electrónicos.
5. Elaborar las comunicaciones internas requeridas en las notificaciones.
6. Realizar notificaciones por aviso para cartelera y sitio web.
7. Realizar seguimiento a la trazabilidad de inclusión en nómina o efectiva de pago a aquellas notificaciones que lo requieran.
8. Elaborar informes de gestión mensual sobre las notificaciones realizadas en el periodo y el estado en el que se encuentren.

La incorporación de 4 agentes generales, 6 técnicos, 1 y un supervisor es esencial para asegurar una atención oportuna, control continuo del servicio y cumplimiento normativo, mejorando la comunicación y apoyando la implementación del plan estratégico.

En ese orden de ideas, para llevar a cabo todas las actividades anteriormente descritas, la Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano actualmente está conformada de la siguiente planta de personal:

Denominación	Código	Grado	No. de cargos
Director de Entidad Descentralizada.	050	09	1
Asesor	105	05	1
Asesor	105	05	1
Profesional Universitario	219	18	1
Secretario ejecutivo	425	26	1

Ahora bien, como se evidencia en la anterior tabla, actualmente la Dirección General, cuenta con cinco (5) funcionarios de planta que cumplen actividades específicas de acuerdo con el manual de funciones establecidas en el Acuerdo de Junta Directiva No. 02 del 02 de enero de 2007 (modificado por el artículo 5 del Acuerdo de Junta Directiva No. 0013 del 08 de octubre de 2007) y el Acuerdo Distrital 645 de 2016, las cuales se detallan a continuación:

- Director de Entidad Descentralizada: Se encarga en dirigir la formulación, implementación y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos necesarios para dar cumplimiento a la misión del FONCEP, de conformidad con las metas del Plan de Desarrollo lo Distrital.
- Asesor: Apoyar y asesorar al FONCEP en el diseño, ejecución y seguimiento de políticas, estrategias, operaciones y proyectos que permitan garantizar con efectividad los derechos prestacionales y de seguridad social de los afiliados del FONCEP.
- Asesor: Asesorar en el diseño y desarrollo de los procesos de gestión de comunicaciones y servicio al ciudadano y PQRDS, conforme a las políticas y objetivos institucionales.
- Profesional Universitario: Efectuar acciones para la administración de historias laborales pensionales a cargo de FONCEP, siguiendo los procedimientos internos y la normatividad vigente.
- Secretario ejecutivo: Realizar labores de apoyo administrativo en la dependencia asignada, conforme a los procedimientos de la Entidad y las instrucciones del jefe inmediato

En ese orden de ideas, teniendo en cuenta lo establecido anteriormente, en el marco de la misión de FONCEP de garantizar la efectividad de reconocimiento de los derechos prestacionales y el pago de las obligaciones pensionales a nuestros afiliados y para asumir los retos misionales antes referidos, es menester contar con el recurso humano idóneo y suficiente para ejecutar en oportunidad el sinnúmero de actuaciones derivadas del proceso de Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano en procura de fortalecer la atención del FONCEP para con sus grupos de valor (pensionados, adjudicatarios créditos FAVIDI, entidades cuotapartistas, entre otros), lo cual, indudablemente se orienta por mejorar y agilizar la gestión misional en armonía con los postulados de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, la Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano contribuye con sus procesos para garantizar el reconocimiento de los derechos prestacionales y el pago de las obligaciones pensionales

Actualmente, FONCEP cuenta con cinco (5) puntos de atención presenciales y diferentes canales no presenciales, primordiales para fortalecer la relación con los diferentes grupos de valor, mediante los que se mantiene un contacto y diálogo permanente, lo que permite la obtención de información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que se atienden los requerimientos o se gestionan los trámites en cada momento de

verdad del ciclo de servicio.

Como es natural, es necesario que las entidades públicas fortalezcan a través de un recurso humano capacitado que represente los intereses institucionales a través de una comunicación asertiva, con liderazgo y habilidades de gestión, de modo que se pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, programas, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de sus grupos de valor en ejercicios participativos y transparentes que permita tener una comunicación en doble vía.

La contratación de estos perfiles responde a necesidades estratégicas y operativas para garantizar un servicio al ciudadano eficaz y en línea con los objetivos institucionales. Algunas razones clave son:

Cobertura integral y eficiencia operativa: Contar con cuatro agentes generales, seis técnicos y un supervisor en servicio al ciudadano permitirá atender, de manera oportuna, las consultas, quejas y solicitudes de los grupos de valor de la entidad.

Supervisión y control de calidad: La figura del supervisor es esencial para coordinar y monitorear el desempeño de los técnicos, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, la correcta implementación de los procedimientos establecidos y la aplicación de mejoras continuas en el servicio.

Uno de los perfiles técnicos se enfocará en la gestión de notificaciones judiciales que lleguen a la entidad, de tal manera que sea posible elaborar y revisar comunicaciones oficiales, garantizando que los mensajes cumplan con los lineamientos legales y regulatorios. Esto es fundamental para mantener la transparencia, la precisión en la información y la confianza de los grupos de valor y partes interesadas.

Estos perfiles estarán alineados con la Política y Plan Estratégico Institucional y permitirán ejecutar de manera efectiva las funciones de Servicio al Ciudadano. Con un equipo especializado se facilita la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la racionalización de trámites y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía, lo que a su vez mejora la imagen y el desempeño institucional.

La necesidad previamente destacada armoniza estrictamente con los derroteros impartidos por la Secretaría Jurídica y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., lo previsto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas que las adicionen o modifiquen; corpus normativo orientado a salvaguardar la misionalidad institucional en términos de eficiencia, legalidad, publicidad, economía y con especial relevancia, atendiendo al interés general.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

2.3. Conveniencia

Los canales de atención, tanto presenciales como no presenciales, desempeñan un rol fundamental en la relación de FONCEP con la ciudadanía, permitiendo garantizar un servicio oportuno, accesible y eficiente.

Durante la vigencia 2025 se gestionaron 77.827 solicitudes a través de los diferentes canales de atención, lo que evidencia la relevancia y el aporte de cada medio en la prestación del servicio. El canal con mayor número de requerimientos fue el correo electrónico (44%), seguido de la página web (39%) y, finalmente, la atención presencial en las sedes de la entidad (17%), entre ellas SuperCADE CAD, CADE Toberín, CADE Tunal y SuperCADE Suba. Estos resultados resaltan la necesidad de contar con mecanismos de atención inmediata y personalizada, así como la importancia de mantener espacios físicos donde los usuarios puedan recibir orientación directa y resolver sus inquietudes de manera integral.

Estos datos reflejan la importancia de fortalecer y garantizar la operatividad de todos los canales, asegurando una experiencia de servicio de calidad y alineada con las expectativas de los ciudadanos. El uso de estos canales ha facilitado la interacción con los ciudadanos de manera rápida y efectiva frente a sus solicitudes, razón por la cual, con el equipo del BPO se han adoptado políticas de respuesta de fondo y agilización de procesos que permiten mostrar con resultados una atención eficiente y eficaz.

Por lo anterior, se evidencia que mantener la prestación del Servicio al Ciudadano a través de un proveedor que hace parte del Acuerdo compra de Precios de Colombia Compra Eficiente le permitirá a FONCEP continuar mejorando el enfoque de la entidad en sus temas misionales, así como en la mejora constante de la operación adaptándose a las nuevas realidades.

En cumplimiento de sus deberes misionales y administrativos, el FONCEP requiere de la permanente interacción con sus ciudadanos y partes interesadas a través de los diferentes canales de contacto habilitados para realizar las gestiones necesarias de forma eficiente y oportuna.

La presente contratación, mediante un proveedor de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, es una herramienta fundamental para proveer el servicio garantizando la continuidad en la prestación con los canales de interacción habilitados para la ciudadanía.

Por lo anterior, es conveniente realizar la contratación de una empresa que suministre el capital humano, incluida la dotación y que realice las funciones de atender los canales presenciales, así como correo electrónico y línea telefónica del FONCEP, a partir del 07 de abril de 2026. De ahí que se considere viable y conveniente adelantar este proceso de contratación a través de la operación secundaria derivada de la Prestación de Servicios del Acuerdo Marco de Precios

	<p>CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III de Colombia Compra Eficiente.</p> <p>Relación comparativa del comportamiento por canal 2024 vs 2025:</p> <p>Durante 2025, el comportamiento de los canales con los que cuenta la entidad fue el siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="423 485 1390 743"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Canal</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>%Variación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Presenciales</td> <td>Front*</td> <td>8.604</td> <td>7.987</td> <td>-7,17</td> </tr> <tr> <td>CADES**</td> <td>2.838</td> <td>2.944</td> <td>3,74</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">No presenciales</td> <td>Canal telefónico</td> <td>18.602</td> <td>10.693</td> <td>-42,52</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>25.070</td> <td>33.052</td> <td>31,84</td> </tr> <tr> <td>Oficina virtual</td> <td>49.454</td> <td>29.680</td> <td>-39,98</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">*Tiempo promedio respuesta último año: 21 minutos **Tiempo promedio respuesta último año: 5 minutos</p>	Tipo	Canal	2024	2025	%Variación	Presenciales	Front*	8.604	7.987	-7,17	CADES**	2.838	2.944	3,74	No presenciales	Canal telefónico	18.602	10.693	-42,52	Email	25.070	33.052	31,84	Oficina virtual	49.454	29.680	-39,98
Tipo	Canal	2024	2025	%Variación																								
Presenciales	Front*	8.604	7.987	-7,17																								
	CADES**	2.838	2.944	3,74																								
No presenciales	Canal telefónico	18.602	10.693	-42,52																								
	Email	25.070	33.052	31,84																								
	Oficina virtual	49.454	29.680	-39,98																								
<p>2.4. Oportunidad</p>	<p>La contratación es oportuna debido a que la Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano busca garantizar la continuidad del Servicio de Atención a la ciudadanía para el 2026. Por ello, se considera necesario adelantar el proceso de contratación a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III. La prestación de estos servicios optimizará la operación de FONCEP y resultará estratégica para asegurar eficiencia y calidad en la atención ciudadana.</p> <p>Con base en ello y en lo descrito en el Catálogo para Acuerdo Marco de Precios, suscrito por la Agencia Nacional de Contratación, FONCEP verificó el contenido de dicho acuerdo con la información que registra la Agencia en su página web considerando que el mismo satisface los perfiles requeridos por FONCEP y la necesidad identificada en este documento.</p>																											
<p>2.5 Clasificador de Bienes y Servicios</p>	<p>El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:</p> <table border="1" data-bbox="513 1415 1300 1751"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Familia</th> <th>Clase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80000000 Servicios de gestión, Servicios profesionales de empresa y Servicios administrativos</td> <td>80110000 Servicios de recursos humanos</td> <td>80111600 Servicios de personal temporal</td> </tr> <tr> <td>83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público</td> <td>83120000 Servicios de Información</td> <td>83121600 Centros de Información</td> </tr> </tbody> </table>	Segmento	Familia	Clase	80000000 Servicios de gestión, Servicios profesionales de empresa y Servicios administrativos	80110000 Servicios de recursos humanos	80111600 Servicios de personal temporal	83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	83120000 Servicios de Información	83121600 Centros de Información																		
Segmento	Familia	Clase																										
80000000 Servicios de gestión, Servicios profesionales de empresa y Servicios administrativos	80110000 Servicios de recursos humanos	80111600 Servicios de personal temporal																										
83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	83120000 Servicios de Información	83121600 Centros de Información																										

**3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN
INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

**3.1
Contratación a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano**

La entidad acudirá a la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por Acuerdo Marco de Precios, prevista en el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios” del Decreto 1082 de 2015.

Los acuerdos marco de precios son mecanismos previstos por la ley para que las entidades estatales sumen sus necesidades y actúen en forma coordinada en el mercado para obtener mayor valor por el dinero en el sistema de contratación pública al eliminar costos de intermediación y al hacer más ágil y simple los procesos de contratación, mostrando eficiencia en el gasto y un mejor provecho de los recursos públicos.

La Ley 1150 de 2007, “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”, consagra en el artículo segundo, las siguientes modalidades de selección para la escogencia de los contratistas: Licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa.

Dentro de la modalidad de selección abreviada, incluye como causal la siguiente: “a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos.”

En virtud de lo consagrado en la Ley 1150 de 2007, artículo 2, parágrafo 5, “Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2° del literal a) del numeral 2° del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de la oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las entidades estatales durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo.

La selección de proveedores como consecuencia de la realización de un acuerdo marco de precios les dará a las entidades estatales, que suscriban el acuerdo,

la posibilidad que mediante órdenes de compra directa adquieran los bienes y servicios ofrecidos.

En consecuencia, entre cada una de las entidades que formulen órdenes directas de compra y el respectivo proveedor se formará un contrato en los términos y condiciones previstos en el respectivo acuerdo.”

El Decreto 4170 de 2011 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura”, consagra en el capítulo I, Artículo 2° el objetivo de la Agencia Nacional de Contratación Pública en los siguientes términos: “La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”..” y como una de sus funciones, a la luz de lo preceptuado en el artículo 3 numeral 7, ibidem, la de “Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto”.

En virtud de lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los respectivos proveedores suscribieron el Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO III, cuyo objeto es:

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.

El presente Acuerdo Marco tiene como alcance la prestación de Servicios BPO y los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo– Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

Los Proveedores se obligan a prestar a las Entidades Compradoras los servicios BPO en las condiciones establecidas en los estudios y documentos previos, en el pliego de condiciones, anexos y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y en el presente documento.

	<p><i>El proveedor prestará los servicios de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y de las plataformas de prestación de servicios, la capacidad técnica de integración con otras aplicaciones y los diferentes niveles de servicio provistos en el catálogo del Acuerdo y demás condiciones que correspondan al Lote para el cual fue seleccionado.</i></p> <p>Con base en lo anterior y lo descrito en el Acuerdo Marco de Precios suscrito por la Agencia Nacional de Contratación, la entidad procedió a verificar este con la información requerida por FONCEP, evidenciando que el mismo satisface la necesidad identificada por la entidad.</p> <p>Así mismo, se hace necesario mencionar que, conforme con lo señalado en el Acuerdo Marco de Precios, la entidad publicó el evento RFI Número 207972, el día 19 de febrero de 2026 y cuya fecha de cierre fue el 26 de febrero de 2026.</p>
--	--

4. DETERMINACIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

4.1 Objeto	CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP
-------------------	--

4.2. Alcance o especificaciones técnicas del objeto	<p>Para el cumplimiento del objeto contractual el proveedor deberá suministrar el personal y distintivos requeridos para atender la operación en los canales presenciales y no presenciales de FONCEP, conforme a las siguientes especificaciones y cantidades-</p>
--	---

Recurso humano

La entidad requiere agentes (general y técnico) front office sin herramienta, correspondientes al código IT-BPO-28 -1, Lote 2 (agente general) y IT-BPO-28 -16 (agente técnico) de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 100, cuyos perfiles se describen a continuación.

Agente general – Cantidad (4)	
Característica	Descripción
Nivel de educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

	Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
	Agente Técnico – Cantidad (6)	
	Característica	Descripción
	Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación
	Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
	Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
	Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> – Aptitud de servicio – Excelente manejo de relaciones interpersonales – Habilidad para negociación – Disciplina – Organización – Capacidad para seguimiento de instrucciones – Disposición para el trabajo bajo presión – Habilidades de digitación – Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) – Habilidades de consulta en Internet – Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet

	<p>Funciones recomendadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. - Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el proveedor disponga para el registro de la operación - Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. - Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los servicios BPO. - Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. - Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra. - Gestión de PQRSD según los parámetros definidos por la Entidad Compradora. <p>Nota: El FONCEP requiere una persona estudiante de derecho, quien llevará a cabo funciones relacionadas con las notificaciones judiciales que se alleguen a la entidad, las cuales se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Realizar las notificaciones de actos administrativos que le sean asignados mediante las diferentes bandejas del gestor documental del FONCEP, tanto de manera presencial como electrónica. o Elaborar oficios de citación - notificación presencial. o Elaborar oficios de citación notificación electrónica. o Realizar seguimiento a los acuses de recibido de los oficios emitidos para notificaciones, tanto presenciales como electrónicos. o Elaborar las comunicaciones internas requeridas en las notificaciones. o Realizar notificaciones por aviso para cartelera y sitio web. o Realizar seguimiento a la trazabilidad de inclusión en nómina o efectiva de pago a aquellas notificaciones que lo requieran.
--	-------------------------------	--

- Elaborar informes de gestión mensual sobre las notificaciones realizadas en el periodo y el estado en el que se encuentren.

Supervisor Servicios BPO

En cumplimiento de lo estipulado por el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, para esta orden de compra, FONCEP requerirá la contratación de un Supervisor de Servicios BPO, correspondiente al código IT-BPO-37-1, Lote 2, de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 129, cuyo perfil se detalla a continuación.

Supervisor Servicios BPO - Cantidad (1)	
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del servicio	Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor. El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.
Nivel de educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Excelentes relaciones personales - Capacidad de liderazgo - Habilidad para negociación - Capacidad de análisis y organización de datos - Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

	<p>Herramientas de Hardware y Software</p>	<p>i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p>
	<p>Funciones recomendadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la entidad compradora - Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora - Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) - Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. - Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. - Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. - Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. - Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. - Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición - Identificar necesidades formativas. - Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
	<p>Horarios de prestación del servicio</p>	<p>Jornada ordinaria</p>
	<p>Tiempo mínimo servicio</p>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.</p>
<p>Distintivos institucionales</p>		

La entidad requiere distintivos institucionales, que corresponden al código IT-BPO-41, Lote 2, de acuerdo con el Anexo 2 – Fichas técnicas del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, página 141, que se detalla a continuación.

Distintivos institucionales (uno por agente y supervisor)

Distintivo institucional – Cantidad (11)	
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica	Descripción
Descripción	<p>El distintivo institucional por Agente corresponde a:</p> <p>Chaquetas de alta calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> » Técnicas: tejido plano, peso (masa / unidad de área) 115+/- 5G/M2. » Composición: 100% poliéster, base con repelencia del 90% a líquidos y factores ambientales, impermeable, térmica, base con textura de piel de durazno gracias a su alto contenido en microfibra, no arruga, no destiñe o decolora. » Color: Rojo (Pantone 185C) y Amarillo (Pantone 1235C). » Cuello alto con cremallera en el frente, bolsillo vertical con tapa y cremallera de nylon, puño con charretra y broche, falda lisa, dos bolsillos laterales con cremallera de nylon vertical, pieza de ruedo en encauchado. » Forro en malla poliéster. » Bordado de color blanco en la parte izquierda superior con el escudo de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y en la espalda la marca Bogotá. En la parte trasera el escudo de la alcaldía con el nombre de la Entidad <ul style="list-style-type: none"> • El escudo de la Alcaldía de la parte frontal debe medir 5x5 cm. • El escudo de la Alcaldía de la parte trasera 7x7 cm. • La marca Bogotá en la parte trasera superior deberá medir 18 cm de ancho x 9 cm de alto. <p><i>Colores institucionales para trabajar la tela de las chaquetas</i></p>

		<p>PANTONE 185 C</p> <p>C: 0 M: 100 Y: 80 K: 0</p>	<p>PANTONE 1235 C</p> <p>C: 0 M: 33 Y: 87 K: 0</p>
<p>Una (1) chaqueta que pueda ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos.</p>  <p>La chaqueta para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora.</p> <p>La chaqueta por Agente debe ser entregada nueva, con cada orden de compra.</p> <p>La chaqueta debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.</p>			
<p>Destrucción</p>		<p>Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de esta, cada uniforme entregado al Agente debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.</p>	
<p>Horarios de atención:</p> <p>Operación normal</p>			

Horario de atención Sede principal - presencial:

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p.m. Jornada continua

Correo electrónico:

servicioalciudadano@foncep.gov.co

SuperCADE Suba

Avenida Calle 145 No. 103B - 90.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m. - 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 p.m.

Sede SuperCADE CAD

Carrera 30 # 25 - 90

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 1:00 p. m. y 2:00 p. m. a 4:30 p. m. - sábados 8:00 a. m. a 12:00 m.

CADE Toberín

Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar, local 118.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.

CADE Tunal

Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.

Telefónico

Días hábiles: lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. en jornada continua
Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p.m.

Virtual

Correo electrónico: servicioalciudadano@foncep.gov.co

Sitio web: <https://www.foncep.gov.co/>

Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a. m. a 4:00 p.m. Jornada continua

A continuación, se relacionan los códigos del Catálogo de servicios BPO III -Lote 2, de acuerdo con las necesidades del FONCEP:

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad
IT-BPO-28-1	Agente front office sin herramienta	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	4
IT-BPO-28-16	Agente front office sin herramienta	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	6
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	11

Nota 1. Contar con un esquema de agente de reserva de al menos 10% de agentes solicitados en la Orden de Compra que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones) con el objeto de cumplir con los ANS en la prestación del servicio.

Nota 2. En caso de ocurrencia de eventos externos por fuerza mayor, la entidad y el proveedor deberán ajustarse a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, Distrital o las autoridades pertinentes, esto puede incluir modificaciones en los horarios, trabajo en casa, entre otros.

4.3. Tipo de Contrato
La orden de compra que resulte del presente proceso de selección se identifica como un contrato de prestación de servicios, el cual se realizará mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III.

5. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, PLAZO, OBLIGACIONES Y LUGAR DE EJECUCIÓN

5.1 Presupuest o oficial y análisis Económico
De acuerdo con el "ANEXO 2. FICHAS TÉCNICAS" del "Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024", el análisis económico se realiza a partir de la simulación de los servicios y bienes requeridos, una vez definidas las características técnicas y cantidades de los bienes, requeridos por la entidad en el simulador (archivo Simulador del AMP de Servicios de BPO III), adjunto al presente estudio.

A continuación, se relaciona el valor discriminado por característica de servicio:

VIGENCIA 2026						
PERFIL	Capacidad	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
Agente general	4	Mes	\$ 5.887.811,79	\$ 6.107.688,58	\$ 24.430.754,32	\$ 214.990.638,02
Agente técnico	6	Mes	\$ 7.434.899,93	\$ 7.712.551,79	\$ 46.275.310,74	\$ 407.222.734,51
Jornada Ordinaria	1	Mes	\$ 12.973.798,64	\$ 13.458.297,34	\$ 13.458.297,34	\$ 118.433.016,59
SUBTOTAL PERSONAL					\$ 84.164.362,40	\$ 740.646.389,12
Distintivo institucional	11	Mes	\$ 445.404,17	\$ 462.037,52	\$ 5.082.412,72	\$ 5.082.412,72
					Sub Total 8 meses y 24 días	\$ 745.728.801,84
					IVA	\$ 141.688.472,35
					Valor Total	\$ 887.417.274,19

Fuente: Simulador de precios Acuerdo Marco de Precios BPO III

	<p>Siendo así, el presupuesto establecido para prestar los servicios de centro de contacto de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos por el FONCEP es por la suma de OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE, (\$887.417.274), incluido IVA, impuestos, tasas, estampillas, contribuciones, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la Orden de Compra. FONCEP efectuará los descuentos que se generen de acuerdo con la normativa vigente y a los que haya lugar, en especial para Bogotá D.C.</p> <p>Nota: En el análisis económico la entidad tiene en cuenta el valor de las estampillas Distritales correspondiente al 3,6%, incluido en el simulador de compra.</p>										
<p>5.2. Certificado de Disponibilidad Presupuestal</p>	<p>El presente proceso se encuentra amparado con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal que se describe a continuación, expedido por la responsable del Área Financiera del FONCEP.</p> <table border="1" data-bbox="446 871 1367 1087"> <thead> <tr> <th>CDP No.</th> <th>Vigencia</th> <th>Rubro</th> <th>Descripción del rubro</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>222</td> <td>2026</td> <td>O21202020080383117</td> <td>Servicios de gestión de desarrollo empresarial</td> <td>\$890.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	CDP No.	Vigencia	Rubro	Descripción del rubro	Valor	222	2026	O21202020080383117	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	\$890.000.000
CDP No.	Vigencia	Rubro	Descripción del rubro	Valor							
222	2026	O21202020080383117	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	\$890.000.000							
<p>5.3. Forma de Pago</p>	<p>De acuerdo con lo establecido en la Cláusula 12 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III, el Proveedor debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra. • El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio. • El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. • Para el pago, el Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora: <ul style="list-style-type: none"> (i) Informe de la prestación de los servicios BPO. 										

(ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

(vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

Los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según el calendario de implementación dispuesto en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020, expedido por la DIAN, y en concordancia con la normativa complementaria.

En caso de que se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

	<p>El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los OCHO (8) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de presentación de la factura.</p> <p>Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los Treinta (30) días calendario siguientes. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.</p> <p>La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al pago efectivo.</p> <p>El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de las pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.</p> <p>El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.</p> <p>Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.</p>
<p>5.4. Costos relacionados para la ejecución de la orden de compra</p>	<p>Para la Entidad: Para la realización del proceso de selección, así como la ejecución del contrato u orden de compra, la entidad no incurre en costos asociados.</p> <p>Para el Contratista: Para la realización del proceso de selección, así como la ejecución del contrato, EL CONTRATISTA incurre en los siguientes costos asociados, a saber:</p>

Concepto	Valor/ Porcentaje	Periodicidad del pago	Fuente
Póliza Única de Cumplimiento o Garantía Bancaria a primer requerimiento	Porcentajes determinados en la minuta del contrato u orden de compra.	Pago Único a la firma del contrato u orden de compra.	Decreto 1082 de 2015
Rete ICA	Según corresponda a la tarifa de la actividad económica código CIUU	Sobre el valor de la factura antes de IVA, si a ello hubiera lugar	Ley 1819 de 2016 Artículo 343, Decreto 352 de 2002 Estatuto Tributario de Bogotá
Rete IVA	15%	Sobre el valor del IVA, si a ello hubiera lugar	Artículo 437-1 Estatuto Tributario Nacional
Retención en la fuente por Servicios en general personas jurídicas y asimiladas y PN declarantes de renta	4%	Sobre el valor de la factura antes de IVA, si a ello hubiera lugar	Decreto 1625 de 2016 Artículos 1.2.4.4.14 y 1.2.4.4.1., Artículo 868-1 numeral 77 del E.T.
Estampilla pro-Adulto Mayor	2%	Sobre el valor de la factura antes de IVA, si a ello hubiera lugar	Acuerdo 188 de 2005 Concejo de Bogotá
Estampilla Universidad Francisco José de Caldas	1.1%	Sobre el valor de la factura antes de IVA, si a ello hubiera lugar	Acuerdo 696 de 2017 Concejo de Bogotá
Estampilla Pro-Cultura	0.5%	Sobre el valor de la factura antes de IVA, si a ello hubiera lugar	Acuerdo 187 de 2005 Concejo de Bogotá

Notas:

1. Es importante tener en consideración la responsabilidad del proveedor del servicio ante las autoridades tributarias, esto es si son denominados autorretenedores y/o Grandes contribuyentes y/o responsables del impuesto a las ventas y/o impuesto de timbre.
2. Para el caso del Rete ICA, se debe tener en cuenta la territorialidad del proveedor y la actividad económica que ejerce, ya que la tarifa es diferente entre actividades.
3. Se dará aplicación al impuesto de Timbre de acuerdo con lo establecido en el Artículo 532 del Estatuto Tributario, si a ello hubiera lugar.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

 Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

 FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

<p>5.5. Plazo de Ejecución</p>	<p>La duración de la orden de compra será por ocho (8) meses y veinticuatro (24) días, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2026 contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra y suscripción de acta de inicio entre el proveedor y supervisor del contrato.</p>
<p>5.6. Obligaciones Generales</p>	<p>El proveedor debe cumplir con las obligaciones generales establecidas en los numerales del 7.1 al 7.49 de la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III celebrado por Colombia Compra Eficiente.</p>
<p>5.7. Obligaciones Específicas</p>	<p>Teniendo en cuenta que se trata de una operación secundaria a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III celebrado por Colombia Compra Eficiente, el proveedor debe cumplir con las obligaciones específicas establecidas en los numerales del 7.50 al 7.92 de la cláusula 7 de dicho Acuerdo Marco.</p> <p>De igual manera y en cumplimiento con el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, el proveedor durante la ejecución de la orden de compra deberá contemplar que de los perfiles requeridos para la prestación del servicio, se destine un 5% a población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros), previo análisis de su oportunidad y conveniencia.</p> <p>Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación el CONTRATISTA deberá aportar, como soporte para cada pago, certificación suscrita por el Representante legal y el Revisor Fiscal, (si conforme con la normatividad vigente está obligado a tenerlo), en la que se deje constancia de la contratación y permanencia de la vinculación del personal referido, durante el periodo de ejecución del contrato, cuyo pago se tramite, adjuntando igualmente la planilla de aportes a seguridad social como soporte de la relación laboral o contractual existente.</p> <p>Nota: En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, el proveedor deberá justificarlo y comunicarlo a la supervisión a través de comunicación.</p>

<p>Informes</p>	<p>1.Actividades de Capacitación 2. Actividades de Bienestar 3.Evaluaciones de conocimiento a todos los agentes (funcional y actitudinal) 4.Atenciones realizadas por canal (presencial, correo electrónico y telefónico) 5.Cantidad de solicitudes radicadas en el Gestor Documental por tipología. 6.Informe gestión de encuestas realizadas por cada uno de los agentes. 7.Informe de gestión de notificaciones pensionales.</p> <p>Nota: Estos informes se entregarán mensualmente, con la factura y trimestralmente</p>
<p>5.9. Lugar de Ejecución</p>	<p>El domicilio contractual y lugar de ejecución de la orden de compra será en la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>El contratista ejecutará el objeto de la orden de compra en las instalaciones de FONCEP, ubicadas:</p> <p>Sede Principal Dirección: Carrera 6 N° 14 - 98, piso 2. Edificio Condominio Parque Santander Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.</p> <p>SuperCADE Suba Avenida Calle 145 No. 103B - 90 Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p>Sede SuperCADE CAD Carrera 30 # 25 - 90 Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p>CADE Toberín Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Sttugar Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.</p> <p>CADE Tunal Carrera 24c # 48 - 94 Sur, Centro Comercial Ciudad Tunal, entrada 1 - locales: 58, 59 y 60. Días hábiles, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Las ferias de servicios distritales, o en las demás que requiera la entidad.</p>

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
**PRESTACIONES ECONÓMICAS,
 CESANTÍAS Y PENSIONES**

	Las actividades que, por alguna razón no puedan llevarse a cabo de manera presencial, podrán hacerse de forma virtual.
--	--

6. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

La TVEC es un portal web de comercio electrónico a través del cual las Entidades Compradoras hacen las transacciones de los Procesos de Contratación vinculados a los Acuerdos Marco de Precios, Instrumentos de Agregación de Demanda y a las adquisiciones en Gran Almacén.

FONCEP efectuará el procedimiento establecido para las entidades compradoras, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6. “Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria” del Acuerdo Marco de Precios.

FONCEP tendrá como criterio de selección, el MENOR VALOR ofertado por los proveedores inscritos en el acuerdo marco, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la Entidad, y que presenten la cotización dentro de los términos del evento de cotización creado por la Entidad.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

La Entidad verificará que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, y que cuente con el Registro Único de Proponentes -RUP- vigente.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar que FONCEP, una vez surtido el procedimiento anteriormente enunciado, seleccionará la respuesta de la cotización del proveedor con el menor precio, validando que no se una a oferta artificialmente baja y que cumpla con las características técnicas definidas por la entidad.

Nota: “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”.

7. SUPERVISIÓN

7.1 Supervisor	Cargo: Asesora Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
	Dependencia: Dirección General – Gestión de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

8. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN

El artículo 4 de la Ley 1150 de 2007, establece que la Entidad Estatal debe “*incluir la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación*” en los pliegos de condiciones o su equivalente; el presente proceso no requiere pliegos de condiciones e introduce en el estudio previo dicha estimación que aplica las reglas metodológicas contenidas en el documento CONPES 3714 de 2011, que retoma la valoración recomendada por Colombia Compra Eficiente para ejercer un proceso razonable y proporcional que permite a la entidad determinar la probabilidad de acaecimiento del riesgo.

Los riesgos previsibles identificados y el plan de tratamiento de los mismos, que fueron establecidos dentro del Proceso de Licitación Pública Acuerdo Marco de Precios No. CCENEG-079-01-2024, cuyo objeto del Proceso de Contratación corresponde a: (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, y que pueden afectar la ejecución de la orden de compra a generar dentro de la operación secundaria del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, se encuentran identificados en el documento denominado Matriz de riesgos con adenda 2 del Proceso de Contratación anteriormente referido.

En ese orden de ideas, para la operación secundaria FONCEP acogerá los siguientes riesgos identificados, con su correspondiente calificación y tratamiento:

3. Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable.
4. Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor.
5. Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora.
6. Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.
7. Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del Proveedor.
9. Huelga o Paro por parte de los agentes del proveedor.
10. No pago de la factura presentada por el Proveedor por errores imputables a este en la radicación.
11. No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Lo anterior, teniendo en cuenta que, dentro del documento indicado anteriormente, se establecieron los riesgos para la etapa de Acciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria, la cual hace parte de la ejecución del Acuerdo Marco de Precios.

9. GARANTÍAS

De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2019, el mismo señala: "(...) Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario."

De acuerdo con lo estipulado en el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, en la Cláusula 17 "Garantía de cumplimiento" numeral 17.1 "Garantía de cumplimiento a favor de las entidades Compradoras" indica que el proveedor deberá constituir a favor de la entidad compradora, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra una garantía de cumplimiento por el valor, amparos y vigencia establecidos así:

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

10. INDICACIÓN DE PROCESO DE CONTRATACIÓN BAJO ACUERDO COMERCIAL (Artículo 2.2.1.1.2.1.1. Decreto 1082 de 2015)

La presente contratación NO se encuentra cobijada por acuerdo internacional o tratado de libre comercio, teniendo en cuenta que la misma corresponde a una operación secundaria generada en virtud del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III, en los términos establecidos en los artículos 2.2.1.2.1.2.9 y 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015.

Con la presentación de este estudio, queda evidenciada la necesidad del contrato tendiente a cumplir con los propósitos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la entidad y el Plan Anual de Adquisiciones; por consiguiente, se solicita adelantar el proceso contractual respectivo.


11. GERENTE DE PROYECTO DE INVERSIÓN- Este espacio es de obligatorio cumplimiento para contratos financiados por el proyecto de inversión

Firma:	N/A
Nombre:	N/A
Cargo:	N/A
Dependencia	N/A


12. GERENTE DE META- Si el líder de la necesidad de contratación corresponde al gerente de proyecto de inversión no es necesario diligenciar este espacio

Firma:	N/A
Nombre:	N/A
Cargo:	N/A
Dependencia	N/A

13. ÁREA O DEPENDENCIA SOLICITANTE CUANDO LA FUENTE DE FINANCIACIÓN SON RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO – Este espacio es de obligatorio cumplimiento para contratos financiados con recursos de funcionamiento

Firma:	
Nombre:	ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS
Cargo:	Asesora Gestión de Comunicaciones y Servicio al ciudadano
Dependencia:	Dirección General - Gestión de Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Los abajo Inscritos declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones y normas legales, por lo tanto, lo presentamos para la firma

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia
Proyectó	Ange Paola Hernández Moreno	Contratista	Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Revisó y Aprobó	Andrea Mayerli Ríos Lagos	Asesora Gestión de Comunicaciones y Servicio al ciudadano	Dirección General 

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co**FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES**

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad	FONCEP	NIT	860.041.163
Dirección de la Entidad	Carrera 6 # 14-98	Correo de contacto	apardo@foncep.gov.co
Municipio	Bogotá	Teléfono de contacto	3.076.200
Nombre funcionario Comprador	Ana Difa Pardo	Número RFI	207972

Resumen de Cotización

Segmento	Lote 2
----------	--------

Cantidad de filas:	1
--------------------	---

Paquete de Servicios

Valores

Item	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-28-1	Agente Front Office sin herramienta	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	4	Mes	8.80	Mes	\$ 5.887.811,79	\$ 6.107.688,58	\$ 24.430.754,32	\$ 214.990.638,02
2	IT-BPO-28-16	Agente Front Office sin herramienta	Agente Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 1	NA	NA	6	Mes	8.80	Mes	\$ 7.434.899,93	\$ 7.712.551,79	\$ 46.275.310,74	\$ 407.222.734,51
3	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	NA	NA	1	Mes	8.80	Mes	\$ 12.973.798,64	\$ 13.458.297,34	\$ 13.458.297,34	\$ 118.433.016,59
4	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	11	Distintivo	1,00	Mes	\$ 445.404,17	\$ 462.037,52	\$ 5.082.412,72	\$ 5.082.412,72

1. Si requiere agregue o elimine filas

Sub Total	\$ 745.728.801,84
IVA	\$ 141.688.472,35
Valor Total	\$ 887.417.274,19

Gravámenes adicionales*

No	Descripción	Porcentaje
1	Estampillas FONCEP	3,60%
Total porcentaje:		3,60%

Filas a agregar o eliminar Gravámenes:
1

N°	Causa	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Vulneración del tiempo	Categoría	¿A qué fase se le asignó?	Tratamiento / Control o ser implementados	Impacto después del tratamiento					¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inició el tratamiento	Fecha estimada en que se completó el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Rehabilitación	Impacto	Vulneración del tiempo	Categoría	Revisión					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Selección	Económico	Colisión en la Operación Principal	El Acuerdo Marco no logra condiciones competitivas	3	4	7	Alto	Colombia Compra Eficiente	Soledad en el proceso de licitación. Reducción de los Documentos del Proceso.	1	2	4	6	Alto	No	Colombia Compra Eficiente	En la planeación del Proceso de Contratación	En la adjudicación del Acuerdo Marco	Analizando las ofertas y las observaciones al Proceso de Contratación.	Permanente en la planeación y en la selección
2	General	Externo	Selección	Económico	Baja participación de Proponentes	Falta de competencia en la Operación Principal	2	3	5	Medio	Colombia Compra Eficiente	Socialización del Acuerdo Marco.	1	3	4	6	Bajo	NO	Colombia Compra Eficiente	Desde la planeación del Proceso de Contratación	A la fecha de cierre de presentación de Ofertas	Revisando el interés de Proveedores registrados en SECOP II	Permanente durante la etapa de selección
3	General	Externo	Selección	Económico	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1	3	4	Bajo	Entidad Compradora	Evaluación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables.	1	1	2	3	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y los Ordenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente
4	Específica	Externo	Selección	Operacionales	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios de BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Proveedor	Interrupción contractual que permita la aplicación de sanciones a los Proveedores por el incumplimiento de ANS.	2	2	4	6	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y los Ordenes de Compra	Mediante la supervisión de la Orden de Compra	Permanente
5	Específica	Externo	Selección	Operacionales	Interrupciones en la prestación de Servicios de BPO por fallas atribuibles a la Entidad Compradora	Indisponibilidad de los Servicios BPO requeridos por las Entidades Compradoras	3	4	7	Alto	Entidad Compradora	Interrupción contractual que permita a la Entidad Compradora cumplir con unos estándares mínimos de servicio.	2	2	4	6	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia de los Ordenes de Compra	Mediante la supervisión de la Orden de Compra	Permanente
6	Específica	Externo	Selección	Operacionales	Dificultades y retrasos en la entrega de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	3	4	7	Medio	Entidad Compradora-Proveedor	Evaluación contractual que permita establecer sanciones a los Proveedores por el incumplimiento de los Servicios de BPO.	2	2	4	6	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retrasos en el entrega del servicio.	Permanente
7	Específica	Externo	Selección	Tecnológicas	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometen la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o al tratamiento de BPO o mal uso de la información por parte del Proveedor.	No diferente, pérdida o destrucción de la información.	3	4	7	Alto	Proveedor	Interrupción contractual que permita a la Entidad Compradora evaluar alternativas para mitigar la vulnerabilidad de la información y su confiabilidad. Realizar pruebas de seguridad o la certificación de seguridad.	2	2	4	6	Bajo	SI	Proveedor Entidad Compradora	Inicio de la ejecución del Acuerdo Marco	Finalización de la Orden de Compra	Realizando un análisis periódico de vulnerabilidades sobre la infraestructura y los herramientas de BPO y mediante la adquisición de servicios de seguridad perimetral en el Acuerdo Marco de Precios	Permanente
8	Específica	Externo	Selección	Operacionales	Crecimiento excesivo de los Servicios BPO solicitado por una Entidad Compradora	La demanda de Servicios BPO por parte de la Entidad Compradora excede la capacidad disponible mediante los servicios que proporciona el Proveedor.	2	4	6	Alto	Entidad Compradora	Interrupción contractual que permita el cumplimiento de la operación en términos de tiempo cortos.	2	2	4	6	Bajo	SI	Entidad Compradora	En la redacción de los documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de los Ordenes de Compra	Mediante la herramienta que permiten medir la ocupación de los Agentes, el consumo de servicios y otros indicadores.	Permanente
9	Específica	Externo	Selección	Operacionales	Huelga o Paro por parte de los agentes del proveedor	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	2	3	5	Medio	Proveedor	Interrupción contractual que permita tener planes de contingencia para contingencias operativas. Evaluación contractual de descuentos.	1	2	3	5	Bajo	SI	Proveedor	En la redacción de los Documentos del Proceso	La del vencimiento del plazo de los Ordenes de Compra	La Entidad Compradora en la supervisión de la Orden de Compra. Colombia Compra Eficiente revisando las comunicaciones de las Entidades Externas.	Permanente
10	Específica	Externo	Selección	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por errores imputables a éste en la redacción	El proveedor omitió documentación o requisitos exigidos por la Entidad Compradora para la aceptación de la factura.	4	3	7	Alto	Proveedor	Interrupción contractual que permita que el proveedor solicite a la Entidad Compradora los documentos y formatos en los cuales debe.	3	2	5	6	Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los documentos del proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Revisar que las entidades compradoras son claras en los procesos de redacción de facturación.	Permanente
11	Específica	Externo	Selección	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por no solicitud de PAC por la Entidad Compradora	La Entidad Compradora no solicitó el PAC para planear sus adquisiciones y pagos, lo que imposibilita cumplir con los términos de pago previstos en el instrumento.	3	3	6	Alto	Entidad Compradora	Establecer una obligación contractual en la cual el Proveedor deberá suspender el servicio cuando la Entidad Compradora está en mora por 60 días calendario o más.	3	2	5	6	Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Notificar al supervisor designado para la ejecución de la orden de compra que tiene a cargo solicitar la asignación del PAC.	Permanente
12	General	Externo	Selección	Operacionales	Terminación anticipada de uno o varios proveedores derivado de un fallo en el funcionamiento de sus lora del Acuerdo Marco	Incumplimiento sin competencia	4	2	6	Alto	Colombia Compra Eficiente	Establecer condiciones favorables para los proveedores, recordando las oportunidades y el alcance del negocio	2	4	5	6	Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso de Contratación	La del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco	Verificando condiciones de terminación anticipada.	Permanente

Elaboró: Cristian David Domínguez - Contabilista
 Revisó: Rafael Torres Hernández - Contabilista
 Aprobó: Guillermo Buena Ventura Cruz - Subdirector de Negocios

RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 209146 Activo

Versiones

209146 - Prod (actual)



Fin del evento
 pausar el evento

13:21
días hrs

Editar evento

Fin del evento

[Configuración](#)
[Tiempo](#)
[Detalles](#)
[Proveedores](#)
[Evaluaciones](#)
[Respuestas](#)

Vista Todo

Avanzado

Buscar

Enviar correo electrónico

<input type="checkbox"/>	Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Correo electrónico	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
<input type="checkbox"/>	05/02/25	ANDES BPO SAS	Isabel Amaya	isabel.amaya@andesb...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
<input type="checkbox"/>	05/02/25	INNOVA TECH IT SAS	Irma Ardila	directora.gobierno@...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
<input type="checkbox"/>	05/02/25	LEON Y ASOCIADOS SAS	Maria Fernanda Rodríguez	cce@leonasociados.c...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		
<input type="checkbox"/>	25/02/25	RST ASOCIADOS PROJECT SAS	SERGIO ENRIQUE RIAÑO BARRERA	licitaciones@rstaso...	En espera	0 de 1 aceptados	Nunca visto		

Por página 15 | 45 | 90

Por página 15 | 45 | 90

Business Process Outsourcing

Proveedores recomendados

Todo

Ver todos

Fin del evento

Editar evento

Comentarios

Silenciar comentarios

Ingresar comentario

Agregar [Archivo](#) | [Url](#)

Enviar notificación de comentario a un usuario ingresando @nombre (ejemplo: @JohnSmith)

Agregar comentario

Historial

RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 209146 Activo



Versiones

209146 - Prod (actual)

Fin del evento [pausar el evento](#)

13:21
días hrs

Editar evento

La revisión de las secciones de divisas, términos y condiciones y tipo de evento creará un evento revisado.

Fin del evento

[Configuración](#)
[Tiempo](#)
[Detalles](#)
[Proveedores](#)
[Evaluaciones](#)
[Respuestas](#)

Configuración básica

Nombre del evento RFQ - Lote 2 - BPO III

Divisa COP

Más información del evento Ninguno

Logo de la Entidad



Información de evento

Etiqueta Ninguno/a

* Mercancía del evento Servicios de BPO III

Etiqueta Ninguno/a

* Mercancía del evento Servicios de BPO III

Mercancía de Coupa Business Process Outsourcing

Ahorros planificados 0,00 COP

Evitación de costos 0,00 COP

Segmento Ninguno/a

* Grupos de contenido Todos

Solamente miembros de estos grupos de contenido

Elegir grupos

Configuración

Etapa de RFx

- RFI
- RFQ
- RFP

Etapa de subasta

Permitir respuestas múltiples

Ocultar respuestas del proveedor (oferta sellada)

Dejar sin sellar automáticamente cuando el evento finalice Sin sellar manualmente

Permitir que los proveedores envíen adjuntos en el Centro de mensajes instantáneos

Divisas de eventos y tasas de cambio ?

Permitir que los proveedores oferten en cualquiera de estas divisas

Términos y condiciones

Términos del evento

[Terminos_y_condiciones_TVEC.pdf](#) (→ Proveedor)

El proveedor deberá aceptar los términos de forma electrónica

Documentos

Documentos relacionados Ninguno

Documentos relacionados Ninguno

Objetos personalizados

Ninguno

Equipo del evento

[Ana Pardo Suarez](#) (Creador)

Fin del evento

Editar evento

La revisión de las secciones de divisas, términos y condiciones y tipo de evento creará un evento revisado.

Comentarios

[Silenciar comentarios](#)

Ingresar comentario

Agregar [Archivo](#) | [Url](#)

Enviar notificación de comentario a un usuario ingresando @nombre (ejemplo: @JohnSmith)

Agregar comentario

Historial

RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 209146 Activo



Versiones

209146 - Prod (actual) ▾

Fin del evento
⏸ pausar el evento

13 21
días hrs

Editar evento

Fin del evento

La revisión de la línea temporal no creará un evento revisado.

Configuración **Tiempo** Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Zona horaria del evento

Bogotá (-05; UTC-5) ▾

Presentación del evento

Después del envío manual ▾

Inicio del evento

Después de presentar el evento ▾

Fin del evento

Fecha/hora específica ▾

20/03/26 📅 17:00

📅 Línea de tiempo

[Expandir todos](#) | [Contraer todos](#)

📅 Línea de tiempo

[Expandir todos](#) | [Contraer todos](#)

06/03/26 19:24 ✓
America/Bogota
12min.

Configuración del evento

Agregar tarea >

0 0
Tareas Comentarios

06/03/26 19:36 ⚠
America/Bogota
13d : 21h : 23min.

RFQ

Agregar tarea >

0 0
Tareas Comentarios

20/03/26 17:00 ⚠
America/Bogota

Evaluación

Agregar tarea >

0 0
Tareas Comentarios

Fin del evento

Editar evento

La revisión de la línea temporal no creará un evento revisado.

💬 Comentarios

[Silenciar comentarios](#) ▾

Ingresar comentario

Agregar [Archivo](#) | [Url](#)

Enviar notificación de comentario a un usuario ingresando @nombre (ejemplo: @JohnSmith)

Agregar comentario

🕒 Historial

>

RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 209146 Activo

Versiones: 209146 - Prod (actual)

Fin del evento: **13:21** días hrs

[pausar el evento](#)

Editar evento
La revisión de las secciones de esta ficha creará un evento revisado.

Fin del evento

[Configuración](#) [Tiempo](#) [Detalles](#) [Proveedores](#) [Evaluaciones](#) [Respuestas](#)

- [Respuesta del proveedor](#)
- [Datos adjuntos](#)

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto Simulador de cotización	Instrucciones al proveedor El contratista deberá conocer y entender todos los documentos adjuntos en el presente evento RFQ y remitir la cotización teniendo en cuenta el presupuesto establecido para prestar los servicios de centro de contacto de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos por el FONCEP es por la suma de OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE, (\$887.417.274) incluido IVA, impuestos, tasas, estampillas, contribuciones, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la Orden de Compra. FONCEP efectuará los descuentos que se generen de acuerdo con la normativa vigente y a los que haya lugar, en especial para Bogotá D.C. La duración de la orden de compra será por ocho (8) meses y veinticuatro (24) días, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2026 contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra y suscripción de acta de inicio entre el proveedor y supervisor del contrato.
Archivo adjunto 10_Simulador_am_servicios_bpo_iii_v4-... 10_Simulador_am_servicios_bpo_iii_v4-...	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al proveedor responder con un adjunto <input type="checkbox"/> Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto Documentos Previos BPO	Instrucciones al proveedor Condiciones generales del evento Todas las condiciones de tipo general se encuentran contenidas en los documentos previos y anexos adjuntos del evento y deben ser tenidos en cuenta para la cotización final por parte del proveedor, así mismo como se indica dentro del simulador la solicitud de cotización y en los documentos del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III. La duración de la orden de compra será por ocho (8) meses y veinticuatro (24) días, es decir, hasta el 31 de diciembre del 2026 contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra y suscripción de acta de inicio entre el proveedor y supervisor del contrato.
Archivo adjunto 05_Estudios_previos_BPO_2026_RVSJ... 06_V3_12-02-26_Anexo_Técnico_RIF... 11-02-26_RFI_BPO_-REVSJADM.pdf 27-02-26_AR_RESPUESTAS_OBSERV... Certificado_PAA_Linea_193_Comunicaci... Cdp_222_Sap_866989.pdf	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al proveedor responder con un adjunto <input type="checkbox"/> Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Formularios

No hay formularios para este evento

Artículos y servicios

Los artículos no están en Lotes (5 artículos)	
bpo03--1 - IT-BPO-28-1-Agente Front Office sin herramienta_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 4 Mes	214.990.638,02 COP
Cantidad x Precio base	
bpo03--2 - IT-BPO-28-16-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 6 Mes	407.222.734,51 COP
Cantidad x Precio base	
bpo03--3 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Sin herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	118.433.016,59 COP
Cantidad x Precio base	
bpo03--4 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	5.082.412,72 COP
Cantidad x Precio base	
bpo03--IVA	141.688.472,35 COP
Cantidad x Precio base	

± Campo interno **Total de la base 887.417.274,19 COP**

Fin del evento **Editar evento**

La revisión de las secciones de esta ficha creará un evento revisado.

Comentarios [Silenciar comentarios](#)

Ingresar comentario

Agregar [Archivo](#) | [Url](#)

Enviar notificación de comentario a un usuario ingresando @nombre (ejemplo: @JohnSmith)

Agregar comentario

Historial



**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Objeto	CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP
Lugar	Bogotá D.C.
Fecha	24 de marzo de 2026
Verificación de Asistentes	- ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS (Asesora Dirección General – Comunicaciones y Servicio al Ciudadano) - ANGE PAOLA HERNANDEZ MORENO (Contratista Dirección General – Comunicaciones y Servicio al Ciudadano)
Orden del día	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación Informe de evaluación2. Presupuesto oficial3. Evento de cotización4. Observaciones al evento5. Cierre del evento6. Análisis y Evaluación de las cotizaciones recibidas en respuesta al Evento No. 209146 de 20267. Valor total ofertado VS Presupuesto oficial8. Precios cotizados en el formato Excel VS precios plataforma TVEC9. Valor cotizado VS precios techo Catálogo10. Análisis del precio ofertado11. Conclusión

1. Presentación Informe de evaluación

De conformidad con el Acuerdo Marco de precios para la prestación de servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, la guía de compra y los documentos anexos, disponibles en la página de Colombia Compra Eficiente en el enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii> el 24 de marzo del 2026, el FONCEP realizó la evaluación preliminar de las ofertas recibidas en respuesta al evento RFQ No. 209146 de 2026 generado a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), teniendo en cuenta lo siguiente:

Finalizado el plazo del evento de cotización el día 20 de marzo de 2026 a las 5:00 pm, se recibieron, como respuesta al mismo, un total de cuatro (4) ofertas de los siguientes proveedores habilitados para la Zona 1, Lote 2, del Acuerdo Marco de Precios:

Tabla 1. Ofertas evento 209146 de 2026

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

 Respuestas

Exportar ▾		Vista Todo ▾				
Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
INNOVA TECH IT SAS	INNOVA TECH IT SAS - #1307523	20/03/26 15:55 -0500	887.417.274,19 COP	100%	666.888.949,794 COP	220.528.324,396 COP
LEON Y ASOCIADOS SAS	LEON Y ASOCIADOS SAS - #1307650	20/03/26 16:52 -0500	887.417.274,19 COP	100%	634.909.921,794 COP	252.507.352,396 COP
RST ASOCIADOS PROJECT SAS	RST ASOCIADOS PROJECT SAS - #1307673	20/03/26 14:29 -0500	887.417.274,19 COP	100%	691.749.124,202 COP	195.668.149,988 COP
ANDES BPO SAS	ANDES BPO SAS - #1307708	20/03/26 16:42 -0500	887.417.274,19 COP	100%	669.688.765,65 COP	217.728.508,54 COP

Por página 15 | 45 | 90

Fuente: Tienda Virtual del estado colombiano. Evento 209146 de 2026. Respuestas.

2. Presupuesto oficial

El FONCEP cuenta con un presupuesto oficial para la presente contratación que asciende a la suma de **hasta OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE, (\$887.417.274)**, incluido IVA y demás impuestos, estampillas, tasas y contribuciones a que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la orden de compra.

3. Evento de cotización

De conformidad con lo establecido en la “Guía General de los Acuerdos Marco de Precio”, se creó el evento de solicitud de cotización RFQ No. 209146 de 2026 a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), otorgando a los proveedores un plazo de DIEZ (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al envío de la solicitud de cotización; es decir, desde el 09 de marzo de 2026 hasta el 20 de marzo de 2026 a las 5:00 p.m.

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Linea de tiempo Expandir todos | Contraer todos

Linea de tiempo Expandir todos | Contraer todos

06/03/26 19:24
America/Bogota
12min.

Configuración del evento Agregar tarea >

Tareas Comentarios

06/03/26 19:36
America/Bogota
13d - 21h - 23min.

RFQ Agregar tarea >

Tareas Comentarios

20/03/26 17:00
America/Bogota

Evaluación Agregar tarea >

Tareas Comentarios

Fin del evento Editar evento
La edición de la línea temporal no creará un evento revisado.

4. Observaciones al evento

Durante el desarrollo del evento de cotización No. 209146 de 2026, no se presentaron observaciones por parte de los proveedores del Acuerdo Marco de Precios (AMP).

5. Cierre del evento

Finalizado el plazo del evento de cotización el día 20 de marzo de 2026 a las 5:00 pm, se recibieron, como respuesta al mismo, un total de cuatro (4) ofertas de los proveedores habilitados para la Zona 1 Lote 2 del Acuerdo Marco de Precios y con los siguientes valores:

Respuestas

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
INNOVA TECH IT SAS	INNOVA TECH IT SAS - #1307523	20/03/26 15:55 -0500	887.417.274,19 COP	100%	666.888.949,794 COP	220.528.324,396 COP
LEON Y ASOCIADOS SAS	LEON Y ASOCIADOS SAS - #1307650	20/03/26 16:52 -0500	887.417.274,19 COP	100%	634.909.921,794 COP	252.507.352,396 COP
RST ASOCIADOS PROJECT SAS	RST ASOCIADOS PROJECT SAS - #1307673	20/03/26 14:29 -0500	887.417.274,19 COP	100%	691.749.124,202 COP	195.668.149,988 COP
ANDES BPO SAS	ANDES BPO SAS - #1307708	20/03/26 16:42 -0500	887.417.274,19 COP	100%	669.688.765,65 COP	217.728.508,54 COP

Por página 15 | 45 | 90

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

6. Análisis y Evaluación de las cotizaciones recibidas en respuesta al Evento No. 209146 de 2026

Para efectuar el análisis de las cotizaciones recibidas en respuesta al evento de cotización No. 209146 de 2026, la Entidad dio aplicación a lo previsto en el numeral 5.2.5. *Análisis de las cotizaciones de los Proveedores* de la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC), según el cual, la Entidad compradora, una vez recibidas las cotizaciones, debe analizarlas y compararlas conforme a lo siguiente:

- Verificar el valor total de la cotización
- Descargar el archivo adjunto en Excel que corresponde al formato de Solicitud de Cotización, en el cual el Proveedor diligenció la hoja “cotización”.
- Verificar que los Precios cotizados por el Proveedor en la pestaña “cotización” correspondan a los precios cotizados en la sección de artículos y lotes de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- Realizar las comparaciones de las cotizaciones, verificando que el Proveedor haya cotizado por debajo de sus precios techo publicados en el Catálogo.
- Elegir la cotización que haya cotizado el menor valor total relacionado en la Solicitud de Cotización.
- Verificar si el Proveedor ha cotizado todos los productos y/o insumos requeridos por la Entidad Compradora consultando la pestaña “cotización” del archivo de Excel diligenciado por el Proveedor.
- Verificar que la Cotización que ha presentado el Proveedor en la plataforma coincida en todos sus componentes (ítems) con la información que anexa el Proveedor en el archivo de Excel.

Posterior a la verificación de las ofertas frente al cumplimiento de los criterios antes señalados, la Entidad seleccionará al proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios requeridos, de conformidad con lo previsto en el numeral 6.18. de la *Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora* en la operación secundaria **Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, CCE-SNG-AMP 005 -2024**, en concordancia con lo establecido en el numeral 5.2.7. *Selección del Proveedor* de la Guía para comprar en la TVEC a través del Acuerdo Marco de Precios - AMP para la prestación de servicios BPO III.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a verificar cada uno de los criterios enunciados respecto de cada una las ofertas recibidas, en los siguientes términos:

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

7. Valor total ofertado VS Presupuesto oficial

En primer lugar, se verificó que el valor total ofertado por cada uno de los proveedores que respondieron al evento de cotización No. 209146 de 2026, fuese igual o inferior al presupuesto oficial establecido para la presente contratación, como factor excluyente, obteniéndose el siguiente resultado:

No.	PROVEEDOR	VALOR COTIZADO	TOTAL	CUMPLIMIENTO
1	ANDES BPO SAS	\$ 669.688.765,65		CUMPLE
2	INNOVA TECH IT S.A.S	\$ 666.888.949,79		CUMPLE
3	LEON & ASOCIADOS	\$ 634.909.921,80		CUMPLE
4	RST ASOCIADOS SAS	\$ 691.749.124,20		CUMPLE

Del panorama anterior, se concluye que las cuatro (4) cotizaciones recibidas se encuentran dentro del presupuesto oficial. No obstante, teniendo en cuenta que en aplicación de lo previsto en el numeral 6.18. de la cláusula 6. *Obligaciones de la Entidad Compradora* del AMP en la operación secundaria **Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, CCE-SNG-AMP 005 -2024**, la Entidad debe colocar la orden de compra al proveedor que haya cotizado el menor precio total, para la verificación de los demás criterios de análisis se tendrán en cuenta únicamente la cotización que presenta el menor precio total.

8. Precios cotizados en el formato Excel VS precios plataforma TVEC

Para la verificación de este criterio, se procedió a constatar que la oferta de menor valor cumple con los precios cotizados en la pestaña de cotización y en la sección de artículos y lotes de la TVEC, obteniéndose el siguiente resultado:

8.1 LEON Y ASOCIADOS SAS

Ítem	Servicio	Capacidad	Unidad de facturación	Cantidad en tiempo	Valor Total Formato Excel	Valor Total TVEC	CUMPLE
1	Agente front office sin herramienta – Agente general	4	Mes	8.80	\$ 634.909.921,80	\$ 634.909.921,80	Cumple
2	Agente front office sin herramienta – Agente técnico	6	Mes	8.80			
3	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	8.80			
4	Distintivo institucional	11	Distintivo	1			

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

9. Valor cotizado VS precios techo Catálogo

Se verificó que los precios unitarios cotizados (Precio Unitario con Descuento) del proveedor que ofertó el menor precio total, correspondan a un valor igual o menor al precio máximo permitido en el catálogo señalado por ítem, para cada proveedor, en el Catálogo del Acuerdo Marco, tal como se muestra a continuación:

9.1 LEON Y ASOCIADOS SAS

Ítem	Servicio	Capacidad	Unidad de facturación	Cantidad en tiempo	VALOR OFERTADO	VALOR UNITARIO CATÁLOGO	CUMPLE
1	Agente front office sin herramienta – Agente general	4	Mes	8.80	\$4.415.858,84	\$ 4.786.838,85	Cumple
2	Agente front office sin herramienta – Agente técnico	6	Mes	8.80	\$ 5.423.466,42	\$ 6.044.634,09	Cumple
3	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	8.80	\$ 10.200.043,55	\$ 10.547.803,77	Cumple
4	Distintivo institucional	11	Distintivo	1	\$ 180.009,82	\$ 423.790,84	Cumple

10. Análisis del precio ofertado

Se verificó por parte de la Entidad que el descuento total ofertado por el proveedor **LEON Y ASOCIADOS SAS** equivale al 28% frente al valor total del presupuesto establecido. Por tal razón, se considera que, de acuerdo con las ofertas recibidas, conforme con lo determinado en la **Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente**, se deberá justificar el valor total ofertado por parte del proveedor **León & Asociados S.A.S**, ya que podría ser considerado como oferta artificialmente baja al encontrarse por debajo del valor mínimo aceptable, conforme a lo establecido dentro de la entidad que es un 20%.

ORDEN	NOMBRE OFERENTE	VALOR OFERTADO SECOP II	VALOR PROPUESTA ECONÓMICA	Variación por presupuesto oficial
1	LEON & ASOCIADOS	\$ 634.909.921,80	\$ 887.417.274,00	28%
2	INNOVA TECH IT S.A.S	\$ 666.888.949,79	\$ 887.417.274,00	25%
3	ANDES BPO SAS	\$ 669.688.765,65	\$ 887.417.274,00	25%
4	RST ASOCIADOS SAS	\$ 691.749.124,20	\$ 887.417.274,00	22%

**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

11. Conclusión

Como resultado del análisis y evaluación realizados, se identificó que la cotización de menor precio presentada por **LEON Y ASOCIADOS S.A.S.** requiere una justificación del valor total ofertado, dado que podría considerarse **una oferta artificialmente baja**, al encontrarse por debajo del valor mínimo aceptable establecido por la Entidad (20%).

La propuesta asciende a **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE**, valor que incluye IVA, demás impuestos, contribuciones, tasas, costos y gastos directos e indirectos asociados a la ejecución de la orden de compra.

Agradecemos su atención y solicitamos muy respetuosamente la revisión y respuesta frente a las siguientes observaciones:

El proponente deberá diligenciar:

1. El proponente deberá realizar la desagregación de su precio conforme a lo indicado por Colombia Compra Eficiente, en la mencionada Guía así: como se encuentran distribuidos los costos de los perfiles de acuerdo con la oferta económica recibida.

2. Igualmente se solicita ampliar su manifestación con respecto de los siguientes temas:

- Que la oferta económica presentada responde a circunstancias objetivas.
- Que la oferta económica presentada no ha superado el punto de no pérdida.
- Que el proponente no desmejorará la calidad de los servicios del contrato que se genere.
- Que el proponente responderá por todo daño que se pueda presentar en virtud de una indebida cuantificación de su oferta económica.

3. Respecto a cada una de las anteriores inquietudes, se solicita respetuosamente al proponente aportar a más tardar el día 25 de marzo de 2026 antes de las 03:00 p.m., la documentación que justifique y acredite los argumentos que sustentan al valor de su oferta, atendiendo lo indicado en la Guía de Colombia Compra Eficiente, de lo contrario, su oferta será rechazada procediendo con la evaluación del siguiente proponente en orden de elegibilidad.

Nota 4: En cumplimiento del artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, en el evento que el FONCEP estime que el valor de una oferta resulta artificialmente bajo, requerirá al proponente para que explique las razones que sustenten el valor por él ofertado. Oídas las explicaciones, el FONCEP procederá al rechazo o a permitir la continuidad de la oferta presentada en el proceso, cuando el valor de esta responda a circunstancias objetivas que no pongan en riesgo el proceso, ni el cumplimiento de las obligaciones del contrato a celebrar, en caso de que este se adjudique a dicho proponente.



**EVALUACIÓN PRELIMINAR
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS
Asesora Dirección General Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento, lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones y por lo tanto lo presentamos para la firma de la Dirección General del FONCEP					
Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma	Fecha
Revisó y Aprobó	Andrea Mayerli Ríos Lagos	Asesora Dirección General Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Dirección General		24/03/2026
Proyectó	Ange Paola Hernández Moreno	Contratista	Comunicaciones y Servicio al Ciudadano		24/03/2026



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ**
Subdirector
Subdirección Financiera y Administrativa

DE: **ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS**
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

ASUNTO: EVALUACIÓN DEFINITIVA OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026

Dr. Manuel, reciba un cordial saludo.

Teniendo en cuenta que desde Comunicaciones y Servicio al Ciudadano nos encontramos en el proceso de contratación del nuevo proveedor que prestará los servicios de BPO al FONCEP, y conforme a los requisitos establecidos en el **Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024** para la Prestación de Servicios BPO III, una vez surtida la etapa de evaluación del proveedor que cumple con las condiciones de la oferta, agradecemos adelantar los trámites necesarios para la **publicación de la evaluación final a través de la Tienda Virtual**, con base en los documentos que se remiten con la presente comunicación.

Quedo atenta a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

Firmado Electrónicamente
por ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS

Fecha: 2026-03-30 13:21

e6dcc3732288189414a7e70051a053d0c379d72e8ef4b6f9db11c732fc2c32ce

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS
Asesora
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Con Copia a

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2026-02477

Folios :2 Anexos :1 Fecha: 2026-03-30 13:21

Dependencia Remitente:Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Destino :MANUEL FERNANDO ISAZA GONZALEZ

Serie :17 - contratos

SubSerie :06 - selección abreviada

ANGIE PAOLA HERNANDEZ MORENO - Contratista - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS	Asesora	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	
Proyectó	YIMMY BENAVIDES ORJUELA	Contratista	Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexidad con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Objeto	CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP
Lugar	Bogotá D.C.
Fecha	30 de marzo de 2026
Verificación de Asistentes	- ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS (Asesora Dirección General – Comunicaciones y Servicio al Ciudadano) - ANGE PAOLA HERNANDEZ MORENO (Contratista Dirección General – Comunicaciones y Servicio al Ciudadano)
Orden del día	<ol style="list-style-type: none">1. Presentación Informe de evaluación2. Presupuesto oficial3. Evento de cotización4. Observaciones al evento5. Cierre del evento6. Análisis y Evaluación de las cotizaciones recibidas en respuesta al Evento No. 209146 de 20267. Precios cotizados en el formato Excel VS precios plataforma TVEC8. Valor cotizado VS precios techo Catálogo9. Análisis del precio ofertado10. Requerimiento precio artificialmente bajo y respuesta proveedor11. Análisis justificación precios ofertados12. Conclusión

1. Presentación Informe de evaluación

De conformidad con el Acuerdo Marco de precios para la prestación de servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, la guía de compra y los documentos anexos, disponibles en la página de Colombia Compra Eficiente en el enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii> el 30 de marzo del 2026, el FONCEP realizó la evaluación definitiva de las ofertas recibidas en respuesta al evento RFQ No. 209146 de 2026 generado a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), teniendo en cuenta lo siguiente:

Finalizado el plazo del evento de cotización el día 20 de marzo de 2026 a las 5:00 pm, se recibieron, como respuesta al mismo, un total de cuatro (4) ofertas de los siguientes proveedores habilitados para la Zona 1, Lote 2, del Acuerdo Marco de Precios:



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
 OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
 ACUERDO MARCO DE PRECIOS
 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Respuestas

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
INNOVA TECH IT SAS	INNOVA TECH IT SAS - #1307523	20/03/26 15:55 -0500	887.417.274,19 COP	100%	666.888.949,794 COP	220.528.324,396 COP
LEON Y ASOCIADOS SAS	LEON Y ASOCIADOS SAS - #1307650	20/03/26 16:52 -0500	887.417.274,19 COP	100%	634.909.921,794 COP	252.507.352,396 COP
RST ASOCIADOS PROJECT SAS	RST ASOCIADOS PROJECT SAS - #1307673	20/03/26 14:29 -0500	887.417.274,19 COP	100%	691.749.124,202 COP	195.668.149,988 COP
ANDES BPO SAS	ANDES BPO SAS - #1307700	20/03/26 16:42 -0500	887.417.274,19 COP	100%	669.688.765,65 COP	217.728.508,54 COP

Tabla 1. Ofertas evento 209146 de 2026

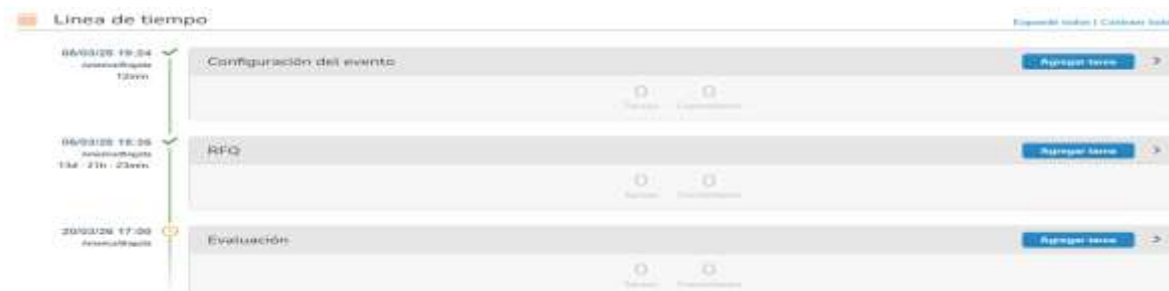
Fuente: Tienda Virtual del estado colombiano. Evento 209146 de 2026. Respuestas.

2. Presupuesto oficial

El FONCEP cuenta con un presupuesto oficial para la presente contratación que asciende a la suma de **hasta OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE, (\$887.417.274)**, incluido IVA y demás impuestos, estampillas, tasas y contribuciones a que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la orden de compra.

3. Evento de cotización

De conformidad con lo establecido en la Guía General de los Acuerdos Marco de Precio y en la Minuta del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, se creó el evento de solicitud de cotización RFQ No. 209146 de 2026 a través de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), otorgando a los proveedores un plazo de DIEZ (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al envío de la solicitud de cotización; es decir, desde el 09 de marzo de 2026 hasta el 20 de marzo de 2026 a las 5:00 p.m.





**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

4. Observaciones al evento

Durante el desarrollo del evento de cotización No. 209146 de 2026, no se presentaron observaciones por parte de los proveedores del Acuerdo Marco de Precios (AMP).

5. Cierre del evento

Finalizado el plazo del evento de cotización el día 20 de marzo de 2026 a las 5:00 pm, se recibieron, como respuesta al mismo, un total de cuatro (4) ofertas de los proveedores habilitados para la Zona 1 Lote 2 del Acuerdo Marco de Precios y con los siguientes valores:

Respuestas

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
INNOVA TECH IT SAS	INNOVA TECH IT SAS - #1307523	20/03/26 15:55 -0500	887.417.274,19 COP	100%	666.888.949,794 COP	220.528.324,396 COP
LEON Y ASOCIADOS SAS	LEON Y ASOCIADOS SAS - #1307650	20/03/26 16:52 -0500	887.417.274,19 COP	100%	634.909.921,794 COP	252.507.352,396 COP
RST ASOCIADOS PROJECT SAS	RST ASOCIADOS PROJECT SAS - #1307673	20/03/26 14:29 -0500	887.417.274,19 COP	100%	691.749.124,202 COP	195.668.149,968 COP
ANDES BPO SAS	ANDES BPO SAS - #1307708	20/03/26 16:42 -0500	887.417.274,19 COP	100%	669.688.765,65 COP	217.728.508,54 COP

6. Análisis y Evaluación de las cotizaciones recibidas en respuesta al Evento No. 209146 de 2026

Para efectuar el análisis de las cotizaciones recibidas en respuesta al evento de cotización No. 209146 de 2026, la Entidad dio aplicación a lo previsto en el numeral 5.2.5. *Análisis de las cotizaciones de los Proveedores* de la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC), según el cual, la Entidad compradora, una vez recibidas las cotizaciones, debe analizarlas y compararlas conforme a lo siguiente:

- Verificar el valor total de la cotización
- Descargar el archivo adjunto en Excel que corresponde al formato de Solicitud de Cotización, en el cual el Proveedor diligenció la hoja “cotización”.
- Verificar que los Precios cotizados por el Proveedor en la pestaña “cotización” correspondan a los precios cotizados en la sección de artículos y lotes de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- Realizar las comparaciones de las cotizaciones, verificando que el Proveedor haya cotizado por debajo de sus precios techo publicados en el Catálogo.



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

- Elegir la cotización que haya cotizado el menor valor total relacionado en la Solicitud de Cotización.
- Verificar si el Proveedor ha cotizado todos los productos y/o insumos requeridos por la Entidad Compradora consultando la pestaña “cotización” del archivo de Excel diligenciado por el Proveedor.
- Verificar que la Cotización que ha presentado el Proveedor en la plataforma coincida en todos sus componentes (ítems) con la información que anexa el Proveedor en el archivo de Excel.

Posterior a la verificación de las ofertas frente al cumplimiento de los criterios antes señalados, la Entidad seleccionará al proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios requeridos, de conformidad con lo previsto en el numeral 6.18. de la *Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora* en la operación secundaria **Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, CCE-SNG-AMP 005 -2024**, en concordancia con lo establecido en el numeral 5.2.7. *Selección del Proveedor* de la Guía para comprar en la TVEC a través del Acuerdo Marco de Precios - AMP para la prestación de servicios BPO III.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a verificar cada uno de los criterios enunciados respecto de cada una las ofertas recibidas, en los siguientes términos:

6.1 Valor total ofertado VS Presupuesto oficial

En primer lugar, se verificó que el valor total ofertado por cada uno de los proveedores que respondieron al evento de cotización No. 209146 de 2026, fuese igual o inferior al presupuesto oficial establecido para la presente contratación, como factor excluyente, obteniéndose el siguiente resultado:

No.	PROVEEDOR	VALOR TOTAL COTIZADO	CUMPLIMIENTO
1	ANDES BPO SAS	\$ 669.688.765,65	CUMPLE
2	INNOVA TECH IT S.A.S	\$ 666.888.949,79	CUMPLE
3	LEON & ASOCIADOS	\$ 634.909.921,80	CUMPLE
4	RST ASOCIADOS SAS	\$ 691.749.124,20	CUMPLE

Del panorama anterior, se concluye que las cuatro (4) cotizaciones recibidas se encuentran dentro del presupuesto oficial. No obstante, teniendo en cuenta que en aplicación de lo previsto en el numeral 6.18. de la cláusula 6. *Obligaciones de la Entidad Compradora* del AMP en la operación secundaria **Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, CCE-SNG-AMP 005 -2024**, la Entidad debe colocar la orden de compra al proveedor que haya cotizado el menor precio total, para la verificación de los demás criterios de análisis se tendrán en cuenta únicamente la cotización que presenta el menor precio total. En consecuencia, para la verificación de los demás criterios de



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
 OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
 ACUERDO MARCO DE PRECIOS
 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

análisis se tendrá en cuenta únicamente la cotización con el menor valor total, correspondiente a **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.**

7. Precios solicitud de cotización (formato Excel) versus los precios en la plataforma TVEC

Para la verificación de este criterio, se procedió a constatar que la oferta de menor valor cumple con los precios cotizados en la pestaña de cotización y en la sección de artículos y lotes de la TVEC, obteniéndose el siguiente resultado:

7.1 LEON Y ASOCIADOS S.A.S.

Ítem	Servicio	Capacidad	Unidad de facturación	Cantidad en tiempo	VALOR OFERTADO	Valor Total Formato Excel	Valor Total TVEC	CUMPLE
IT-BPO-28-1	Agente front office sin herramienta – Agente general	4	Mes	8.80	\$ 4.415.858,84	\$ 634.909.921,80	\$ 634.909.921,80	Cumple
IT-BPO-28-16	Agente front office sin herramienta – Agente técnico	6	Mes	8.80	\$ 5.423.466,42			
IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	8.80	\$ 10.200.043,55			
IT-BPO-41-1	Distintivo institucional	11	Distintivo	1	\$ 180.009,82			

8. VALOR COTIZADO VS PRECIOS TECHO CATÁLOGO

Se verificó que los precios unitarios cotizados (Precio Unitario con Descuento) del proveedor que ofertó el menor precio total, correspondan a un valor igual o menor al precio máximo permitido en el catálogo AMP de Servicios de BPO III lote 2 del 17 de febrero del 2025 señalado por ítem, para cada proveedor, en el Catálogo del Acuerdo Marco, tal como se muestra a continuación:

8.1 León y Asociados S.A.S.

Ítem	Servicio	Capacidad	Unidad de facturación	Cantidad en tiempo	VALOR OFERTADO	VALOR UNITARIO CATÁLOGO	CUMPLE
IT-BPO-28-1	Agente front office sin herramienta – Agente general	4	Mes	8.80	\$4.415.858,84	\$ 4.786.838,85	Cumple
IT-BPO-28-16	Agente front office sin herramienta – Agente técnico	6	Mes	8.80	\$ 5.423.466,42	\$ 6.044.634,09	Cumple



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
 OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
 ACUERDO MARCO DE PRECIOS
 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	8.80	\$ 10.200.043,55	\$ 10.547.803,77	Cumple
IT-BPO-41-1	Distintivo institucional	11	Distintivo	1	\$ 180.009,82	\$ 423.790,84	Cumple

9. Análisis del precio ofertado

Se verificó por parte de la Entidad que el descuento total ofertado por el proveedor **LEON Y ASOCIADOS SAS** equivale al 28% frente al valor total del presupuesto establecido. Por tal razón, se considera que, de acuerdo con las ofertas recibidas, conforme con lo determinado en la **Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación de Colombia Compra Eficiente**, se deberá justificar el valor total ofertado por parte del proveedor **LEÓN & ASOCIADOS S.A.S**, ya que podría ser considerado como oferta artificialmente baja al encontrarse por debajo del valor mínimo aceptable, conforme a lo establecido dentro de la entidad que es un 20%.

ORDEN	NOMBRE OFERENTE	VALOR OFERTADO SECOP II	VALOR PROPUESTA ECONÓMICA	Variación por presupuesto oficial
1	LEON & ASOCIADOS	\$ 634.909.921,80	\$ 887.417.274,00	28%
2	INNOVA TECH IT S.A.S	\$ 666.888.949,79	\$ 887.417.274,00	25%
3	ANDES BPO SAS	\$ 669.688.765,65	\$ 887.417.274,00	25%
4	RST ASOCIADOS SAS	\$ 691.749.124,20	\$ 887.417.274,00	22%

10. Requerimiento precio artificialmente bajo y respuesta proveedor

De acuerdo con lo establecido en el numeral anterior la entidad procedió a publicar a través de mensaje en la virtual del estado colombiano para que el proveedor, **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S**, justificara el precio ofertado dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.2.4 de Decreto 1082 del 2015, tal y como se evidencia a continuación:

el 24/03/26 a las 17:05 -05:00

Conclusión:

Como resultado del análisis y evaluación realizados, se identificó que la cotización de menor precio presentada por **LEON Y ASOCIADOS S.A.S**, requiere una justificación del valor total ofertado, dado que podría considerarse una oferta artificialmente baja, al encontrarse por debajo del valor mínimo aceptable establecido por la Entidad (20%).
 La propuesta asciende a SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE, valor que incluye IVA, demás impuestos, contribuciones, tasas, costos y gastos directos e indirectos asociados a la ejecución de la orden de compra.
 Agradecemos su atención y solicitamos muy respetuosamente la revisión y respuesta frente a las siguientes observaciones: El proponente deberá diligenciar (...). Ver informe preliminar adjunto.

[Informe_Evaluación_prelimi...](#)



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Al anterior requerimiento fue adjunto el informe de evaluación preliminar para conocimiento del proveedor requerido y demás de los proveedores que presentaron cotización.

De acuerdo con la solicitud realizada por el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones, LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S. emitió respuesta el 25 de marzo del 2026 a través del correo electrónico institucional "Contratación" (contratacion@foncep.gov.co), debido a que la plataforma de la TVCE de Colombia Compra Eficiente presentaba inconvenientes para cargar los documentos. No obstante, a las 3:17 p. m. se evidencia que también se generó respuesta mediante la plataforma, como se muestra en las siguientes imagenes:

Respuesta a Comunicación EVALUACIÓN PRELIMINAR OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026 [Resumir](#)

SB Sonia Milena Bohórquez <gerentegeneral@leonasociados.com.co> Mié 25/03/2026 15:09

Para: Contratacion

CC: Fabio Guillermo Leon Leon <fabioleon@leonasociados.com.co>;
Adriana Marcela Chisaba Rozo <ejecutivocomercial@leonasociados.com.co>

Reenvió este mensaje el Mié 25/03/2026 15:11.

2026.Mar.25 - Respuesta a C...
209 KB

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de gerentegeneral@leonasociados.com.co. [Por qué es esto importante](#)


Muy buenas tardes

Respetados Doctores
FONCEP

Remitimos nuestra respuesta a la comunicación emitida el día de ayer con el asunto de referencia. Lo hacemos por este medio en razón a que a que la plataforma de Colombia Compra eficiente nos permite enviar mensajes, pero no nos permite adjuntar el documento. Ya pusimos un caso en Soporte de CCE para que nos colaboren con la solución.

Cualquier inquietud quedamos atentos, y seguimos insistiendo para que el documento quede cargado en el canal oficial.

Mil gracias por la atención prestada, feliz día.


Sonia Milena Bohórquez
Gerente General



EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024

RV: New message Received for RFQ - Lote 2 - BPO III - Event #209146

De: Compra Eficiente <cc@leonaociados.com.co>
Enviado: miércoles, 25 de marzo de 2026 a las 17:00
Para: Ana Ofelia Pardo Suarez <apardo@foncep.gov.co>
Cc: Sonia Milena Bohortquez <genentgen@leonaociados.com.co>; Fabio Guillermo Leon Leon <fabiolcom@leonaociados.com.co>; Adriana Marcela Chaves Roca <ajc@leonaociados.com.co>
Asunto: RE: New message Received for RFQ - Lote 2 - BPO III - Event #209146

No suele recibir correos electrónicos de cc@leonaociados.com.co. [Por qué es esto importante?](#)

Muy buenas tardes

Respetados Doctores
FONCEP

Remitimos nuestra respuesta a la comunicación emitida el día de ayer con el asunto de referencia. Lo hacemos por este medio en razón a que a que la plataforma de Colombia Compra Eficiente nos permite enviar mensajes, pero no nos permite adjuntar el documento. Ya pusimos un caso en Soporte de CCE para que nos colaboren con la solución.

Cualquier inquietud quedamos atentos, y seguimos insistiendo para que el documento quede cargado en el canal oficial.

Mi gracias por la atención prestada, feliz día.

¿Qué necesita?

Solicitudes Órdenes Facturas Recepción Cotización Proveedores Informes Configuración

RFQ - Lote 2 - BPO III - Evento 209146 **Cerró el evento**

Configuración **Terminó** **Detalles** **Proveedores** **Indicadores** **Respuestas** **OPORTUNIDADES** **REQUISITOS**

Se respondió el 2026/03/25

Datos adjuntos

Propiedad de Ana Pardo Suarez	Propiedad de 1118 Y ABC2004 SAS
<p>Simulador de cotización</p> <p>Instrucciones El usuario deberá conocer y entender todos los documentos adjuntos en el presente evento RFQ y enviar la cotización teniendo en cuenta el presupuesto establecido para prestar los servicios del contrato de acuerdo con los requisitos técnicos establecidos por el FONCEP así como la suma de OCHOCEINTOS OCHENTA Y SEIS MILONES QUATROCIENTOS DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS MIL TRECE (888.877.214) milésimo (65), impuestos, tasas, empujones, contribuciones, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la Orden de Compra. FONCEP efectuará los descuentos que se generen de acuerdo con la normativa vigente y a los que haya lugar, en especial para Bogotá D.C. La decisión de la orden de compra será por ocho (8) meses y renovable (24) días, en dicho, hasta el 31 de diciembre del 2028 conluzo a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra y suscripción de acta de inicio entre el proveedor y supervisor del contrato.</p> <p>Archivos adjuntos 01_Invitaciones_en_ponderacion_Lote_2_14_</p>	<p>Respuesta a Simulador de cotización</p> <p>Archivos adjuntos 01_Invitaciones_en_ponderacion_Lote_2_14_</p>
<p>Documentos Previos BPO</p> <p>Instrucciones Condiciones generales del evento. Todas las condiciones de tipo general se encuentran contenidas en los documentos previos y anexos adjuntos del evento y deben ser tenidos en cuenta para la cotización final por parte del proveedor, así mismo como se indica dentro del puntual de la solicitud de cotización y en los documentos del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III. La decisión de la orden de compra será por ocho (8) meses y renovable (24) días, en dicho, hasta el 31 de diciembre del 2028 conluzo a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la orden de compra y suscripción de acta de inicio entre el proveedor y supervisor del contrato.</p> <p>Archivos adjuntos 01_Invitaciones_en_ponderacion_Lote_2_14_ 02_Invitaciones_en_ponderacion_Lote_2_14_ 11_02-26_BPO_III_BPO_III_CCE_SNG_AMP_005-2024.pdf 11_02-26_BPO_III_BPO_III_CCE_SNG_AMP_005-2024.pdf 11_02-26_BPO_III_BPO_III_CCE_SNG_AMP_005-2024.pdf 11_02-26_BPO_III_BPO_III_CCE_SNG_AMP_005-2024.pdf 11_02-26_BPO_III_BPO_III_CCE_SNG_AMP_005-2024.pdf</p>	<p>Respuesta a Documentos Previos BPO</p> <p>Archivos adjuntos Miguelos</p>

Formularios





**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Respuesta proveedor:

Bogotá D.C. 25 de marzo de 2026

Doctoras

ANDREA MAYERLI RIOS LAGOS

Asesora Dirección General de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

ANGIE PAOLA HERNÁNDEZ MORENO

Contratista

Ciudad

REF: Respuesta a oficio Evaluación Preliminar de Ofertas del Evento RFQ No. 209146 de 2026

Cordial saludo.

En atención a la comunicación remitida, En relación con la posible consideración de la oferta presentada por LEON & ASOCIADOS S.A.S. el día 20 de marzo de 2026, para la orden de compra cuyo objeto es la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía relacionados con los trámites y servicios del FONCEP, como artificialmente baja, al encontrarse por debajo del umbral del 20% definido por la entidad, es importante señalar que en esta condición nos encontramos los cuatro proponentes que presentamos la oferta. Por nuestra parte, esta situación obedece al interés de presentar una oferta competitiva para la entidad.

A continuación, nos permitimos dar respuesta a las observaciones planteadas y justificar que la propuesta presentada por LEON & ASOCIADOS S.A. por un valor de SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE, incluye IVA, los impuestos, contribuciones, tasas, costos y gastos directos e indirectos asociados a la ejecución del contrato. Procedemos a dar respuesta punto a punto.

1. Desagregación del Precio:

LEON & ASOCIADOS S.A.S. presenta el costo laboral de cada uno de los perfiles requeridos en la presente cotización, los cuales han sido calculados mediante la herramienta oficial de la Calculadora Laboral del Ministerio de Trabajo, permitiendo su verificación y trazabilidad.

a. Servicio IT-BPO 28-1 Agente Front Office sin herramienta – Agente general

La prestación del servicio contempla la vinculación de Agentes Generales con una remuneración mínima equivalente a 1,5 SMMLV, como base de cotización. Para 2026, este valor corresponde



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

a \$2.626.358,00 sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Leon & Asociados garantiza la contratación del personal con un salario de \$2.626.358,00

Se adjunta la liquidación del costo laboral para este perfil por mes por valor de \$3.926.808,00, que incluye Salario, Auxilio de Transporte, Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales (que apliquen), Prestaciones Sociales y Vacaciones.

Salario	2.626.358	?
Transporte	249.095	?
PRESTACIONES SOCIALES		
Cesantías	239.621	?
Intereses sobre cesantías	28.755	?
Primas	239.621	?
Vacaciones	109.432	?
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
Pensiones (AFP)	315.163	?
Salud (EPS)	223.240	?
Riesgos Laborales (ARL)	13.710	?
PARAFISCALES		
Caja de compensación familiar	105.054	?
ICBF	78.791	?
SENA	52.527	?
TOTAL	4.281.366	?
Exoneración para empleadores de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, para trabajadores que devenguen menos de 10 SMMLV. Salud, SENA e ICBF quedan en cero pesos para el empleador.		
Total con exoneración	3.926.808	?

Como se evidencia, el costo laboral directo por cada recurso asciende a \$3.926.808 mensuales. Frente al valor ofertado de \$4.415.858,84 antes de IVA, se genera un margen mensual de \$489.050,84 por recurso.

Durante la ejecución del contrato (8,8 meses), este margen corresponde a \$4.303.647,42 por cada persona.

Dicho margen permite cubrir costos indirectos asociados a la operación, tales como dotación (aplicable por tratarse de un salario inferior a 2 SMMLV, independiente del distintivo requerido, y también incluye costos tales como pólizas, gastos asociados al ingreso y gestión del personal durante el contrato, entre otros.

b. Servicio IT-BPO 28-16 Agente Front Office sin herramienta – Agente técnico

La prestación del servicio contempla la vinculación de Agentes Técnicos con una remuneración mínima equivalente a 2 SMMLV, como base de cotización. Para 2026, este valor corresponde a



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

\$3.501.810,00 sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Leon & Asociados garantiza la contratación del personal con un salario de \$3.506.810,00.

Se adjunta la liquidación del costo laboral por mes para este perfil por valor de \$4.851.859,00, que incluye Salario, Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales (que apliquen), Prestaciones Sociales y Vacaciones.

Salario	3.506.810	?
Transporte	0	?
PRESTACIONES SOCIALES		
Cesantías	292.234	?
Intereses sobre cesantías	35.068	?
Primas	292.234	?
Vacaciones	146.117	?
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
Pensiones (AFP)	420.817	?
Salud (EPS)	290.079	?
Riesgos Laborales (ARL)	18.306	?
PARAFISCALES		
Caja de compensación familiar	140.272	?
ICBF	105.204	?
SENA	70.135	?
TOTAL	5.325.278	?
Exoneración para empleadores de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, para trabajadores que devenguen menos de 10 SMMLV. Salud, SENA e ICBF quedan en cero pesos para el empleador.		
Total con exoneración	4.851.859	?

Como se evidencia, el costo laboral directo por cada recurso asciende a \$4.851.859 mensuales. Frente al valor ofertado de \$5.423.466,42 antes de IVA, se genera un margen mensual de \$571.607,42 por recurso.

Durante la ejecución del contrato (8,8 meses), este margen corresponde a \$5.030.145,28 por cada persona.

Dicho margen permite cubrir costos indirectos asociados a la operación, incluyendo costos tales como pólizas, gastos asociados al ingreso y gestión del personal durante el contrato, entre otros.

c. Servicio IT-BPO 37-1 Supervisor Servicios BPO sin herramienta

La prestación del servicio contempla la vinculación de un Supervisor de Servicios BPO con una remuneración mínima equivalente a 4 SMMLV, como base de cotización. Para 2026, este valor corresponde a \$7.003.620 sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Leon & Asociados garantiza la contratación del personal con un salario de \$7.003.620,00.



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

Se adjunta la liquidación del costo laboral por mes para este perfil por valor de \$9.689.882,00, que incluye Salario, Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales (que apliquen), Prestaciones Sociales y Vacaciones.

Salario	7.003.620	?
Transporte	0	?
PRESTACIONES SOCIALES		
Cesantías	583.635	?
Intereses sobre cesantías	70.036	?
Primas	583.635	?
Vacaciones	291.818	?
APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
Pensiones (AFP)	840.434	?
Salud (EPS)	595.308	?
Riesgos Laborales (ARL)	36.559	?
PARAFISCALES		
Caja de compensación familiar	280.145	?
ICBF	210.109	?
SENA	140.072	?
TOTAL	10.635.370	?
Exoneración para empleadores de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, para trabajadores que devenguen menos de 10 SMMMLV. Salud, SENA e ICBF quedan en cero pesos para el empleador.		
Total con exoneración	9.689.882	?

Como se evidencia, el costo laboral directo por cada recurso asciende a \$9.689.882,00 mensuales. Frente al valor ofertado de \$10.200.043,55 antes de IVA, se genera un margen mensual de \$510.161,55 por recurso.

Durante la ejecución del contrato (8,8 meses), este margen corresponde a \$4.489.421,68.

Dicho margen permite cubrir los costos indirectos asociados a la operación, incluyendo costos tales como pólizas, gastos asociados al ingreso y gestión del personal durante el contrato, entre otros.

d. Servicio IT-BPO 41-1 Distintivo Institucional

Dentro de la cotización se presenta un valor ofertado de \$1.980.108,02 para el suministro de once (11) chaquetas por una única vez durante la ejecución de la orden compra. Leon & Asociados garantiza que las chaquetas que se suministrarán cumplirán con los requisitos especificados en la documentación del proceso.



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

2. Manifestación del Proponente

LEON & ASOCIADOS S.A.S., en calidad de proponente dentro del presente proceso, se permite manifestar bajo la gravedad de juramento que:

- La oferta económica presentada responde a circunstancias objetivas, derivadas de un análisis técnico, financiero y operativo de los costos requeridos para la adecuada ejecución del contrato.
- La oferta económica presentada no ha superado el punto de no pérdida, garantizando la sostenibilidad financiera del contrato durante su ejecución.
- En ningún caso el proponente desmejorará la calidad de los servicios a prestar, comprometiéndose a cumplir con los niveles de servicio, condiciones técnicas y estándares exigidos en el proceso.
- El proponente asumirá la responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que se derive de una indebida cuantificación de su oferta económica, sin que ello afecte la correcta ejecución del contrato ni genere costos adicionales para la entidad contratante.

Lo anterior se manifiesta para los fines pertinentes dentro del presente proceso de contratación.

De antemano, agradecemos la oportunidad de presentar las aclaraciones correspondientes y ponemos a su consideración la aceptación de nuestra propuesta.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera dentro del proceso.

Cordialmente,

FABIO GUILLERMO LEON LEON
Representante Legal
LEON & ASOCIADOS S.A.S.



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

11. Análisis justificación precios ofertados

Que, de acuerdo con la respuesta a las observaciones planteadas y con el fin de justificar que la propuesta presentada por **LEÓN & ASOCIADOS S.A.S.**, por un valor de **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE**, incluye el IVA, así como los impuestos, contribuciones, tasas, costos y gastos directos e indirectos asociados a la ejecución del contrato, se indica lo siguiente:

Como resultado del análisis y la evaluación realizados, se identificó que el descuento total ofertado por **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S. equivale al 28%** frente al valor del presupuesto establecido por un valor de **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE**, incluye el IVA. En consecuencia, la propuesta se clasificaba como una oferta con precio artificialmente bajo, conforme a los lineamientos definidos por Colombia Compra Eficiente en la *Guía de manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación*.

No obstante, a partir del análisis técnico y de la justificación presentada por el proponente respecto de los costos asociados a los recursos requeridos, se evidencia que la oferta cumple con la remuneración mínima establecida para cada uno de los perfiles relacionados en el anexo técnico, sin que ello implique riesgo de incumplimiento. La propuesta económica responde a circunstancias objetivas derivadas de un estudio técnico, financiero y operativo que permite garantizar la adecuada ejecución del contrato.

Asimismo, se verifica que la oferta no supera el punto de no pérdida, lo que asegura la sostenibilidad financiera durante la ejecución contractual. El proponente manifiesta que en ningún caso se desmejorará la calidad de los servicios a prestar y que se cumplirán los niveles de servicio, condiciones técnicas y estándares exigidos en el proceso.

De igual manera, el proponente asume la responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de una eventual indebida cuantificación de su oferta económica, sin que ello afecte la correcta ejecución del contrato ni genere costos adicionales para la entidad contratante.

Así las cosas y por las razones antes expuestas, se recomienda la continuidad del proceso de contratación y adjudicación a la propuesta presentada por **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.**, toda vez que esta Cumple, con la presentación de los requisitos exigidos para la justificación de precios de su propuesta económica, la cual fue aceptada por la entidad; en vista que, la oferta presentada no pone en riesgo la ejecución del objeto contractual en caso de resultar adjudicatario y que los argumentos expuestos por el proveedor dieron razón a que este tiene pleno conocimiento de los costos en los que incurrirá para la prestación de los servicios requeridos a satisfacer con el proceso del asunto y que su oferta no es una estrategia para resultar adjudicatario, así mismo que los precios ofertados hacen parte del tráfico comercial de acuerdo a las circunstancias



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

particulares del mismo en el mercado y que estos en caso de resultar adjudicatario deberán mantenerse como fijos y firmes durante la ejecución del contrato y que durante el mismo, en caso de resultar adjudicatario no podrá alegar desequilibrio económico alguno. Con base en los anteriores argumentos y de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios, la entidad procede a realizar la siguiente conclusión:

12. Conclusión

Como resultado del análisis y evaluación efectuada se encontró que la cotización de menor precio presentada por **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.** cumple con las características y criterios solicitados y a su vez presenta el menor precio total, con un valor total ofertado de por un valor de **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE**, incluye el IVA y demás impuestos, contribuciones, tasas, costos, gastos directos e indirectos a que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la orden de compra.

Asimismo, de conformidad con el numeral 6.15. del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO III, el FONCEP verificó que el proveedor **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.**, con **NIT 800220143-0** y su representante legal Fabio Guillermo León León, identificado con cédula de ciudadanía número 80.407.979 no se encuentran incursos en causales de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal, y cuentan con el Registro Único de Proponentes RUP vigente y Registro Único Empresarial y Social – RUES activo.

En consonancia, se recomienda al ordenador del gasto adjudicar a **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.** con **NIT 800220143-0** y, en consecuencia, generar la orden de compra correspondiente por un valor total de **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIÚN PESOS CON OCHENTA CENTAVOS (\$634.909.921,80) M/CTE**, incluye el IVA, demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar, así como todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución de la orden de compra, generándose un ahorro para la Entidad correspondiente a la suma de **(\$ 252.507.352,20) M/CTE**.

De conformidad con el informe de verificación de requisitos, se indica: (...) se evidencia que la oferta presentada por el proveedor **LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S.**, incluye decimales; razón por la cual, posterior a la suscripción de la misma se requerirá la suscripción de una modificación aproximando el valor de la orden de compra inicial a la cifra más cercana, la cual será **\$634.909.922** teniendo en cuenta que con la implementación de la plataforma "BogData", se eliminó el uso de centavos en todas las operaciones y transacciones a cargo de la Dirección Distrital de Tesorería - DDT denominados en moneda legal. En este sentido, a partir del 1 de enero de 2019, dicho sistema de información esta parametrizado de forma que no se permite registrar operaciones de cualquier tipo denominadas en moneda legal con uso de centavos, por lo cual las entidades deben aproximar los valores en centavos al peso más cercano.



**EVALUACIÓN DEFINITIVA
OFERTAS DEL EVENTO RFQ No. 209146 de 2026
ACUERDO MARCO DE PRECIOS
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**

* Se anexa copia de las consultas de antecedentes de Boletín de responsables Fiscales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá, Medidas Correctivas, Antecedentes Judiciales y RUES, respecto de la persona natural y jurídica.

ANDREA MAYERLI RÍOS LAGOS
Asesora Dirección General Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado el presente documento, lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones y por lo tanto lo presentamos para la firma de la Dirección General del FONCEP					
Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma	Fecha
Revisó y Aprobó	Andrea Mayerli Ríos Lagos	Asesora Dirección General Gestión Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Dirección General		30/03/2026
Revisó	Joner Augusto Morad Romero	Contratista	Subdirección Jurídica		30/03/2026
Proyectó	Ange Paola Hernández Moreno	Contratista	Gestión Comunicaciones y Servicio al Ciudadano		30/03/2026



CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS
LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.

CERTIFICA

Que una vez consultado el sistema de Registro de Sanciones e Inhabilidades Disciplinarias de la Personería de Bogotá D.C., el señor(a) **FABIO GUILLERMO LEON LEON**, quien se identifica con

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **80407979** de BOGOTA D.C.

(OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS SIETE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y NUEVE)

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

Esta Certificación es válida, siempre y cuando el número consignado en el respectivo documento de identificación, coincida con el aquí registrado. El certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Personería de Bogotá D.C., contiene las anotaciones de sanciones e inhabilidades disciplinarias que reporten las Entidades Distritales y las dependencias de la Personería de Bogotá D.C., con atribuciones Disciplinarias.

ADVERTENCIAS:

* El certificado de antecedentes disciplinarios ordinario deberá contener las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes (Inciso 3°, artículo 238 - Ley 1952 de 2019).

* Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro, en el certificado de antecedentes disciplinarios especial (Inciso 4°, artículo 238 - Ley 1952 de 2019).

* Tres o más sanciones disciplinarias en los últimos cinco (5) años por faltas graves o leves dolosas o por ambas, constituye inhabilidad para desempeñar cargos públicos. Esta inhabilidad tendrá una duración de tres (3) años contados a partir de la ejecutoria de la última sanción. (numeral 2°, artículo 42 - Ley 1952 de 2019).

* Certificado expedido de conformidad con el numeral 5, artículo 102 del Decreto Ley 1421 de 1993, artículo 238 de la Ley 1952 de 2019, numeral 4.5, artículo 16 y numeral 6, artículo 21 del Acuerdo Distrital 755 de 2019.

* Para todos los efectos esta certificación debe ser complementada con la expedida por la Procuraduría General de la Nación.

* Certificado expedido sin costo alguno.

VÍCTOR JULIO URIBE GÓMEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES
CERTIFICADO ORDINARIO
No. 293560190



PIB
16:01:52
Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 27 de marzo del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), el(la) señor(a) FABIO GUILLERMO LEON LEON identificado(a) con Cédula de ciudadanía número 80407979:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx>



Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :

ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL ,
INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

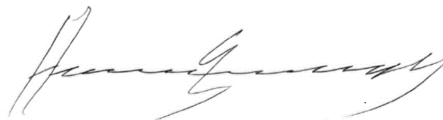
CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy jueves 26 de marzo de 2026, a las 17:30:46, el número de identificación, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía
No. Identificación	80407979
Código de Verificación	80407979260326173045

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.



HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado





Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 26/03/2026 05:42:01 p. m. para el **Nº de Expediente o Comparendo: N.º. 80407979**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **137210585** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando <https://www.policia.gov.co>, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda

Imprimir

Información

515 9000

**Dios y
Patria**

Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Cra. 59 Nº 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá D.C.
Línea de atención: 018000-910112

**COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA**

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES
CERTIFICADO ORDINARIO
No. 293560104



PIB
16:00:58
Hoja 1 de 01

Bogotá DC, 27 de marzo del 2026

La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN certifica que una vez consultado el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades (SIRI), la persona LEON & ASOCIADOS SAS identificado(a) con NIT número 8002201430:

NO REGISTRA SANCIONES NI INHABILIDADES VIGENTES

ADVERTENCIA: La certificación de antecedentes contiene las anotaciones de las sanciones o inhabilidades que se encuentren vigentes. Cuando se trate de nombramiento o posesión en cargos que exijan para su desempeño ausencia de antecedentes, se certificarán todas las anotaciones que figuren en el registro. Anterior, de acuerdo a los incisos 3o. y 4o. del artículo 238 Ley 1952 de 2019.

NOTA: El certificado de antecedentes disciplinarios es un documento que contiene las anotaciones e inhabilidades generadas por sanciones penales, disciplinarias, inhabilidades que se deriven de las relaciones contractuales con el estado, de los fallos con responsabilidad fiscal, de las decisiones de pérdida de investidura y de las condenas proferidas contra servidores, ex servidores públicos y particulares que desempeñen funciones públicas en ejercicio de la acción de repetición o llamamiento en garantía. **Este documento tiene efectos para acceder al sector público, en los términos que establezca la Constitución Política y la ley particular o demás disposiciones vigentes.** El Sistema SIRI reporta como antecedentes solamente las sanciones con debida ejecutoria recibidas de las autoridades nacionales colombianas. En caso de nombramiento o suscripción de contratos con el Estado, es responsabilidad de la Entidad, validar la información de antecedentes del aspirante en la página web: <https://www.procuraduria.gov.co/Pages/certificado-antecedentes.aspx>



Mario Enrique Castro González
Jefe División de Relacionamento Con El Ciudadano (C)

ATENCIÓN :

ESTE CERTIFICADO CONSTA DE 01 HOJA(S), SOLO ES VALIDO EN SU TOTALIDAD. VERIFIQUE QUE EL NUMERO DEL CERTIFICADO SEA EL MISMO EN TODAS LAS HOJAS.

LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL ,
INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO

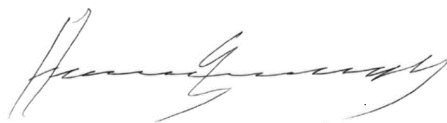
CERTIFICA:

Que una vez consultado el Sistema de Información del Boletín de Responsables Fiscales 'SIBOR', hoy jueves 26 de marzo de 2026, a las 17:32:42, el número de identificación de la Persona Jurídica, relacionado a continuación, NO SE ENCUENTRA REPORTADO COMO RESPONSABLE FISCAL.

Tipo Documento	Número de identificación tributario
No. Identificación	8002201430
Código de Verificación	8002201430260326173241

Esta Certificación es válida en todo el Territorio Nacional, siempre y cuando el tipo y número consignados en el respectivo documento de identificación, coincidan con los aquí registrados.

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Resolución 220 del 5 de octubre de 2004, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales.



HERNÁN GUILLERMO JOJOA SANTACRUZ
Contralor Delegado





Portal de Servicios al Ciudadano PSC

Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC

Consulta Ciudadano

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que a la fecha, 26/03/2026 05:42:54 p. m. para el **Nº de Expediente o Comparendo: Nº. 8002201430**

NO TIENE MEDIDAS CORRECTIVAS PENDIENTES POR CUMPLIR.

De conformidad con la Ley 1801 de 2016 "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Registro interno de validación No. **137210632** . La persona interesada podrá verificar la autenticidad del presente documento a través de la página web institucional digitando <https://www.policia.gov.co>, menú ciudadanos/ consulta medidas correctivas, con el documento de identidad y la fecha de expedición del mismo. Esta consulta es válida siempre y cuando el número de cédula corresponda con el documento de identidad suministrado.

Nueva Busqueda

Imprimir

Información

515 9000



Dios y Patria

Policía Nacional de Colombia
Dirección General - Cra. 59 Nº 26 - 21
Centro Administrativo Nacional CAN, Bogotá D.C.
Línea de atención: 018000-910112



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



GOV.CO

LEON & ASOCIADOS SAS

[Volver a los resultados de búsqueda](#)

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Registro Mercantil

Información general	Actividad económica	Representante legal	Propietario / Establecimiento
Identificación NIT 800220143 - 0 Categoría de la Matrícula Sociedad ó persona jurídica principal ó esal Tipo de Sociedad Sociedad comercial Tipo Organización Sociedades por acciones simplificadas sas Cámara de Comercio Bogota Número de Matrícula 458926		Fecha de Matrícula 1991/06/25 Fecha de Vigencia Indefinido Estado de la matrícula Activa Fecha de renovación 2026/03/24 Último año renovado 2026 Fecha de Actualización 2026/03/24 Emprendimiento Social N	

Servicios disponibles a través de la Cámara de Comercio

 [Comprar Certificado](#)

Tenga en cuenta:

Si la categoría de la matrícula es Sociedad, Persona Jurídica Principal ó Sucursal solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.



Asesor Virtual

Disponible para hablar!



Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones Foncep N.I.T. 860041163 ORDEN DE COMPRA

LEON Y ASOCIADOS SAS

N.I.T. 800220143-0
Calle 94 #13-33
Bogotá,
Atte: Maria Fernanda Rodríguez
cce@leonasociados.com.co
Teléfono: +57 316 0240852

Número de Orden **162899**
No de Instrumento
Instrumento agregación **Servicios BPO III**
Fecha de Emisión **30/03/26**
Fecha de Vencimiento **31/12/26**
Comprador **Ana Pardo Suarez**
Ordenador del gasto **Manuel Isaza González**
Supervisor **ASESOR (E) DIRECCIÓN
GENERAL - COMUNICACIONES Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

Teléfono **3076200**

Detalle de Entrega

Gravámenes adicionales **El contratista asume los costos establecidos para la ejecución de la orden de compra, así como retenciones, tasas y contribuciones de orden Nacional y Distrital a qué hubiese lugar. Adicional a ello, se efectuarán descuentos del 3.6%, correspondientes a las estampillas Distritales, de la siguiente manera: Estampilla Pro Adulto Mayor 2%, Estampilla Universidad Francisco José de Caldas 1,1% y Estampilla Pro Cultura 0,5%. Así como las señaladas en el formato solicitud de cotización.**

Justificación **CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP**

Enviar a

Fondo de Prestaciones
Económicas Cesantías y
Pensiones Foncep
Carrera 6 Nro 14 98 piso 6
Bogotá DC Bogotá DC
Atte: Ana Dilfa Pardo Suarez

Facturar a

Fondo de Prestaciones
Económicas Cesantías y
Pensiones Foncep
Carrera 6 Nro 14 98 piso 6
Bogotá DC, Bogotá DC
Atte: Ana Pardo Suarez

Línea	CDP	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	222	bpo03--1 - IT-BPO-28-1-Agente Front Office sin herramienta_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 4 Mes	8.8	Mes	17.663.435,36	155.438.231,17
2	222	bpo03--2 - IT-BPO-28-16-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 6 Mes	8.8	Mes	32.540.798,52	286.359.026,98
3	222	bpo03--3 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Sin herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	8.8	Mes	10.200.043,55	89.760.383,24
4	222	bpo03--4 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.0	Mes	1.980.108,02	1.980.108,02
5	222	bpo03--IVA	1.0	Unidad	101.372.172,39	101.372.172,39
					634.909.921,80	COP

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	484921
Número de orden de compra a modificar:	162899

Entidad compradora:	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES
Nombre del solicitante:	Ana Dilfa Pardo Suarez
Proveedor:	LEON Y ASOCIADOS SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO III

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2026-04-01 10:14:24

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
160000	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	CDP-222	CDP	222

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo03--1 - IT-BPO-28-1- Agente Front Office sin herramienta_Agent general_Jornada Ordinaria_Plata_Zc 1_NA_NA - 4 Mes	8.8	Mes	17663435.36	CDP-222	155438231.17

2	bpo03--2 - IT- BPO-28-16- Agente Front Office sin herramienta_Agent técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zo 1_NA_NA - 6 Mes	8.8	Mes	32540798.52	CDP-222	286359026.98
3	bpo03--3 - IT- BPO-37-1- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallad herramienta_NA_N 1 Mes	8.8	Mes	10200043.55	CDP-222	89760383.24
4	bpo03--4 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N 11 Distintivo	1.0	Mes	1980108.02	CDP-222	1980108.02
5	bpo03--IVA	1.0	Unidad	101372172.39	CDP-222	101372172.39

Total Orden de Compra Actual:	634,909,921.80
--------------------------------------	-----------------------

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	5	bpo03--IVA	1.00	Unidad	101372172.59	CDP-222	101372172.59

Totales de Modificación

Total Nuevos:	0.00
Total Editados:	101,372,172.59
Total Sin Editar:	533,537,749.41
Total Eliminados:	0.00
Valor Total Orden de Compra:	634,909,922.00

Detalle o justificación de la aclaración

De conformidad con el informe de verificación de requisitos, se indica: (...) se evidencia que la oferta presentada por el proveedor LEON Y ASOCIADOS SAS, incluye decimales; razón por la cual, posterior a la suscripción de la misma se requerirá la suscripción de una modificación aproximando el valor de la orden de compra inicial a la cifra más cercana, la cual será \$ 634.909.922 teniendo en cuenta que con la implementación de la plataforma "BogData", se eliminó el uso de centavos en todas las operaciones y transacciones a cargo de la Dirección Distrital de Tesorería - DDT denominados en moneda legal. En este sentido, a partir del 1 de enero de 2019, dicho sistema de información está parametrizado de forma que no se permite registrar operaciones de cualquier tipo denominadas en moneda legal con uso de centavos, por lo cual las entidades deben aproximar los valores en centavos al peso más cercano.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Manuel Fernando Isaza González

Documento: 1.014.179.264



Firma de proveedor

Nombre: **FABIO GUILLERMO LEÓN LEÓN**

Documento: **80.407.979 DE USAQUÉN**



Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones Foncep N.I.T. 860041163 ORDEN DE COMPRA

LEON Y ASOCIADOS SAS

N.I.T. 800220143-0
Calle 94 #13-33
Bogotá,
Atte: Maria Fernanda Rodríguez
cce@leonasociados.com.co
Teléfono: +57 316 0240852

Número de Orden **162899**
No de Instrumento
Instrumento agregación **Servicios BPO III**
Fecha de Emisión **30/03/26**
Fecha de Vencimiento **31/12/26**
Comprador **Ana Pardo Suarez**
Ordenador del gasto **Manuel Isaza González**
Supervisor **ASESOR (E) DIRECCIÓN
GENERAL - COMUNICACIONES Y SERVICIO AL
CIUDADANO**

Teléfono **3076200**

Detalle de Entrega

Gravámenes adicionales **El contratista asume los costos establecidos para la ejecución de la orden de compra, así como retenciones, tasas y contribuciones de orden Nacional y Distrital a qué hubiese lugar. Adicional a ello, se efectuarán descuentos del 3.6%, correspondientes a las estampillas Distritales, de la siguiente manera: Estampilla Pro Adulto Mayor 2%, Estampilla Universidad Francisco José de Caldas 1,1% y Estampilla Pro Cultura 0,5%. Así como las señaladas en el formato solicitud de cotización.**

Justificación **CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP**

Enviar a

Fondo de Prestaciones
Económicas Cesantías y
Pensiones Foncep
Carrera 6 Nro 14 98 piso 6
Bogotá DC Bogotá DC
Atte: Ana Dilfa Pardo Suarez

Facturar a

Fondo de Prestaciones
Económicas Cesantías y
Pensiones Foncep
Carrera 6 Nro 14 98 piso 6
Bogotá DC, Bogotá DC
Atte: Ana Pardo Suarez

Línea	CDP	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	222	bpo03--1 - IT-BPO-28-1-Agente Front Office sin herramienta_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 4 Mes	8.8	Mes	17.663.435,36	155.438.231,17
2	222	bpo03--2 - IT-BPO-28-16-Agente Front Office sin herramienta_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_Zona 1_NA_NA - 6 Mes	8.8	Mes	32.540.798,52	286.359.026,98
3	222	bpo03--3 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Sin herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	8.8	Mes	10.200.043,55	89.760.383,24
4	222	bpo03--4 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 11 Distintivo	1.0	Mes	1.980.108,02	1.980.108,02
5	222	bpo03--IVA	1.0	Unidad	101.372.172,59	101.372.172,59
					634.909.922,00	COP

**COMUNICACIÓN INTERNA**

PARA: MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ
Responsable Área
Área Financiera

DE: MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ
Responsable Área
Área Financiera

ASUNTO: Solicitud CRP orden de compra 162899 BPO

Estimada doctora Melba,

De manera atenta y para los fines pertinentes solicito amablemente ordenar a quien corresponda expedir el Certificado de Registro Presupuestal a favor del proveedor LEÓN Y ASOCIADOS S.A.S., con NIT 800.220.143-0 por un valor total de **SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$634.909.922) M/CTE IVA incluido**, con el fin de respaldar la orden de compra No. 162899 de 2026 que tiene el siguiente objeto: "CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP." adquisición realizada en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), requerido de la siguiente manera:

FONDO/ FUENTE	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CDP	VALOR CDP	VALOR REQUERIDO CRP
1-100-F001 VA- RECURSOS DISTRITO	O2120202008038311 7	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	222	\$890.000.000	\$634.909.922

Así mismo, se solicita la liberación del saldo por la suma de (\$255.090.078) M/CTE del CDP 222 de 2026.

Cordialmente,

MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ
Responsable Área Financiera

Firmado Electrónicamente
por MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ
Fecha: 2026-04-06 16:56

059bdb80f18d66116dfe68aac3bf75286aeb3973dc7a6bf74416f449afef8807

MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ
Responsable Área
Área Financiera

Con Copia a

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



FONCEP-FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES

Al contestar cite Radicado :3-2026-02568

Folios :2 Anexos :0 Fecha: 2026-04-06 16:56

Dependencia Remitente:Área Administrativa

Destino :MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ

Serie :08 - certificados de registro presupuestal

SubSerie :08 - certificados de registro presupuestal

ANDREA MAYERLY RIOS LAGOS - Asesora - Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

Actividad	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Revisó	ANA DILFA PARDO SUAREZ	Responsable Área	Área Administrativa	
Proyectó	BRAYAN JESUS ENGATIVA PARDO	Contratista	Área Administrativa	

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexidad con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

Número : 261

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

MELBA CECILIA
NUÑEZ
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente
por MELBA CECILIA
NUÑEZ RODRIGUEZ
Fecha: 2026.04.06
17:25:22 -05'00'

MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ

Que se ha efectuado registro presupuestal para atender compromisos así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O21202020080383117	Servicios de gestión de desarrollo empresarial	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	634.909.922
			Total	634.909.922

CDP :222

Tipo y Número de Compromiso :04 ORDEN DE COMPRA - 162899

Objeto:

Orden de compra No. 162899 de 2026 que tiene el siguiente objeto: "CSC-196-Contratar la prestación del servicio de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios brindados por el FONCEP." adquisición realizada en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Rad. 3-2026-02568

Beneficiario : 1001326573 NIT 800220143 LEON & ASOCIADOS SAS

Modalidad de Selección :17 SELEC. ABREV. MARCO DE PRECIOS

Bogotá D.C. ABRIL 06 DE 2026

Documento firmado por:MELBA CECILIA NUÑEZ RODRIGUEZ / Cargo: RESPONSABLE PRESUPUESTO

Aprobó: MCNUNEZROD 06.04.2026

Elaboró: JCSAENZS 06.04.2026

Impresión:06.04.2026-17:27:28 MCNUNEZROD 5001049934 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.