

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 26-48262- -0-0
TRA: 301 BIENESSERVI
ACT: 454 SOLICITUD
ORI: 70 OFICSERVCONSUM

FECHA: 2026-02-11 09:12:56
EVE: 319 ORDENCOMPRA
FOLIOS: 1
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

70

Para **GABRIEL TURBAY VELANDIA**
SECRETARIO GENERAL

De **OFICSERVCONSUM**

Asunto: Radicación: 26-48262- -0-0
 Trámite: 301
 Evento: 319
 Actuación: 454
 Folios: 1

Respetado Doctor:

En atención a la programación del Comité de Contratación, me permito remitir a la Secretaría General los documentos soporte correspondientes al proceso de colocación de la orden de compra bajo el Acuerdo Marco de Precios BPO III, para su revisión y consideración en la sesión respectiva.

Los documentos remitidos incluyen, entre otros:

Estudios previos en su versión actualizada y definitiva.

Simulador a fecha de hoy 10 de febrero de 2026

Matriz de riesgos.

Documento de RFI en su estado definitivo, con los ajustes realizados.

Cronograma actualizado del proceso.

Demás soportes técnicos y administrativos que hacen parte integral del expediente.

Lo anterior se remite con el fin de contar con los insumos necesarios para la evaluación del proceso en el marco del Comité de Contratación y para las actuaciones subsiguientes a que haya lugar, se adjunta link para consulta de los mismo

<https://its2sicgov.sharepoint.com/:f/s/GestinAtencinalCiudadano/IgAfvRTk4Nw7R>



KFM6lnB5kfKAS87Q5bJ03IzWpjYlyqwHPw?e=cGsdQa.

Atentamente,

IVAN DARIO HERNANDEZ RODRIGUEZ

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1647903954

Elaboró:Tatiana Villarraga Palacios

Aprobó:IVAN DARIO HERNANDEZ RODRIGUEZ



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 1 de 21

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

En virtud de lo anterior, dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio, contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial en adelante OSCAE, la cual para el adecuado desarrollo de sus funciones tiene conformados tres grupos de trabajo, así: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

En relación con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 6 del artículo 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 2 de 21

- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atención al ciudadano sobre la funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de estos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.
- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajo en coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Ahora bien, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y emitió la Circular interna No 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Es por lo anterior, y con el fin de continuar con la política de descentralización y fortalecimiento de los servicios y trámites que se presta a la ciudadanía, enmarcada dentro del “Proyecto de Inversión C-3599-0200-0012-53105b Fortalecimiento de la Atención y Orientación a la Ciudadanía en los Trámites y Servicios que Ofrece la SIC a Nivel Nacional” y en cumplimiento del plan de acción determinado por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que se requiere dar continuidad a la operación del centro de contacto al ciudadano (Contact Center) con el objeto de mantener y fortalecer los canales de atención telefónico, escrito, virtual y presencial.

2. JUSTIFICACIÓN Y/O ANÁLISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DEL OBJETO A CONTRATAR:

La Superintendencia de Industria y Comercio, como organismo técnico encargado de promover y proteger los derechos de los consumidores y garantizar la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía, requiere fortalecer sus mecanismos de atención mediante la contratación de una empresa especializada. Este servicio permitirá optimizar los procesos de interacción y comunicación con los ciudadanos, alineándose con los objetivos estratégicos de la entidad y las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC).

La contratación de una empresa con infraestructura técnica, administrativa y operativa robusta, además de experiencia comprobada en procesos de atención al usuario, es fundamental para garantizar estándares elevados en la calidad de los servicios ofrecidos. Este enfoque integral contribuirá a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión institucional, facilitando el acceso a trámites y servicios a través de diversos canales:

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 3 de 21

1. Telefónico: Brindará una interacción verbal eficiente y accesible a través de redes de telefonía fija y móvil, garantizando tiempos de respuesta óptimos y resolución efectiva de consultas.
2. Virtual: Ampliará el alcance del servicio mediante tecnologías de información y comunicaciones, incluyendo chat, videollamadas y redes sociales, asegurando una atención oportuna y moderna.
3. Escrito: Facilitará trámites y solicitudes a través de comunicaciones escritas, asegurando claridad, precisión y registro formal de las interacciones.
4. Presencial: Ofrecerá atención personalizada en puntos de contacto físico, fortaleciendo la relación directa con los usuarios y cumpliendo con la normativa sobre servicio presencial.

Estos canales no solo fomentan una interacción adecuada y accesible con la ciudadanía, sino que también contribuyen a cumplir con las disposiciones legales y regulatorias que rigen las funciones de la entidad, en especial aquellas contenidas en el Decreto 4886 de 2011.

De igual manera, el modelo de calidad y capacitación del personal asignado por la empresa proveedora permitirá garantizar un servicio eficiente y adaptado a las necesidades de los usuarios. Este modelo, basado en estándares de calidad, asegurará que cada punto de contacto opere bajo lineamientos claros de eficiencia y satisfacción del ciudadano.

Por último, la contratación responde a la necesidad de mantener y mejorar los servicios ofrecidos en un contexto de alta demanda y expectativas crecientes por parte de la ciudadanía, posicionando a la Superintendencia de Industria y Comercio como una entidad líder en atención al usuario dentro de la Administración Pública Nacional.

Así mismo estos canales tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que son atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de estos:

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN /DETALLE	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400	Por medio del canal de atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida (outbound) para atender solicitudes propias del servicio, encuestas, restablecimiento de experiencia, entre otros.
	Diálogo social	Línea Gratuita Nacional 018000910165	
	Virtual Hold		
Presencial	Punto de Atención principal Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Calle 24 No. 7 - 43 Local 108	Canal por medio del cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio de forma presencial.
Virtual	Video Llamada en lengua de señas colombiana	https://sedelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual	Servicio de atención en línea especial en lengua de señas colombiana, para orientar sobre trámites e Información General y especializada en Propiedad Industrial.
	Chatbot Gaby	Servicio desarrollado por la entidad	Servicio que se ejecuta a través de Gaby, una asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial para brindar información a los ciudadanos.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 4 de 21

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN /DETALLE	DESCRIPCIÓN
	Redes Sociales (Instagram X Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram	Servicio que se presta a través de diferentes cuentas en las que la SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: Instagram: @superintendencia_sic X: @sicsuper Facebook: @Superintendenciadeindustriaycomercio
	SIC Facilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml	Servicio que implementa una herramienta de mediación en línea de la entidad, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC. Para la gestión del servicio se brindan los accesos y permisos desde la entidad para los agentes designados para esta labor.
	Chat	Desborde por agente	Servicio que se presta a través del chatbot cuando el ciudadano requiere una atención personalizada.
	Agendamiento de citas	https://portales.outsourcing.com.co:9544/	Servicio ubicado en la página web de la entidad en la que el ciudadano puede elegir la hora, fecha y ciudad para programar su visita al punto de atención presencial en Bogotá y a nivel nacional en las ciudades donde se tenga activo el servicio.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física	Este canal receptiona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRFS por medio del módulo de la página web, botón de PQRFS y radicación física.

Actualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano de la OSCAE cuenta con una planta de personal mínima compuesta por dos (2) Profesionales Universitarios y un (1) Técnico Administrativo. Este equipo apoya la gestión documental, el seguimiento a los planes de mejoramiento y el cumplimiento de la estrategia de servicio al ciudadano bajo el modelo MIPG.

No obstante, esta estructura resulta insuficiente frente a la magnitud de la demanda operativa. Con corte a diciembre de 2025, la entidad ha gestionado 278.092 PQRFS y registrado un total de 1.915.486 interacciones con la ciudadanía, cifras que desbordan la capacidad técnica y operativa del personal de planta actual.

Dada la desproporción entre el personal disponible y el volumen de solicitudes, la entidad ha optado históricamente por la tercerización de los servicios de Contact Center y BPO. Esta estrategia no es solo una medida de apoyo, sino una condición esencial para garantizar la continuidad del servicio público. La ausencia de este soporte externo provocaría una interrupción crítica en los canales de atención, vulnerando el derecho de la ciudadanía a interactuar con la administración.

La contratación de un proveedor especializado constituye una medida eficaz para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, toda vez que este esquema permite alcanzar una eficacia operativa superior al disponer de agentes altamente capacitados y herramientas tecnológicas de vanguardia para la gestión de picos de demanda o situaciones imprevistas; lo anterior se traduce

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 5 de 21

directamente en una garantía de acceso para el ciudadano, asegurando una interacción clara, oportuna y alineada con los principios de eficiencia y continuidad administrativa que rigen la función pública.

Bajo esta misma línea, dicha estrategia favorece el fortalecimiento institucional al optimizar la experiencia del usuario y consolidar la confianza en la gestión mediante estándares de calidad y tiempos de respuesta adecuados, aspectos que se ven respaldados por los antecedentes contractuales de la Superintendencia, la cual ha garantizado históricamente la prestación ininterrumpida de estos servicios a través del uso recurrente de los instrumentos de agregación de demanda de Colombia Compra Eficiente, tal como se detalla en la relación de procesos de contratación que han soportado la operación y que se presentan a continuación:

CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MODIFICACIONES
CCE 32716 (SIC 1856 de 2018)	26 noviembre de 2018	31 octubre de 2021	Se adiciona el programa informático Chatbot con el fin de brindar canales de atención virtual que permita un acercamiento efectivo y verás entre la ciudadanía y la Entidad, se adiciona la cantidad de ítems por concepto de agentes y otros servicios para cubrir la demanda de los módulos de Servicios de Comunicaciones y Protección de Datos en la plataforma SIC Facilita y el fortalecimiento del servicio al ciudadano; dado el aumento de la demanda de los servicios virtuales Minuto IVR (Interactive Voice Response Enrutador, Mailing, Mensaje SMS (Short Message Service), Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular y Web Callback se hace necesario el incremento de la cantidad de estos.
CCE 78345 (SIC 1811 de 2021)	1 noviembre de 2020	30 junio de 2022	Se actualizó la necesidad de la entidad, disminuyendo el número de agentes, en atención al comportamiento de la demanda del servicio y a las características de la operación que se proyectaban en los diferentes canales dispuestos por la entidad.
CCE 91553 (SIC 1471 de 2022)	1 julio de 2022	25 marzo de 2023	Se incrementó la cantidad de agentes, para garantizar respuesta a la demanda creciente proyectada para el segundo semestre de 2022 y a su vez aumentar así el nivel de satisfacción de los ciudadanos en términos de calidad y oportunidad, más sin embargo en trámite de adición y prórroga a marzo 2023, debió efectuarse reducción de los servicios debido a que la cuota presupuesta asignada para la vigencia 2023 fue inferior a la solicitada, y debido a que los ajustes superan significativamente los supuestos macroeconómicos base de la proyección de solicitud de recursos para la vigencia 2023.
CCE 106645 (SIC 1155 de 2023)	27 marzo de 2023	26 noviembre de 2023	Se realizó una prórroga y adición hasta el 31 de diciembre de 2023 y conforme a la asignación presupuestal se disminuyeron agentes y eliminaron servicios, teniendo en cuenta las características y necesidad de la operación. Se realizó una prórroga y adición hasta el 30 de abril de 2024
Contrato 1058 de 2024	4 abril de 2024	28 abril de 2025	El 4 de abril se firma acta para la Fase 1 de implementación y empalme. La operación inicia el 1 de mayo de 2024 El 17 de junio de 2024, las partes de común acuerdo suscribieron la modificación No. 1 al Contrato de Prestación de Servicios No. 1058 de 2024, a través de la cual se modificaron los siguientes Anexos: Anexo Técnico No. 1 Sub Anexo A. Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas servicio (svc) y operación para incluir una nota en la cual se indicará el manejo en la ejecución de la bolsa de recursos disponibles establecida. El 18 de junio de 2024 mediante acta No 1 se justificó y aprobó la primera utilización de la bolsa de recursos. El 14 de agosto 2024 mediante acta No 2 se justificó y aprobó la segunda utilización de la bolsa de recursos. El 20 de diciembre 2024 se firma adición y prórroga hasta el 28 de abril de 2025.

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 6 de 21

CONTRATO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MODIFICACIONES
			Considerando que la modalidad de contratación fue una Subasta Inversa, el valor inicial presupuestado y la oferta del proponente adjudicado permitieron la disponibilidad de recursos destinados a la mejora y fortalecimiento de los servicios del Contact Center. Como resultado, se optimizó el recurso humano, lo que impactó positivamente en los indicadores de nivel de servicio y atención. Se dio apertura a puntos de atención en seis (6) ciudades: Armenia, Dos Quebradas, Cali, Ibagué, Cartagena y Medellín.
CCE 143878 (SIC 1198 de 2025)	Inicio de Operación 29/04/2025	31 marzo de 2026	Se realizó adición para operar el canal de atención en la red social X, el cual requería la suscripción al API para garantizar la continuidad del servicio. Se realizó una prórroga y adición hasta el 31 de marzo de 2026 y conforme a la asignación presupuestal se disminuyeron agentes y eliminaron servicios, teniendo en cuenta las características y necesidad de la operación.

Actualmente, la entidad se encuentra ejecutando la orden de compra N.º 1198 de 2025 derivada del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024, el cual se encuentra vigente hasta febrero de 2027. Dicho acuerdo fue celebrado por Colombia Compra Eficiente con el fin de optimizar la adquisición de bienes y/o servicios estandarizados, garantizando condiciones favorables en términos de eficiencia, economía y transparencia.

En este sentido, la utilización del mencionado Acuerdo Marco de Precios permite a la entidad atender sus necesidades de manera oportuna y conforme a la normatividad vigente, asegurando la continuidad en la prestación de los servicios requeridos y el cumplimiento de los fines misionales, sin que sea necesario adelantar un proceso contractual independiente mientras el acuerdo se encuentre vigente y en ejecución.

Al analizar la evolución de las órdenes de compra para servicios de BPO, se observa que la composición del talento humano ha experimentado variaciones significativas en respuesta a los recursos presupuestales disponibles y a las necesidades técnicas de cada vigencia. En términos de remuneración y cantidad de agentes, el histórico muestra una fluctuación marcada: tras un incremento del 2% en 2021, se presentaron reducciones en 2022 (7%) y 2023 (32%). No obstante, para el 2024 se registró un aumento del 57% con el fin de robustecer los canales, seguido de un ajuste a la baja del 41% en la vigencia 2025. Estas modificaciones, detalladas en la tabla a continuación, reflejan el esfuerzo de la entidad por equilibrar la cobertura del servicio con la disponibilidad financiera:

SERVICIOS	OC 1856 / 2018		OC 1811 / 2021		OC 1471 / 2022		OC 1155 / 2023		CTO 1058 / 2024		OC 1198 / 2025	
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicia	Final	Inicial	Final	Inicia	Final	Inicia	Modif.
Gerente proyecto	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Coordinador nacional	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
Líder calidad	10	12	10	10	10	8	7	5	5	8	8	4
Agente minero de datos	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Agente para la gestión de redes	8	8	8	8	8	7	8	3	0	0	5	3
Agente en sitio técnico	7	8	7	7	7	6	6	6	3	3	76	63
Agente bilingüe técnico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



SERVICIOS	OC 1856 / 2018		OC 1811 / 2021		OC 1471 / 2022		OC 1155 / 2023		CTO 1058 / 2024		OC 1198 / 2025	
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicia	Final	Inicial	Final	Inicia	Final	Inicia	Modif.
Agente en sitio profesional	88	112	88	88	96	94	111	58	74	118	70	20
Agente en sitio profesional 7x24	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Agente en sitio especializado/Supervisores	7	9	7	7	8	8	7	5	5	8	8	4
Agente backoffice técnico	11	11	12	12	13	11	7	34	40	64	3	2
Agente profesional en entidad zona 1	35	35	20	20	30	28	10	5	5	5	5	5
Agente profesional en entidad zona 2	0	0	9	9	11	9	12	0	0	0	0	0
Agente para atención con Videollamada	6	6	5	5	6	6	8	4	4	7	0	0
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Formador	0	0	0	3	6	5	4	3	3	6	3	2
Total	180	209	173	176	203	188	187	128	144	226	183	108
Variación en Cantidad	29		3		15		59		82		75	
%	16%		2%		7%		32%		57%		41%	

Por otra parte, la entidad ha garantizado la operatividad de los canales de atención mediante la contratación de componentes tecnológicos y servicios de conectividad, los cuales operan de forma independiente a la remuneración del personal. Durante el periodo comprendido entre 2018 y 2025, se evidencia un fortalecimiento en herramientas digitales, destacando el incremento en el uso de Troncales SIP, minutos de IVR y servicios de Mailing, así como la adaptación de la plataforma de Centro de Contacto. Esta evolución tecnológica ha permitido compensar las variaciones en el personal, asegurando que, a pesar de los ajustes en el número de agentes, la infraestructura soporte la demanda ciudadana como se describe a continuación:

SERVICIOS	OC 1856 / 2018	OC 1811 / 2021	OC 1471 / 2022	OC 1355 / 2023	CTO 1058 / 2024	OC 1198 / 2025
Troncal SIP	0	3	43	43	0	45
Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	1	1	1	1	2	2
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 1	4	3	3	3	0	0
Enlace Dedicado entre puntos 10Mbps Zona 2	4	1	1	1	0	0
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	6	0	3	30	50
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	3.000	7.000	35.000	30.000*	40.000	45.000
Minutos de conexión outbound/Inbound	80.000	40.000	22.000	22.000*	40.000	60.000
Minuto Virtual Hold	500	500	90	250*	300	300



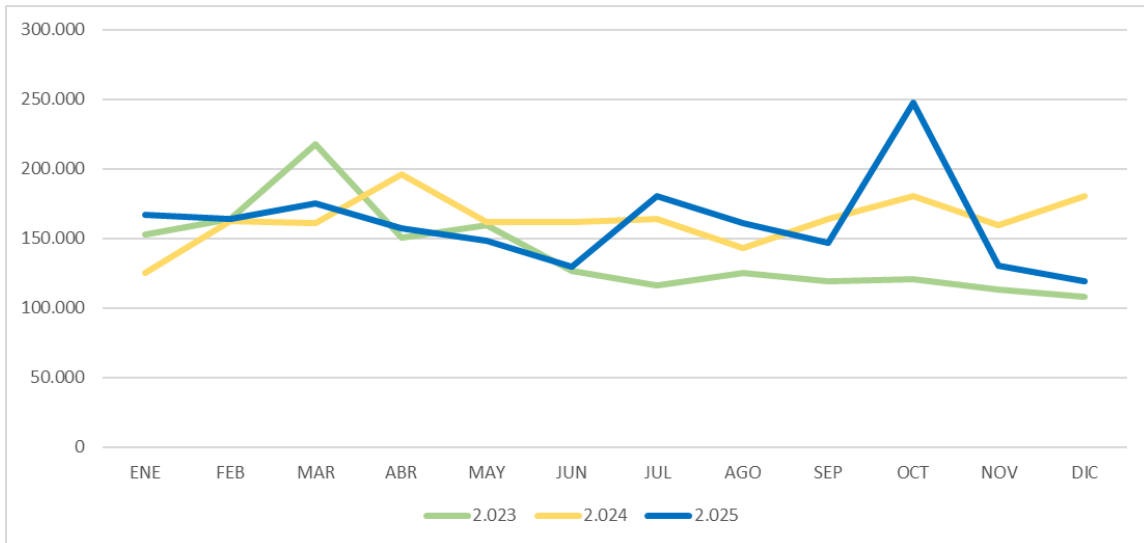
SERVICIOS	OC 1856 / 2018	OC 1811 / 2021	OC 1471 / 2022	OC 1355 / 2023	CTO 1058 / 2024	OC 1198 / 2025
Web Callback	5	5	5	5	5	5
Mailing	12.000	15.000	11.000	11.000	11.000	15.000
Mensaje SMS (Short Message Service)	5.000	4.000	3.700	4.000	6.000	6.000
Chatbot Smart	11.500	0	11.000	14.000*	18.000	0
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	22	16	13	17	0	0
Quiosco virtual de auto consulta	2	1	1	1	0	0
Componentes complemento Puesto de Trabajo	113	113	111	109	0	104
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	174	116	111	87	0	175
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales***		1.850	1.754	1760	3.314	1642
Distintivo Institucional**		32	35	32	24	9
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto**		350	350	350	323	300
IVR transaccional	70.000	0	0	0	0	45.000
Digiturno avanzado	1	0	0	0	0	0
Enlace dedicado entre puntos 2Gbps	4	0	0	0	0	0

* Se adicionan minutos IVR, Minutos conexión outbound/Inbound, Minutos Virtual Hold y Chatbot Smart, previendo su incremento debido al cierre del servicio de Chat y cierre de los puntos presenciales.

**Estos ítems se facturan una única vez dentro de la orden de compra, razón por la cual se incluyen dentro del comparativo.

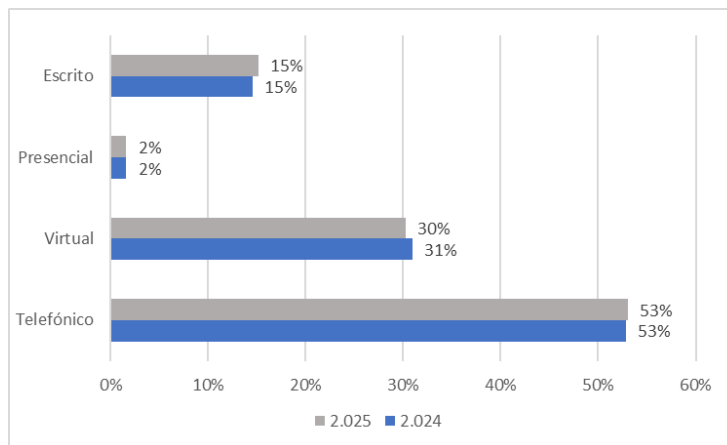
***Las horas de desarrollo se facturarán a medida que se consuma el servicio hasta el tope de las horas proyectadas.

Con el propósito de dimensionar el alcance técnico requerido para la nueva contratación, se realizó un análisis comparativo de la demanda de servicios durante el trienio 2023-2025, evaluando las fluctuaciones en el volumen de consultas y la maduración de los canales de atención; este diagnóstico permite identificar patrones de comportamiento ciudadano y picos estacionales que sustentan la configuración operativa propuesta, tal como se ilustra en la siguiente gráfica de tendencia:



Fuente: Reportes Atención Grupo Atención al Ciudadano

Al examinar el comportamiento histórico, se observa que en la vigencia 2023 se gestionaron 1.675.389 interacciones, cifra que representó una estabilización del servicio tras una reducción del 8% respecto al periodo anterior; no obstante, durante el año 2024 la demanda experimentó un incremento crítico del 17%, elevando el promedio mensual a 163.404 consultas. Por su parte, el comportamiento registrado en 2025 refleja una consolidación de la demanda con un promedio de 160.811 interacciones mensuales, lo que supone una presión operativa constante sobre los canales de atención a pesar de la ligera variación porcentual en el volumen total. Bajo este escenario de alta transaccionalidad, el presente análisis toma como referente técnico y operativo el comportamiento de las vigencias 2024 y 2025, por ser los periodos que mejor representan las necesidades actuales de la ciudadanía así:



Participación por canal año 2024-2025

El canal telefónico prevalece como el eje principal de contacto con una participación del 53%, consolidándose como la herramienta predilecta de la ciudadanía para obtener asesoría especializada sobre los servicios de la entidad; esta tendencia de uso se ha mantenido constante

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 10 de 21

durante las últimas dos vigencias, lo que fundamenta la necesidad de robustecer su infraestructura.

Como respuesta a este volumen, en noviembre de 2025 se puso en marcha un IVR transaccional, diseñado para automatizar la consulta de trámites mediante grabaciones que informan en tiempo real la última actuación registrada, optimizando así los tiempos de respuesta.

Por su parte, el canal virtual representa el 30% de la operación al cierre de 2025, integrando soluciones de alto impacto como SIC Facilita, redes sociales, videollamadas y la Asistente Virtual "Gaby". Esta diversificación de medios es esencial para gestionar el alto flujo de consultas que, con un promedio de 160.811 interacciones mensuales, exige un ecosistema de atención altamente efectivo que garantice la remisión inmediata y precisa a las dependencias competentes.

En consecuencia, resulta imperativo mantener y elevar los niveles de satisfacción ciudadana para dar estricto cumplimiento a la misión y funciones de la Superintendencia. La garantía de un servicio de calidad, apoyado en tecnologías de la información y en una gestión eficiente del gasto público, es el factor que genera confianza institucional. Esta estrategia, articulada con las acciones de seguimiento y control que lidera el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, asegura que la orientación, el trámite de PQRSF y la interacción con la comunidad se realicen bajo estándares de oportunidad y excelencia.

2.1 JUSTIFICAR LA NECESIDAD DE LA INTERVENTORIA, SI A ELLO HUBIERE LUGAR.

No aplica.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

OBJETO: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.1 ALCANCE DEL OBJETO

La prestación del servicio a contratar debe asegurar la atención a la ciudadanía mediante los canales **telefónico, virtual, escrito y presencial**, brindando orientación sobre trámites y servicios de la entidad. Asimismo, deberá contar con personal capacitado, herramientas tecnológicas adecuadas y un sistema de contingencia que garantice la operación ininterrumpida.

4. CARACTERÍSTICAS Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR

El proveedor deberá disponer de un servicio omnicanal que permita atender las solicitudes de los ciudadanos conforme a sus facilidades, necesidades y preferencias, garantizando la integración y articulación de los distintos canales de atención. Cada componente del servicio deberá contar, como mínimo, con los siguientes canales: telefónico, virtual, escrito y presencial. Los cuales deberán estar soportados por servicios automatizados para la gestión de interacciones de entrada y salida,

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 11 de 21

seguimiento de las atenciones, monitoreo en línea que garantice calidad y mejoramiento.

Así mismo, el proveedor deberá suministrar y disponer de todos los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, operativos y logísticos necesarios para garantizar la prestación de un servicio eficiente, eficaz y oportuno, en cumplimiento de las condiciones y requerimientos establecidos en el presente documento.

De conformidad con la disponibilidad de los servicios, las plataformas de prestación y la capacidad técnica requerida, el alcance descrito corresponde al Lote 1.

4.1 Perfiles requeridos para la operación

A continuación, se enlista el personal que requiere la Superintendencia para la operación de los canales de atención:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	1
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	4
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1
IT-BPO-39-1	Formador	2
IT-BPO-27-91	Agente Front Office	5
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	5
IT-BPO-25-211	Agente en Sitio	15
IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	3
IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	63
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2

NOTA 1: En cumplimiento con el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015, el proveedor 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. 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, deberá

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 12 de 21

justificarlo.

4.2 Servicios que no involucran Talento Humano

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	2
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100
IT-BPO-12-1	Web Callback	1
IT-BPO-13-1	Mailing	20000
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	4000
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	109
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	70
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	50
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1562
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	190

5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

5.1 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COMPRADORA

La entidad compradora debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

5.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL PROVEEDOR

El proveedor debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

5.3. OBLIGACIONES DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Colombia Compra Eficiente debe cumplir con las obligaciones establecidas en la cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993) en su artículo 32

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 13 de 21

define los contratos estatales como "(...) todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad (...)", procediendo a la enumeración de algunos de los tipos contractuales que pueden utilizar las entidades al celebrar contrataciones logrando así la consecución de sus fines.

Dadas las características del objeto contractual, y teniendo en cuenta que las actividades a ejecutar no pueden ser prestadas directamente por personal vinculado a la Superintendencia de Industria y Comercio, el contrato que se pretende celebrar en virtud del proceso de selección corresponde al de prestación de servicios a través de una orden de compra generada en un Evento de Cotización en desarrollo de la operación secundaria en la tienda virtual del estado colombiano por acuerdo marco de precios de Servicios BPO III, conforme con lo dispuesto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la legislación civil y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 80 de 1993, ley 1474 de 2011 y ley 1882 de 2018.

7. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

La modalidad de selección que se utilizará para la celebración de la orden de compra que resulte del presente estudio previo es la señalada a continuación de conformidad con el Art. 2 Numerales 1, 2 y 3 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.1.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 así:

MODALIDAD DE SELECCIÓN	CAUSAL INVOCADA SI - NO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LO SOPORTAN
1. LICITACIÓN PÚBLICA		Art. 30 de la Ley 80 de 1993, el Art. 2 Numeral 1º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
2. SELECCIÓN ABREVIADA	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 2º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.1. del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Subasta Inversa		Art. 2 Numeral 2º literal a) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Menor Cuantía		Art. 2 Numeral 2º literal b) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.20 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Bolsa de productos		Art. 2 Numeral 2º literal f) de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.2.11, y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Acuerdos Marco de Precios	X	Art. 2 Numeral 2º literal (a) párrafo segundo de la Ley 1150 de 2007 y Artículo 2.2.1.2.1.2.7 y SS del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes
3. CONCURSO DE MÉRITOS	En alguna de las siguientes modalidades:	Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Abierto		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.2 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.
- Con precalificación		Art. 2 Numeral 3º de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.3.3 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015 y normas concordantes.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN</p>	<p>Código: GA01-F03</p>
		<p>Versión: 10</p>
		<p>Página: 14 de 21</p>

7.1 JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD

El régimen jurídico aplicable al presente procedimiento de selección del proveedor, que comprende las etapas precontractual, contractual y post contractual, es el previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1882 de 2018) y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 1082 de 2015 y las leyes Civiles y Comerciales y demás, normas que adicionen, complementen o regulen la materia; así como la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 19 de 2012 y el Decreto 310 de 2021.

La Entidad acudirá a la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de acuerdos marco de precios de conformidad con lo establecido en el literal a) del numeral 2 y en el literal e) del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y los artículos 2.2.1.2.1.2.7. al 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015, o el que lo modifique, aclare, adicione o sustituya.

NORMAS APLICABLES: Constitución Política; Código Civil; Código General del Proceso; Código de Comercio; Código Contencioso Administrativo; Ley 80 de 1993 por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; 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; Decreto 1081 de 2015, Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio y normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Ahora bien, el Decreto 1082 de 2015, *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”* modificado por el Decreto 310 de 2021, determina en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. la *“Procedencia del Acuerdo Marco de Precios”*, indicando que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando que la Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, y patrimonio propio; adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; que hace parte del sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional; y que, además, es una entidad estatal sometida al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, la entidad debe adquirir los bienes y servicios a que hace referencia el presente estudio a través del Acuerdo Marco de Precios existente y vigente.

En este caso, dichos bienes y servicios se encuentran cobijados por el Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, identificado con el número CCENEG-079-01-2024, vigente desde el 11 de febrero de 2025 hasta el 11 de febrero de 2027, y cuyo objeto 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.

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 15 de 21

En el mismo sentido, es importante tener en cuenta que, conforme a lo establecido por CCE en sus guías y manuales, el Acuerdo Marco de Servicios BPO III exige realizar, de manera previa al Evento de Cotización, una Solicitud de Información (RFI) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Esta etapa obligatoria permite dar a conocer a los proveedores, con el mayor nivel de detalle posible, las características de los servicios BPO requeridos y recibir aclaraciones sobre sus especificaciones técnicas. Lo anterior garantiza la adecuada elaboración de la Solicitud de Cotización y facilita que los proveedores formulen correctamente sus proyecciones financieras.

En la Solicitud de Información adelantada por la Entidad en CCE como RFI - BPO III Lote 1 - Evento 206336, se cargó el formulario dispuesto por CCE en la Tienda Virtual del Estado Colombiano junto con sus anexos y fue enviado a todos los Proveedores del Lote seleccionado, en este caso el LOTE 1. Para ello, definió un tiempo de respuesta de cinco (5) días hábiles, acorde a la información, esto es, desde el del 28 de enero al 4 de febrero de 2026.

En desarrollo del mismo, se recibieron observaciones las cuales fueron igualmente respondidas a través de la plataforma de CCE, y al momento del cierre se recibieron respuestas de los proveedores como consta en el documento anexo de análisis de respuestas al RFI, por lo cual, una vez surtida esta etapa, se requiere proceder con la publicación de la Solicitud de Cotización RFQ

8. VALOR ESTIMADO DE LA ORDEN DE COMPRA Y SU JUSTIFICACIÓN

El valor estimado de la Orden de Compra es hasta la suma **SEIS MIL SEISCIENTOS DOCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (\$6.612.430.804,58)**, incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, de acuerdo con el CDP expedido para amparar el proceso. **NOTA: SI HAY MAS DE UN CDP SE DEBE DISCRIMINAR EL VALOR DE CADA UNO Y A QUE RUBRO PERTENECE.**

FICHA BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO	SELECCIONE
2018011000136	<i>Fortalecimiento de la función jurisdiccional de la Superintendencia de industria y comercio a nivel Nacional</i>	
2018011000150	<i>Mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas en materia de protección al consumidor a nivel Nacional</i>	
2018011000111	<i>Fortalecimiento de la protección de datos personales a nivel Nacional</i>	
2018011000155	<i>Fortalecimiento de la función de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco del Subsistema Nacional de Calidad, el régimen de control de precios y el sector valuatorio a nivel Nacional</i>	
2018011000102	<i>Incremento de la cobertura de los servicios de la Red Nacional de Protección al Consumidor en el territorio Nacional</i>	
2018011000158	<i>Fortalecimiento del régimen de protección de la libre competencia económica en los mercados a nivel Nacional</i>	
2018011000128	<i>Mejoramiento de la infraestructura física de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá</i>	
2018011000119	<i>Mejoramiento del control y vigilancia a las cámaras de comercio y comerciantes a nivel Nacional</i>	
2018011000118	<i>Fortalecimiento de la atención y promoción de trámites y servicios en el marco del sistema de propiedad industrial a nivel Nacional</i>	

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 16 de 21

2018011000179	<i>Mejoramiento de los Sistemas de Información y servicios tecnológicos de la Superintendencia de Industria y Comercio en el territorio Nacional</i>	
202400000000241	<i>Fortalecimiento de la Atención y Orientación a la Ciudadanía en los tramites y servicios que ofrece la SIC a nivel nacional</i>	X
2017011000289	<i>Implementación de una solución inmobiliaria para la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá</i>	
2018011001049	<i>Mejoramiento en la calidad de la gestión estratégica de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel Nacional</i>	
NO APLICA	NO APLICA	

8.1 VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN

Para la estimación presupuestal de la presente orden de compra, la Entidad tomó como referencia objetiva y verificable los servicios efectivamente contratados en la última orden de compra CCE 143878 (SIC1198 de 2025) ejecutada bajo el mismo Acuerdo Marco de Precios, conforme a los requerimientos técnicos definidos, que contemplan los servicios necesarios para la puesta en marcha de la operación, y los servicios regulares para atender a la ciudadanía, que corresponden al periodo comprendido del 01 de abril al 31 de octubre de 2026.

Los precios de referencia fueron tomados conforme al año 2025 indexados a la vigencia 2026, teniendo en cuenta lo señalado en Acuerdo Marco y los ajustes de IPC (5.1%) para servicios que NO incluyen remuneración de agentes y ajuste salarial (23%) para servicios que incluyen remuneración de agentes.

Conforme las variables anteriores, a continuación, se presenta el análisis de costos efectuado:

Comportamiento Histórico

Modalidad	Orden de compra	Vigencia	N° meses	Valor	Precios indexados a 2026	Valor Promedio **	Variación
						(2026)	
ACUERDO MARCO BPO III CCENEG-079-01-2024	CCE 143878 (SIC 1198-2025)	2025	8	11.405.758.178,21	13.971.590.556,93	1.746.448.819,62	
ACUERDO MARCO BPO III CCENEG-079-01-2024	NUEVA*	2026	7	6.612.430.804,58	6.612.430.804,58	944.632.972,08	-46%

La Entidad realizó un análisis comparativo técnico y financiero tomando como antecedente la Orden de Compra No. 1198 de 2025 (CCE 143878), la cual fue inicialmente proyectada para un plazo de ocho (8) meses y tuvo un valor total de **ONCE MIL CUATROCIENTOS CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS CON VEINTIÚN CENTAVOS (\$11.405.758.178,21)**.

Posteriormente, dicha orden fue objeto de modificación contractual (adición y prórroga), en el marco de la cual se realizó un ajuste en la estructura del talento humano requerido para la operación, derivado de un análisis técnico y operativo de las actividades y tiempos necesarios para la adecuada prestación del servicio. Como resultado de esta modificación, se estableció una nueva cantidad de agentes, sin que ello afectara la continuidad, calidad ni el alcance del servicio.

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 17 de 21

Desde el punto de vista financiero, el valor de la OC N° 1198 de 2025, indexado a valor presente asciende a la suma de **TRECE MIL NOVECIENTOS SETENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS (\$13.971.590.556,93)**.

La variación presupuestal aproximada del cuarenta y seis por ciento (46%) entre ambos valores se explica en razón a que la OC de referencia fue inicialmente calculada con una estructura de talento humano superior, mientras que la presente orden de compra mantiene las cantidades de personal ya definidas y formalizadas en la modificación contractual previa, sin introducir nuevos ajustes en el número de agentes requeridos.

Al realizar el ejercicio comparativo bajo las mismas cantidades de talento humano (106 agentes), los valores promedio resultantes serían consistentes y comparables, lo que evidencia la razonabilidad y coherencia del presupuesto estimado para la vigencia 2026.

En consecuencia, el presupuesto se encuentra debidamente sustentada en un antecedente contractual real, ajustado a la vigencia fiscal, al plazo proyectado y a las condiciones operativas ya definidas, en observancia de los principios de planeación, eficiencia, transparencia y responsabilidad que rigen la contratación estatal.

La estimación presupuestal del servicio por el tiempo requerido del 1 de abril al 31 de octubre de 2026 (7 meses), corresponde al valor arrojado por la indexación de precios 2026, la cual asciende a **SEIS MIL SEISCIENTOS DOCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (\$6.612.430.804,58)**, incluidos todos los impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, como se detalla a continuación:

VALOR ESTIMADO 7 MESES	
Sub Total	\$ 5.556.664.541,66
IVA	\$ 1.055.766.292,92
Valor Total	\$ 6.612.430.804,58

NOTA 1: El presupuesto que se proyectó para la actual orden de compra fue de calculado teniendo en cuenta la última orden de compra realizada por la entidad de servicios BPO indexando valores a vigencia 2026. Conforme a lo anterior el valor estimado de la Orden de Compra será hasta por **SEIS MIL SEISCIENTOS DOCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS (\$6.612.430.804,58)**, incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

En relación con la variación presentada en el valor estimado de la orden de compra y en el plazo del servicio frente a lo señalado en la etapa inicial del RFI, es preciso aclarar que dicha estimación presupuestal tiene carácter referencial y se fundamenta, en todo caso, en los precios efectivamente cotizados por los proveedores del Acuerdo Marco de Precios y en la información vigente disponible en las herramientas oficiales dispuestas por Colombia Compra Eficiente y en el análisis de los precios históricos y compras realizadas previamente por la entidad, conforme a lo establecido en la guía de Colombia Compra Eficiente¹

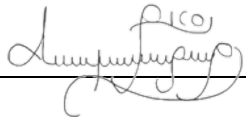
¹ Guía para la Elaboración de Estudios del (cce-eicp-gi-18._gees_v.2_2.pdf (colombiacompra.gov.co)

 Superintendencia de Industria y Comercio	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 18 de 21

9. AFECTACION PRESUPUESTAL

9.1 Datos del CDP			
Fecha del CDP	No. Del CDP	Valor del CDP	Rubro Presupuestal
27 enero de 2026	115226	\$ 7.684.236.722,00	C-3599-0200-12-53105B-3599930-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA - FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS TRAMITES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA SIC A NIVEL NACIONAL.

9.2 Información del PAA			
No Ítem del PAA	Descripción de la Necesidad	Códigos del CCP	Nombre del CCP
70.1.1.1.10	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO DE LA ENTIDAD 2026 - NUEVO CONTRATO	C-3599-0200-12-3105b-3599930-02-02-008-005-09-3	SERVICIOS AUXILIARES POR TELÉFONO

Visto Bueno de Financiera 

10. FORMA DE PAGO

La Superintendencia de Industria y Comercio pagará a EL PROVEEDOR el valor de la Orden de Compra, de conformidad con lo establecido en la cláusula doce (12) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, vigente desde el 11 de febrero 2025 hasta el 11 de febrero 2027.

NO. DE PAGOS	PORCENTAJE O MENSUALIDADES O VALOR	REQUISITOS PARA EL PAGO
7	Siete (7) pagos que obedecen a la facturación mensual de los servicios BPO efectivamente prestados, por el periodo de ejecución de la Orden de compra.	De conformidad con lo establecido en la Cláusula decimosegunda de Facturación y Pago del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024

Nota 1: Adicional a lo anterior, por cada pago se deben aportar y tener en cuenta lo siguiente:

- Presentar factura electrónica con el lleno de los requisitos legales, previamente aprobada por el Supervisor en la plataforma autorizada para tal fin por el Ministerio de Hacienda – SIIF NACION.
- Presentar informe de actividades del contratista debidamente suscrito.
- Presentar formato de informe de supervisión y/o cumplimiento a satisfacción del contrato o convenio, solicitud y autorización de pago GA01-F08, suscrito por el supervisor del contrato.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 19 de 21

- d) Presentar certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales.
- e) Presentar certificación de perfiles del talento humano.
- f) Informe de ejecución financiera y presupuestal.
- g) Demás trámites administrativos a que haya lugar.
- h) Para el último pago deberá presentarse: Formato de acta de recibo o informe finales de ejecución GA01-F10 debidamente tramitado y suscrito.

El presente estudio previo requiere de la verificación y cumplimiento de criterios ambientales para el pago (verificar los pagos en la ficha técnica de criterios ambientales o de sostenibilidad):

Si	No
	x

11. CRITERIOS AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD

El análisis de los criterios ambientales se determinara teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente estudio previo.

En respuesta a la solicitud se informa que: *Los procesos de contratación que se realizan a través de Colombia Compra Eficiente (tienda virtual y acuerdos marcos), no se les incluye criterios ambientales o de sostenibilidad por la modalidad del proceso, por esta razón este proceso no requiere criterios ambientales. No obstante a lo anterior, la Entidad hará seguimiento a las obligaciones específicas ambientales establecidas en dicho acuerdo los cuales deberán ser cumplidos por los proveedores.*

12. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

El plazo de ejecución de la Orden de Compra es hasta el 31 de octubre de 2026, contado a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la Orden de Compra.

NOTA 1: Es importante aclarar que la vigencia de la Orden de Compra no corresponde a la fecha que se establece en el acta de inicio, sino la que queda registrada en la Tienda Virtual y en la Orden de Compra, lo anterior para que sea tenido en consideración en caso de realizarse una prórroga o modificación de la orden de compra.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 20 de 21

13. CRITERIOS DE SELECCIÓN QUE PERMITEN IDENTIFICAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.

a) REQUISITO HABILITANTE DE CAPACIDAD TECNICA

El proponente deberá demostrar que conoce y cuenta con la capacidad técnica para la ejecución del presente proceso de selección, para lo cual deberá cumplir con las condiciones establecidas por la entidad y Colombia Compra Eficiente.

De otra parte, de acuerdo con el artículo 2.2.1.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la SIC se determinará a través de Colombia Compra eficiente (precio). La Entidad Compradora debe elegir la Cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización.

14. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

Se realizará el seguimiento de acuerdo con la matriz de riesgos definida en la minuta y los anexos del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.

15. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL DERIVADAS D ELA ORDEN DE COMPRA.

Las garantías que el proveedor deberá constituir se especifican respecto con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024, cláusula 17.2 “Garantía de cumplimiento a favor de entidades compradoras”.

16. ACUERDOS COMERCIALES VIGENTES PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

No aplica

17. OTROS

- Supervisión de la Orden de Compra: La supervisión de la Orden será ejercida por el Coordinador del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, o la persona que el ordenador del gasto designe para tal fin.
- No vinculación laboral: La ejecución de la Orden de Compra no generará relación laboral alguna entre las partes intervinientes, ni entre éstas y el personal que se utilice para la ejecución del mismo.
- No solidaridad: En virtud de la Orden de Compra, no existirá régimen de solidaridad entre las partes, pues cada una responderá por las obligaciones que específicamente asume en virtud del mismo.




 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 21 de 21

- **Propiedad Intelectual:** Corresponden a SIC cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto del sistema programado, como de los sub-sistemas que lo integran, y que igualmente hayan sido desarrollados por el proveedor, así como de todos los subproductos: documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, etc.


Bogotá DC., 2026/02/10



Iván Darío Hernández Rodríguez
Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial

Proyectó: Johana Isleny Huertas Torres 
 Delby Tatiana Latorre Cruz 
 Jenny Carolina Moya Díaz 

Revisó: Jenny Carolina Moya Díaz 

Aprobó: Carlos Alberto Gutiérrez parada – Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano - OSCAE 

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 1 de 2

ALCANCE No. 1 – ACLARACIÓN AL ESTUDIO PREVIO

En cumplimiento de los principios de planeación, transparencia, publicidad y selección objetiva que rigen la contratación estatal, consagrados en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, la entidad debe garantizar que la información que soporta y estructura sus procesos contractuales sea clara, coherente y concordante con las condiciones efectivamente configuradas en la plataforma transaccional. En tal sentido, cuando se advierte la necesidad de precisar algún aspecto formal del estudio previo para asegurar uniformidad documental y plena claridad para los proveedores, resulta procedente emitir la correspondiente aclaración, sin que ello implique alteración sustancial del proceso ni modificación de sus elementos esenciales.

Evento de Cotización RFQ 207224

Derivado del Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano BPO III

1. Antecedentes

La Superintendencia de Industria y Comercio estructuró el Evento de Cotización RFQ 207224 para la contratación de la:

“Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio”, en el marco del respectivo Acuerdo Marco de Precios.

Desde la etapa inicial de planeación, la definición del plazo del servicio fue estructurada a partir de la configuración técnica realizada en el simulador dispuesto en la plataforma, herramienta que en los Acuerdos Marco de Precios constituye el instrumento operativo mediante el cual la entidad define las variables del servicio, determina su alcance temporal y establece las condiciones objetivas bajo las cuales se desarrolla el evento de cotización.

El simulador del Evento de Cotización fue configurado desde su origen para un período de seis (6) meses, plazo que responde a la necesidad institucional y a la planeación técnica del servicio.

2. Situación identificada

En desarrollo de la revisión integral del proceso, se advirtió que en el texto del estudio previo se hace referencia a un término distinto al estructurado en el simulador del evento.

No obstante, es preciso señalar que el elemento rector para la configuración del evento dentro del Acuerdo Marco es el simulador, en tanto:

- Es la herramienta oficial prevista para estructurar el evento de cotización.
- Determina las condiciones objetivas bajo las cuales los proveedores formulan sus ofertas.
- Materializa la planeación técnica del servicio en la plataforma.
- Garantiza uniformidad y transparencia en la información suministrada a los oferentes.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	ESTUDIOS PREVIOS OTRAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	Código: GA01-F03
		Versión: 10
		Página: 2 de 2

En consecuencia, el plazo estructurado en el simulador ha sido, desde el inicio del proceso, de seis (6) meses, siendo esta la referencia cierta y operativa del evento.

La presente actuación tiene como finalidad asegurar coherencia documental entre el estudio previo y la configuración técnica del evento en la plataforma, constituyendo una aclaración de carácter formal y no sustancial, por cuanto se fundamenta en una mera y simple aclaración, en tanto no altera la necesidad, el alcance del servicio ni las condiciones de participación de los proveedores.

3. Aclaración del plazo de ejecución

En consecuencia, se deja expresa constancia que el plazo de ejecución de la futura orden de compra derivada del Evento de Cotización RFQ 207224 será para todos los efectos de: **seis (6) meses, comprendidos entre el 1 de abril de 2026 y el 30 de septiembre de 2026.**

En concordancia con el plazo de ejecución, la forma de pago corresponde a seis (6) pagos mensuales, asociados a la prestación efectiva del servicio durante el período de ejecución de la orden de compra.

La relación de pagos debe entenderse en estricta concordancia con el término de seis (6) meses definido para la ejecución del servicio, garantizando coherencia entre el plazo, la operación del contrato y la estructura prevista en la herramienta oficial del Acuerdo Marco.

5. Permanencia de las demás disposiciones


Las demás justificaciones técnicas, análisis del sector, condiciones económicas, obligaciones, estructura operativa y demás apartes contenidos en el estudio previo permanecen vigentes e inalterados.

Bogotá DC., 2026/02/19



Iván Darío Hernández Rodríguez
Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial

Proyectó: Jenny Carolina Moya Díaz
VºBº: Johana Huertas

Aprobó: Carlos Alberto Gutiérrez parada – Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano – OSCAE 



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHcgomezv

CARLOS ALBERTO GOMEZ VANEGAS

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 35-03-00

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Fecha y Hora Sistema: 27/01/2026 12:00:00 p. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	115226	Fecha Registro:	2026-01-27	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial:	7.684.236.722,00	Valor Total Operaciones:			Valor Actual.:	7.684.236.722,00	Saldo x Comprometer:	7.684.236.722,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero:	115226	Fecha Registro:	2026-01-27	Numero:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	--------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-12-53105B-3599930-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA - FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS TRAMITES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA SIC A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF						
Total:						7.684.236.722,00	0,00	7.684.236.722,00	7.684.236.722,00	0,00

Objeto:	/70.1.1.1.10/ PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO DE LA ENTIDAD 2026 - NUEVO CONTRATO
---------	--

Firma Responsable

ANÁLISIS DEL SECTOR

Unidad Ejecutora:	35-03-00 Superintendencia de Industria y Comercio		
No. Plan Anual de Adquisiciones:	70.1.1.2.2		
Tipo de Presupuesto Asignado:	Inversión		
Código BPIN No.	2018011000104		
Tipo de Contrato:	Prestación de servicios	Otro:	
Fecha Elaboración de Estudios Previos:	Febrero 2025		

1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

1.1 OBJETO DEL CONTRATO.

Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2 MODALIDAD DE SELECCIÓN

Acuerdos Marco de Precios

3 ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

En aras de conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso, en este sentido, a continuación, se analiza el sector económico objeto del contrato.

3.1 ECONOMICO

Contexto nacional ¹

Colombia se ha consolidado como uno de **los** mercados más relevantes de Business Process Outsourcing (BPO) en América Latina, destacándose por su capacidad de generación de empleo, su crecimiento sostenido y su posicionamiento como destino estratégico nearshore para empresas globales. Según el más reciente balance del gremio sectorial BPrO (Asociación Colombiana de BPO), el sector BPO contribuyó aproximadamente 3,3 % al Producto Interno Bruto (PIB) nacional en 2025,

¹ Estudio del sector soporte de la licitación pública para seleccionar a los proveedores de un acuerdo marco de precios de la tercera generación de servicios BPO. <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

generando casi 790.000 empleos directos e indirectos y 56,5 billones de pesos en ingresos operacionales a nivel nacional.

El impacto social y laboral del sector es significativo: más del 60 % de los empleados BPO son jóvenes entre 18 y 29 años, y más del 55 % del total corresponde a mujeres, lo que evidencia la importante contribución del sector a la inclusión laboral formal.

Colombia ocupa actualmente el tercer lugar en el mercado de BPO en América Latina en términos de volumen de ventas del sector, solo por detrás de Brasil y México, con ventas del orden de USD 2.9 millones en servicios tercerizados al cierre de 2025.

La industria BPO en Colombia cubre una amplia gama de servicios que incluyen atención en Contact Center/Call Center (servicios por voz), así como servicios no voz (back office, procesos administrativos, contabilidad, cobranza, mercadeo y consultoría empresarial). Su alcance abarca tanto clientes nacionales como internacionales, con Estados Unidos y España consolidándose como los principales destinos de exportación de servicios de contact center y tercerización.

Este posicionamiento se soporta en ventajas competitivas estructurales y operativas: una fuerza laboral capacitada y bilingüe, costos laborales competitivos frente a mercados desarrollados, infraestructura tecnológica robusta y una ubicación geográfica favorable para operaciones nearshore hacia Norteamérica y Europa.

El desarrollo del sector también ha sido acompañado de una adopción tecnológica acelerada, donde más del 90 % de las empresas de contact center integran soluciones de inteligencia artificial y analítica de datos para optimizar procesos operativos y mejorar la experiencia del cliente.

En conjunto, estas cifras y factores posicionan al sector BPO colombiano como un motor clave de la economía, de la innovación en servicios y de la internacionalización empresarial, con perspectivas de crecimiento continuado y con una contribución progresiva al desarrollo productivo y al fortalecimiento de la competitividad nacional.

3.1.1 COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES MACROECONÓMICAS

Las variables económicas colombianas que se tienen en cuenta para el presente análisis general son las que afectan el objeto a contratar, para nuestro caso son: Producto Interno Bruto (PIB); la inflación y la TRM.

3.1.1.1 Producto Interno Bruto (PIB) ²

El Producto Interno Bruto (PIB) es un indicador macroeconómico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos en un país durante un periodo determinado. Se utiliza como medida de la riqueza generada por la economía y es un referente central para analizar el contexto que afecta la contratación de bienes y servicios. El crecimiento del PIB está asociado con mayores niveles de actividad empresarial,

² https://www.dane.gov.co/index.php/estadísticas_por_tema

incremento en la demanda de servicios tercerizados y posibilidad de expansión de mercados nacionales e internacionales.

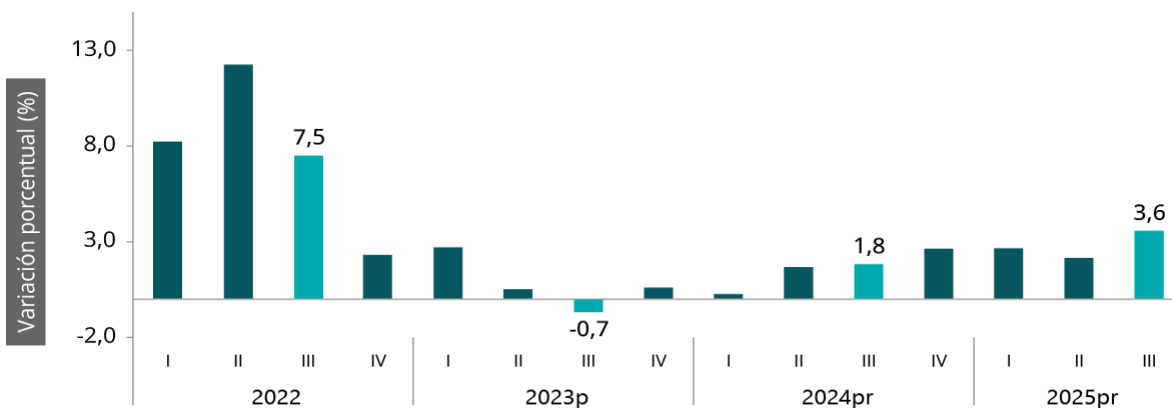
En el tercer trimestre de 2025pr, el Producto Interno Bruto crece en 3,6% con respecto al 1,8% del mismo periodo en el año 2024, y con relación al -0,7% del mismo periodo en el año 2023p

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

Producto Interno Bruto (PIB)

Tasas de crecimiento anual en volumen¹
2022-I / 2025^{pr} - III



Fuente: DANE, PIB_T

En lo corrido del año 2025^{pr}, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,1% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,2%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,4%.
- Actividades financieras y de seguros crece 2,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,5%.

3.1.1.2 INFLACIÓN

En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, y la variación mensual 0,27%. En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, es decir, 0,10 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,20%.

El comportamiento anual del IPC total en diciembre de 2025 (5,10%) se explicó principalmente por la variación anual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Alimentos y bebidas no alcohólicas.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación anual y mensual
Total nacional
2024 - 2025 (diciembre)

IPC	Diciembre			
	Variación anual		Variación mensual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	5,20	5,10	0,46	0,27

Fuente: DANE, IPC

IPC. Variación mensual, año corrido y anual

Total IPC (2016 - 2025)

2016 - 2025 (Diciembre)

Años	Variación %		
	Mensual	Año corrido	Anual
2016	0,42	5,75	5,75
2017	0,38	4,09	4,09
2018	0,30	3,18	3,18
2019	0,26	3,80	3,80
2020	0,38	1,61	1,61

2021	0,73	5,62	5,62
2022	1,26	13,12	13,12
2023	0,45	9,28	9,28
2024	0,46	5,20	5,20
2025	0,27	5,10	5,10

Fuente: DANE.

Nota: La diferencia en la suma de las variables, obedece al sistema de aproximación y redondeo.

Actualizado el 8 de enero de 2026

3.1.1.3 Tasa representativa del mercado (TRM) ³

La TRM es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario. Es decir, la tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene la obligación de calcular y certificar la TRM y divulgarla al mercado y al público en general, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de la Resolución Externa No. 1 de 2018, expedida por la Junta Directiva del Banco de la República, la metodología establecida por el Banco de la República mediante Circular Reglamentaria DODM – 146, el artículo 11.2.1.4.15 del Decreto 2555 de 2010 y la Resolución No.0416 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tasa de Cambio Representativa del Mercado –TRM

Promedio ponderado por monto de las operaciones de compra y venta de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana, pactadas para cumplimiento en ambas monedas el mismo día de su negociación, efectuadas por los Intermediarios del mercado cambiario según reglamentación expedida por el Banco de la República.



³ <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/60819/informes-y-cifrasestablecimientos-de-creditoinformacion-periodicadariatasa-de-cambio-representativa-del-mercado-trm-60819/>

Se evidencia que la Tasa Representativa del Mercado (TRM) en Colombia durante el último año ha mostrado una tendencia a la baja, manteniéndose por debajo de los \$4.000 pesos colombianos en 2026, con valores rondando entre aproximadamente \$3.600 y \$3.700 pesos por dólar, reflejando una apreciación del peso frente al dólar y una mayor estabilidad relativa en comparación con años anteriores. Para principios de febrero de 2026, la TRM se ubicó cerca de \$3.628 pesos colombianos, lo que representa una variación significativa frente a niveles superiores vistos en años recientes y evidencia el esfuerzo por estabilizar el tipo de cambio en los últimos meses.

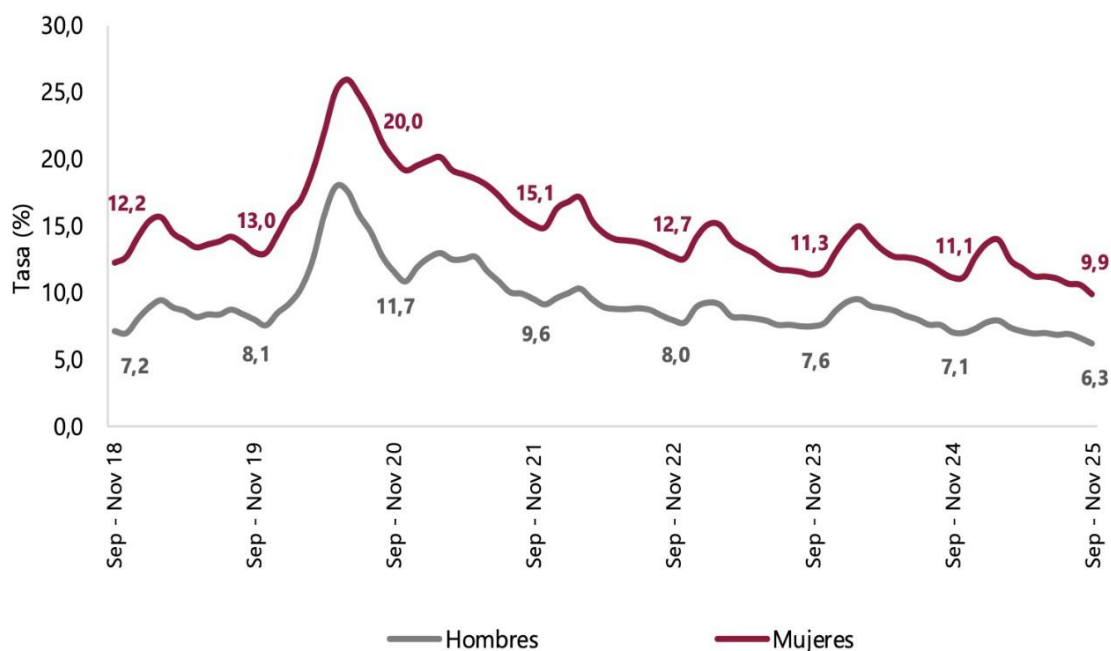
3.1.1.4 Análisis de Mipymes

No aplica por la modalidad de contratación.

3.1.1.5 Mercado laboral según sexo⁴

Para el trimestre móvil septiembre – noviembre 2025, la tasa de desocupación para las mujeres fue 9,9% y para los hombres 6,3%

**Gráfico 1. Tasa de desocupación (TD) según sexo
Total nacional
Trimestre móvil septiembre - noviembre (2018-2025)**



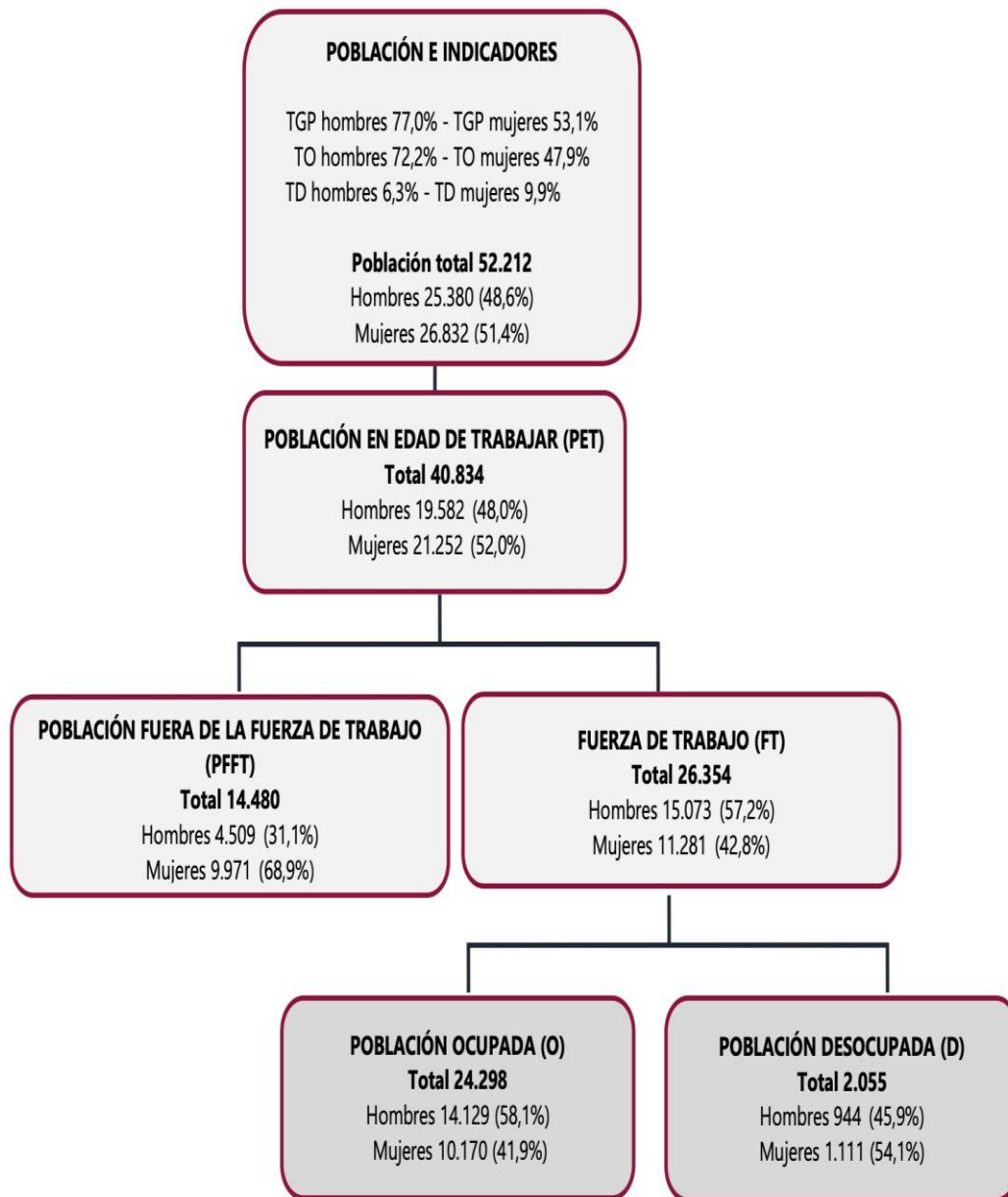
Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados CNPV del 2018.

4

⁴ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/segun-sexo>

Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025

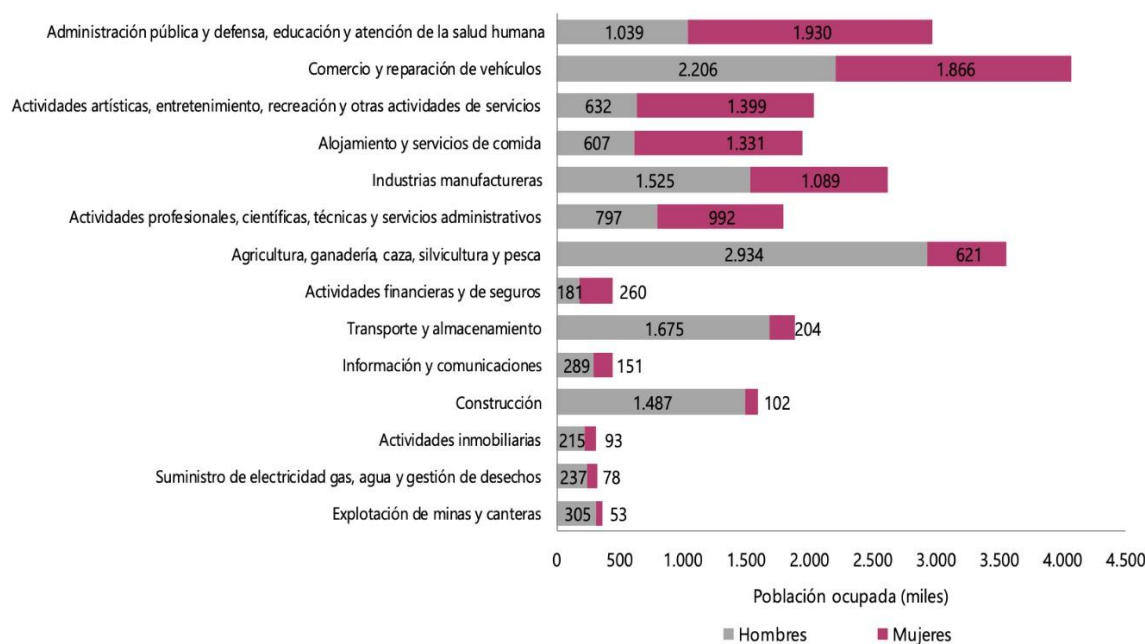


Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

Nota: cifras de población en miles de personas.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaborados con los resultados del Censo de Población y Vivienda del 2018.

Gráfico 3. Distribución de mujeres y hombres ocupados según rama de actividad
Total nacional
Trimestre móvil septiembre - noviembre 2025



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.1.1.6 Criterios Sociales

Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características Artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas.

El enfoque de género está orientado a observar, estudiar y transformar las diferencias culturales, económicas y políticas en la construcción de la condición y posición de hombres y mujeres, que generan desigualdades y se expresan en situaciones de discriminación y exclusión social. La progresiva incorporación de este enfoque en el ámbito de planificación y gestión pública emerge de la necesidad de apreciar y valorar la realidad desde una perspectiva de justicia e igualdad. Por un lado, intenta controlar los posibles efectos e impactos adversos que dejan a unas u otros en situación de desventaja y por otro, promueve la promoción de la igualdad de oportunidades con especial énfasis en el fortalecimiento de las capacidades y competencias de las mujeres a través de su empoderamiento como titulares de derechos.

3.1.1.6.1 Víctimas del Conflicto Armado⁵

5

⁵ DNP, Decreto 142 de 2023. Se incorporan criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales. Se modifican y adicionan disposiciones para incorporar criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales

Por medio de la Ley 1448 de 2011 se creó en Colombia un completo sistema para proteger, asistir, atender y reparar integralmente a las víctimas del conflicto en el país. Como nunca en la historia del país, todas las instituciones del país se han puesto en marcha para ayudarles a sanar las heridas que les han dejado varias décadas de conflicto armado.

Así las cosas, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tiene registradas con corte a diciembre de 2025 (10.202.014) víctimas inscritas en el registro único de víctimas – RUV.



7,883,742

SUJETOS DE ATENCIÓN ⓘ

Hecho Victimizante

ⓘ Delitos contra la lib...	48.442
ⓘ Lesiones Personales P...	13.553
ⓘ Minas Antipersonal, M...	10.650
ⓘ Acto terrorista / Ate...	89.784
ⓘ Secuestro	33.092
ⓘ Lesiones Personales Fisicas	18.411
ⓘ Perdida de Bienes Mue...	127.115
ⓘ Abandono o Despojo Fo...	45.169
ⓘ Vinculación de Niños ...	9.840
ⓘ Sin informacion	44.880
ⓘ Confinamiento	209.146
ⓘ Desplazamiento forzado	7.162.778
ⓘ Tortura	9.469
ⓘ Amenaza	810.813
ⓘ Homicidio	789.398
ⓘ Desaparición forzada	150.402

14,017,255

EVENTOS ⓘ

Hecho Victimizante

ⓘ Delitos contra la lib...	51.714
ⓘ Lesiones Personales P...	15.953
ⓘ Minas Antipersonal, M...	13.144
ⓘ Acto terrorista / Ate...	112.062
ⓘ Secuestro	44.104
ⓘ Lesiones Personales Fisicas	19.504
ⓘ Perdida de Bienes Mue...	152.176
ⓘ Abandono o Despojo Fo...	55.534
ⓘ Vinculación de Niños ...	11.798
ⓘ Sin informacion	57.130
ⓘ Confinamiento	327.240
ⓘ Desplazamiento forzado	10.741.558
ⓘ Tortura	11.536
ⓘ Amenaza	925.994
ⓘ Homicidio	1.254.922
ⓘ Desaparición forzada	222.886

3.1.1.7 Criterios Ambientales

El análisis de los criterios ambientales se determinará teniendo en cuenta lo establecido en el Programa de Compras Públicas SC03-F20 considerando los parámetros de la Guía Conceptual y Metodológica de Compras Públicas Sostenibles del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para lo cual se remitió a los profesionales encargados del Sistema de Gestión Ambiental un correo donde se solicitó el estudio para verificar si requiere o no la inclusión de criterios ambientales para el presente proceso.⁶

3.2 TÉCNICO

Las especificaciones y requisitos técnicos se encuentran relacionados los anexos del Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079- 01-2024 y demás documentos que hacen parte del proceso, en los cuales indican las características de desempeño, calidad, entre otros, de los servicios requeridos.

3.3 REGULATORIO

Algunas normas, leyes y decretos que aplican para el presente proceso son:

Constitución Política; Código Civil; Código General del Proceso; Código de Comercio; Código Contencioso Administrativo; Ley 80 de 1993 por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; 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; Decreto 1081 de 2015, Circulares y demás documentos vinculantes que expida la Superintendencia de Industria y Comercio y normas concordantes con la materia que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso.

Ahora bien, el Decreto 1082 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional” modificado por el Decreto 310 de 2021, determina en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. la “Procedencia del Acuerdo Marco de Precios”, indicando que las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, obligadas a aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicionen o sustituyan, están obligadas a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente.

4 CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYMES EN EL SISTEMA DE COMPRA PÚBLICA.

No aplica por la modalidad de contratación.

⁶ 11 DNP, Decreto 142 de 2023. Se incorporan criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales. Se modifican y adicionan disposiciones para incorporar criterios sociales y ambientales en los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales y para promover el acceso al sistema de Compras Públicas de las Mipymes, las Cooperativas y demás entidades de la economía solidaria

4.1 ANÁLISIS CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES Y MIPYME EN EL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS.

No aplica por la modalidad de contratación.

5 ESTUDIO DE LA DEMANDA

Todas las Entidades Estatales de orden nacional y territorial cuyo régimen jurídico en materia contractual se sujete a las disposiciones contenidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública están obligadas a adquirir bienes y servicios de condición técnica uniforme y común utilización a través del Acuerdo Marco, sin distingo de que el trámite precontractual sea adelantado a través de las plataformas del SECOP I o II. Lo anterior de conformidad con lo consagrado en la Ley 1955 de 2019.

Las Entidades Estatales con un mayor gasto en la adquisición de servicios de BPO, según la información del SECOP I, II y TVEC, son:

Entidad estatal	Contratos	Valor
Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones	2	\$ 141.443.204.393
Fondo Nacional del Ahorro	2	\$ 44.830.234.852
Departamento de Antioquia	5	\$ 21.727.578.770
Superintendencia de Industria y Comercio	2	\$ 13.134.862.628
Jurisdicción Especial de Paz	1	\$ 7.877.022.396
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	10	\$ 5.580.556.305
Fondo Rotatorio de la Registraduría	2	\$ 5.488.080.222
Valle del Cauca – ESE Red de Salud de Ladera	7	\$ 2.320.565.566
Departamento De Cundinamarca – Secretaría General	2	\$ 2.200.996.825
Procuraduría General de la Nación	1	\$ 2.087.000.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

6 ESTUDIO DE LA OFERTA

Dentro del estudio de la demanda es importante tener en cuenta la cadena de suministro que está asociada a los Servicios de BPO, la cual se realimenta a medida que existe el intercambio de información entre la empresa demandante de servicios y la empresa de BPO que presta los servicios, de esta manera los actores de la cadena de suministro son:

- Empresa demandante: es aquella que necesita tercerizar sus servicios por medio de un centro de contacto.
- Empresa de BPO: Es aquella que presta los servicios de tercerización de acuerdo con las necesidades de la empresa demandante.
- Agentes: son perfiles profesionales o expertos que trabajan para la empresa de BPO con el fin de atender las necesidades de la empresa demandante de servicios.
- Clientes: Son aquellos a los cuales contacta la empresa demandante por medio del Centro de Contacto, existen casos en los que los clientes son los que contactan a la empresa demandante por medio de la empresa de centro de contacto, por lo tanto, el

flujo de prestación del servicio entre los agentes y los clientes puede ser bidireccional.

Información: es el producto de la interacción entre los agentes y los clientes.



Las actividades que mayor demanda tienen las empresas demandantes de Servicios de BPO son: (i) telecomunicaciones, (ii) salud, (iii) financiero, (iv) asegurador y (v) público.

Con la suscripción de Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, los proveedores que prestarán los servicios BPO según la adjudicación en el Lote 1 son los siguientes:

LOTE 1			
PROPONENTE	INTEGRANTES DEL PROPONENTE PLURAR	NIT	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CÉDULA
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.	N/A	900011395-6	NORBERTO DUARTE MONSALVE C.C. 91278784
MILLENIUM BPO S.A.	N/A	830050856-2	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO C.C. 79298669
OUTSOURCING S.A.S BIC	N/A	800211401-8	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA C.C. 79.694.477
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	N/A	800.219.668-3	NIBALDO ENRIQUE TOLEDO TAKAHASHI C.E 255953
UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	GRUPO ASD S.A.S. IQ OUTSOURCING S.A.S.	860.510.031-7 830.039.329-8	ARMANDO FLOREZ PINZON C.C. 3229404
EMTELCO S.A.S	N/A	800237456-5	JUAN DAVID ADARVE VERGARA C.C. 98528165
C&C SERVICES S.A.S	N/A	900008653-0	LUZ YARIME GIRALDO CASTAÑO C.C. 2471900
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	N/A	900.292.245-4	FELIPE SAMPER STROUSS C.C 81717459

6.1 ANÁLISIS HISTÓRICO DE ADQUISICIONES PREVIAS DE LA ENTIDAD EN AÑOS ANTERIORES:

TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO/CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA
AMP	CCE 32716 (SIC 1856 de 2018)	\$40.729.512.187,63	Contratación de los Servicios BPO – Centro de Contacto para el cumplimiento de las funciones misionales a cargo de la SIC.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
AMP	CCE78345 (SIC 1811 de 2021)	\$8.344.129.121,09	Prestación de servicios de un Contact Center y servicios BPO que permitan gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención ciudadana ofrecido por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional, con el fin de realizar los trámites y prestar los servicios que ofrece a la ciudadanía en general, en cumplimiento de sus funciones.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
AMP	CCE 91553 (SIC 1471 de 2022)	\$11.264.188.982,13	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano, por medio de los	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO/CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO	CONTRATISTA
			canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.	
AMP	CCE 106645 (SIC 1155 de 2023)	\$14.583.018.138,29	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
SUBASTA INVERSA	1058/2024	\$18.307.657.326,06	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC

AMP	CCE 13143878 (SIC 1198 de 2025)	\$13.759.572.368,0 6	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Outsourcing Servicios Informáticos SAS BIC
-----	------------------------------------	-------------------------	--	--

1.1 ANÁLISIS HISTÓRICO DE ADQUISICIONES PREVIAS DE OTRAS ENTIDADES:

ENTIDAD ESTATAL	TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO /CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	CONTRATACIÓN DIRECTA	IDU-CD-STRT-518-2023	\$196.028.669	Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Selección abreviada subasta inversa	CO1.NTC.4189673	\$5.892.528.328	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.
GOBERNACION DE CALDAS	Mínima cuantía	MIC-SPRV-006-2023	\$84.000.000	Prestación de servicio requeridos para gestión de centro de contacto, BPO y experiencia de contacto para la atención de la ciudadanía en los canales institucionales dispuesto por la Gobernación de Caldas.
ICETEX	Contratación régimen especial	102.294.293.284	\$102.294.293.284	Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del Icetex por diversos
ENTIDAD ESTATAL	TIPO DE CONTRATACIÓN	No. PROCESO /CONTRATO	VALOR	OBJETO DEL CONTRATO
				canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad.
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Contratación directa	16383	\$7.064.140.389	Prestar a la gobernación de Antioquia los servicios de contact center y bpo, para apoyar el fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía del departamento de Antioquia.
Superintendencia de Transporte	Licitación pública	LP-002-2024	\$2.912.876.911	Prestar servicios de Centro de Contacto, para soporte al Sistema Nacional de Supervisión al Transporte VIGIA, al Sistema Consola TAUX y al Sistema de Gestión Documental en los procedimientos de recepción, distribución (clasificación y asignación) de comunicaciones oficiales y de aquellos que sean inherentes a la prestación oportuna a los vigilados, ciudadanos y grupos de valor de la Superintendencia de Transporte.

7. ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

La Entidad de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.3.1, 2.2.1.1.1.6.1, 2.2.1.1.1.6.3 y el literal (a) del numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015 y con base en el Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación elaborado por Colombia Compra Eficiente, evaluó y asignó los riesgos previsibles de la presente contratación, los cuales se relacionan en documento “MATRIZ DE RIESGOS”.




8. ANÁLISIS FINANCIERO




No aplica por la modalidad de contratación.

Atentamente,



IVAN DARIO HERNANDEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial

Elaboró: Gina Paola Agudelo Bastilla – Funcionaria OSCAE 
Johana Isleny Huertas – Contratista Atención al Ciudadano 
Aprobó: Carlos Alberto Gutiérrez Parada / Coordinador Grupo de Trabajo de Atención al ciudadano 

 Superintendencia de Industria y Comercio	FICHA TÉCNICA DE CRITERIOS AMBIENTALES O DE SOSTENIBILIDAD				Código: SC03-F21
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				Versión: 10
					Fecha: 2025-10-24
OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.					
PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución de la Orden de Compra es hasta el 31 de diciembre de 2026, contado a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de la Orden de Compra.					
ETAPA	TEMA	CRITERIO AMBIENTAL (Descripción)	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO PARA EL PAGO (Especifique)	
<p>OBSERVACIÓN: Debido a la modalidad en la que se va a realizar el proceso (Acuerdo Marco de Precios CCENEG-079-01-2024.) no es posible incluir algún criterio de sostenibilidad ambiental. Por lo tanto, al presente estudio previo, no exige a los proponentes cumplir con criterios de sostenibilidad ambiental frente a la adquisición del servicio en mención.</p>					
Área solicitante de la ficha:	Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresaria				
Nota1: Toda la documentación, deberá ser enviada al correo ambiental@sic.gov.co para su revisión y verificación					
Nota2: Si el contrato se prorroga o va por más de un año, la documentación que se solicita, se deberán actualiza y remitir en cada vigencia (cada año).					
ELABORÓ	Mery E. Valentierra G. - Profesional Universitario				
FECHA	2025-12-31				
Superintendencia de Industria y Comercio Sede principal Ciudad: Bogotá D.C. Teléfonos: 601-5870000					

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Decreto 2153 de 1992, el artículo 71 de la Ley 1151 de 2007, el Decreto 3523 de 2009 y el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, denominada entidad estatal para efectos contractuales, de acuerdo con lo señalado en el literal b) del numeral 1° del artículo 2 de la Ley 80 de 1993.

En virtud de las normas antes citadas, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la participación en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, promoción y protección de la competencia, propiedad industrial y la protección de datos personales.

Como parte fundamental de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra el fortalecimiento y modernización del servicio al ciudadano, para así unir esfuerzos en el trabajo que ha desarrollado el Gobierno Nacional y contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, contribuyendo de esa manera con los objetivos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC.

Dentro del proceso de rediseño organizacional de la Superintendencia de Industria y Comercio, contenido en el Decreto 4886 de 2011, se creó la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial en adelante OSCAE, la cual para el adecuado desarrollo de sus funciones tiene conformados tres grupos de trabajo, así: Grupo de Comunicación, Grupo de Formación y Grupo de Atención al Ciudadano.

En relación con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 6 del artículo 6 del Decreto 4886 de 2011 y en el artículo 2 de la Resolución 30911 de 2012, le corresponden entre otras, las siguientes funciones:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad, e indicar los procedimientos a seguir.
- Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de la prestación de trámites y servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibir y direccionar internamente los trámites de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, llevando así el respectivo control y seguimiento y presentando los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.
- Proponer y gestionar la suscripción de convenios interinstitucionales en temas de atención al ciudadano sobre la funciones, trámites y servicios institucionales e informar al jefe la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial sobre el desarrollo de estos.
- Atender oportunamente y dentro de los términos legales las solicitudes que sean recibidas por el grupo de trabajo.
- Mantener actualizada la información a su cargo y utilizar en el desempeño de las funciones atribuidas, la tecnología institucional disponible.
- Presentar al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial informes sobre los asuntos a cargo del grupo cuando así lo requiera y presentar a través del sistema integral de gestión institucional los reportes de labores con la periodicidad exigida en el plan de acción institucional.
- Proponer y actualizar los manuales de procesos y de procedimiento del grupo de trabajo en coordinación con la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y la Oficina Asesora de Planeación.

Ahora bien, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 62822 de 2013, por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas, y emitió la Circular interna No 007 del 3 de marzo de 2022, la cual establece los lineamientos para la atención de solicitudes en ejercicio del derecho de petición, labor a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Es por lo anterior, y con el fin de continuar con la política de descentralización y fortalecimiento de los servicios y trámites que se presta a la ciudadanía, enmarcada

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

dentro del “Proyecto de Inversión C-3599-0200-0012-53105b Fortalecimiento de la Atención y Orientación a la Ciudadanía en los trámites y servicios que ofrece la SIC a Nivel Nacional” y en cumplimiento del plan de acción determinado por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que se requiere dar continuidad a la operación del centro de contacto al ciudadano (Contact Center) con el objeto de mantener y fortalecer los canales de atención telefónico, escrito, virtual y presencial.

2. Canales y servicios de Atención

Con el fin de garantizar la adecuada interacción entre los ciudadanos, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con los siguientes canales y servicios:

- Telefónico: por este canal es posible la interacción verbal entre la entidad y la ciudadanía a través de las redes de telefonía fija o móvil.
- Virtual: este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, videollamada y redes sociales.
- Escrito: este canal permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir orientación y/o información.
- Presencial: este es un canal en el que la ciudadanía y la entidad interactúan en persona para realizar los trámites y solicitar servicios, orientación y/o información.

Estos canales a su vez tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que deben ser atendidos por medio de personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de estos:

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400	Por medio del canal de atención telefónica se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, se realiza gestión de llamadas de salida (outbound) para atender solicitudes propias del servicio, encuestas,
	Diálogo social	Línea Gratuita Nacional 018000910165	
	Virtual Hold		

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
			restablecimiento de experiencia, entre otros.
Presencial	Punto de Atención principal Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Calle 24 No. 7 - 43 Local 108	Canal por medio del cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio de forma presencial.
Virtual	Video Llamada en lengua de señas colombiana	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual	Servicio de atención en línea especial en lengua de señas colombiana, para orientar sobre trámites e Información General y especializada en Propiedad Industrial.
	Chatbot Gaby	Servicio desarrollado por la entidad	Servicio que se ejecuta a través de Gaby, una asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de comunicación por texto, éste se encuentra ubicado en la página web de la entidad y usa tecnologías como inteligencia artificial para brindar información a los ciudadanos.
	Redes Sociales (Instagram X Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram	Servicio que se presta a través de diferentes cuentas en las que la SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes a través de las cuentas: Instagram: @superintendencia_sic X: @sicsuper Facebook: @Superintendenciadeindustriaycomercio
	SIC Facilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SIC/Facilita/index.xhtml	Servicio que implementa una herramienta de mediación en línea de la entidad, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE	DESCRIPCIÓN
			Para la gestión del servicio se brindan los accesos y permisos desde la entidad para los agentes designados para esta labor.
	Chat	Desborde por agente	Servicio que se presta a través del chatbot cuando el ciudadano requiere una atención personalizada.
	Agendamiento de citas	https://portalos.outsourcing.com.co:9544/	Servicio ubicado en la página web de la entidad en la que el ciudadano puede elegir la hora, fecha y ciudad para programar su visita al punto de atención presencial en Bogotá y a nivel nacional en las ciudades donde se tenga activo el servicio.
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física	Este canal gestiona las solicitudes de los ciudadanos quienes presentan PQRFS por medio del módulo de la página web, botón de PQRFS y radicación física.

Fuente: Elaboración Propia Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

3. Horario de Atención

CANAL	SERVICIO	HORARIO
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Diálogo social	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Espera virtual (virtual hold)	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Virtual	Videollamada Lenguaje de Señas	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
	Chat – transferencia chatbot	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Redes sociales	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

CANAL	SERVICIO	HORARIO
	SIC Facilita	Plataforma 7x24 Mediaciones 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Chatbot	7x24 Paso a agente lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
	Agendamiento citas	7x24
Escrito	Backoffice	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

4. Volumetría

Línea							
Mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Contestadas_ Umbral.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono
Enero	18.912	18.884	18.661	28	100%	99%	0%
Febrero	19.923	19.882	19.327	41	100%	97%	0%
Marzo	21.362	21.303	20.558	59	100%	96%	0%
Abril	18.792	18.769	18.606	23	100%	99%	0%
Mayo	20.316	19.326	14.564	990	95%	72%	5%
Junio	16.405	14.338	8.120	2.067	87%	49%	13%
Julio	19.470	14.979	4.050	4.491	77%	21%	23%
Agosto	16.549	13.278	3.864	3.271	80%	23%	20%
Septiembre	17.385	17.048	15.416	337	98%	89%	2%
Octubre	15.415	14.625	12.114	790	95%	79%	5%
Noviembre	11.455	11.362	10.829	93	99%	95%	1%
Diciembre	10.642	10.436	9.398	206	98%	88%	2%

Chat							
Mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Contestadas_ Umbral.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono
Enero	1.325	1.322	1.200	3	100%	91%	0%
Febrero	1.299	1.295	1.224	4	100%	94%	0%
Marzo	1.369	1.361	1.261	8	99%	92%	1%

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Chat							
Abril	1.251	1.244	1.105	7	99%	88%	1%
Mayo	1.609	1.606	1.581	3	100%	98%	0%
Junio	1.262	1.256	1.237	6	100%	98%	0%
Julio	2.060	2.042	2.009	18	99%	98%	1%
Agosto	1.538	1.530	1.499	8	99%	97%	1%
Septiembre	541	538	514	3	99%	95%	1%

Videollamada general y lengua de señas colombiana							
Mes	Ofrecidas	Atendidas.	Contestadas_ Umbral.	Abandonadas.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono
Enero	878	857	802	21	98%	91%	2%
Febrero	744	734	690	10	99%	93%	1%
Marzo	675	663	601	12	98%	89%	2%
Abril	569	565	542	4	99%	95%	1%
Septiembre	3	3	3	0	100%	100%	0%

*Los servicios de chat y videollamada general dejaron de funcionar, directamente en septiembre de 2025, por lo que en el caso de videollamada únicamente esta activo la línea de videollamada de lengua de señas colombiana y el chat por desborde del chatbot,

Redes sociales – intervalos

Intervalo	Red social			Total general
	facebook	instagram	twitter	
07:00	30	10	19	59
07:30	31	30	293	354
08:00	194	182	1.532	1.908
08:30	508	366	3.104	3.978
09:00	487	296	4.665	5.448
09:30	401	267	4.855	5.523
10:00	330	252	5.881	6.463
10:30	336	192	5.769	6.297
11:00	299	205	6.012	6.516

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Intervalo	Red social			Total general
	facebook	instagram	twitter	
11:30	295	217	5.531	6.043
12:00	440	284	5.236	5.960
12:30	390	210	5.208	5.808
13:00	220	195	3.720	4.135
13:30	235	149	2.612	2.996
14:00	397	180	2.873	3.450
14:30	494	239	3.833	4.566
15:00	545	342	4.978	5.865
15:30	571	339	4.309	5.219
16:00	612	315	4.092	5.019
16:30	364	184	3.215	3.763
17:00	324	140	2.223	2.687
17:30	201	129	1.731	2.061
18:00	34	22	198	254
22:00			1	1
Total general	7.738	4.745	81.890	94.373

Detalle IVR		
Tipi IVR	Tiempo en minutos	Llegadas
Enrutador	377.867	1.762.549
Enero	27.891	164.775
Febrero	28.955	167.209
Marzo	31.025	176.745
Abril	26.796	150.077
Mayo	24.054	168.395
Junio	25.076	149.002
Julio	39.835	157.542
Agosto	31.338	118.471
Septiembre	38.249	134.878

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Octubre	44.197	163.693
Noviembre	29.592	106.317
Diciembre	30.860	105.445
Transaccional	506	13.724
Noviembre	263	7.070
Diciembre	243	6.654
Total general	378.373	1.776.273

Anexo 1. Volumetría último año
Anexo 2. Intervalos canal telefónico

5. Modelo de atención

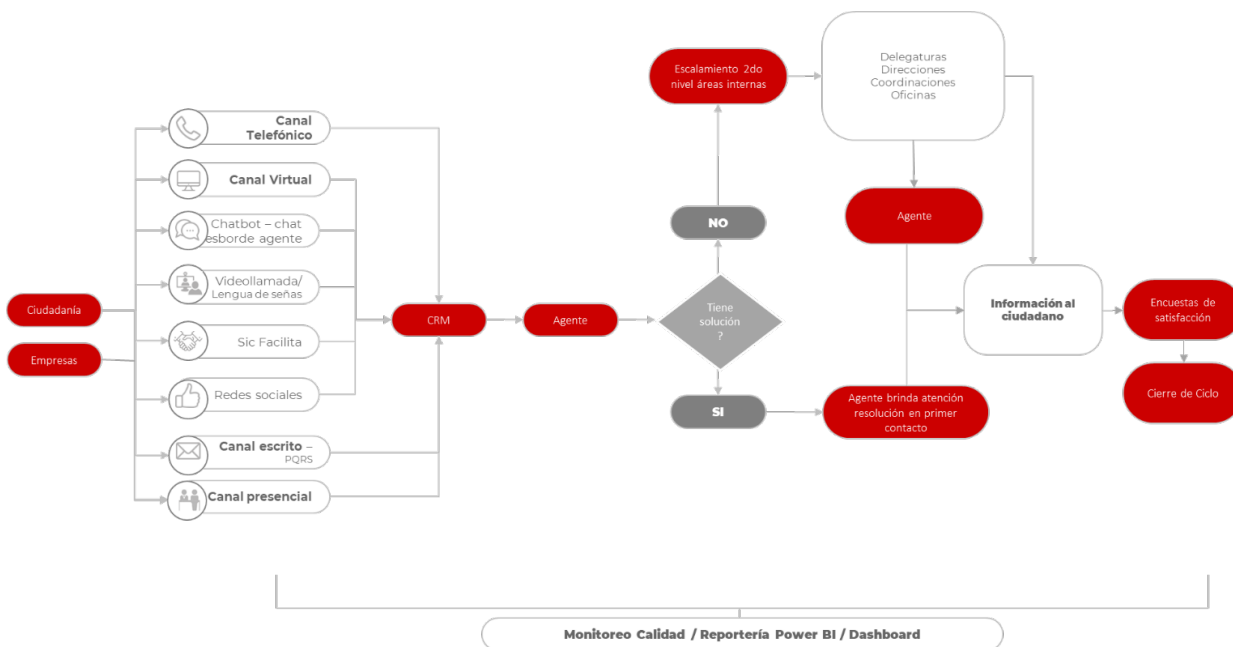


Ilustración 1. Proceso modelo de atención SIC

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

6. Diagrama de topología de conexiones para el proceso de contratación del contact center de la SIC

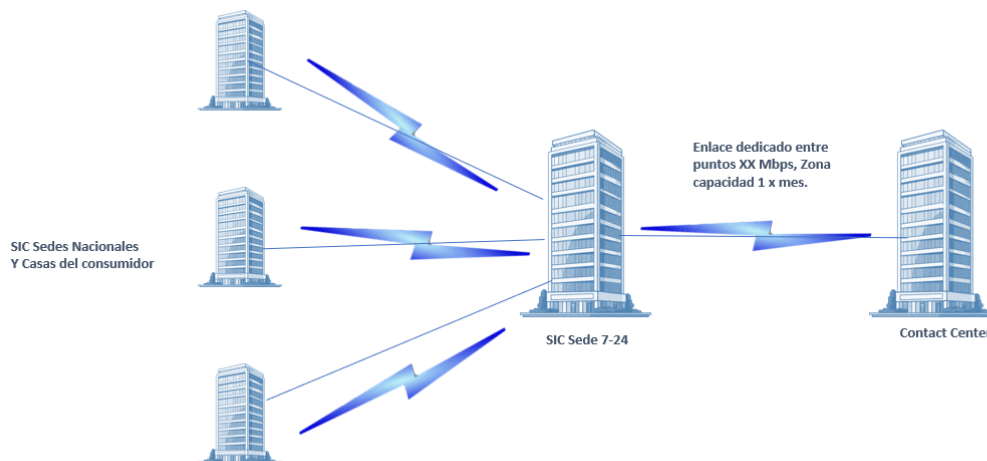


Ilustración 2 Diagrama Topología
Fuente OTI SIC

Nota 1: En el diagrama se representa el enlace principal, sin embargo, se debe contar con el segundo enlace para lograr redundancia, de acuerdo con la cantidad de ítems solicitados, en el servicio enlace dedicado entre puntos.

Nota 2: Actualmente la sede Administrativa de la SIC, está ubicada en el edificio 7 – 24 calle 24 No. 7-43 , sin embargo, el contratista debe estar en la capacidad de prestar el servicio de traslado de estos enlaces a la dirección que la supervisión del contrato indique, dentro de la ciudad de Bogotá sin que esto genere un costo adicional.

El Contact Center debe estar conectado a la entidad, a través de un canal dedicado para que los asesores del Contact Center puedan realizar las consultas de los diferentes sistemas de información de la SIC, por medio de este enlace. Una vez instalado el canal dedicado se compartirán las URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad.

Un canal dedicado o MPLS es un servicio de telecomunicaciones empresariales que permite interconectar sedes, centros de datos o sistemas mediante una red privada del

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

operador, garantizando seguridad, calidad de servicio y disponibilidad, deberá garantizar las 24 horas del día, los 365 días del año, no se comparte con otros usuarios, la conexión es directa y exclusiva entre la entidad y el Contratista.

7. TMO por proceso de negocio

Línea							
Mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Contestadas_Umbral.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono	TMO
Enero	18.912	18.884	18.661	100%	99%	0%	811,23
Febrero	19.923	19.882	19.327	100%	97%	0%	789,66
Marzo	21.362	21.303	20.558	100%	96%	0%	825,17
Abril	18.792	18.769	18.606	100%	99%	0%	787,55
Mayo	20.316	19.326	14.564	95%	72%	5%	857,18
Junio	16.405	14.338	8.120	87%	49%	13%	877,51
Julio	19.470	14.979	4.050	77%	21%	23%	916,72
Agosto	16.549	13.278	3.864	80%	23%	20%	937,63
Septiembre	17.385	17.048	15.416	98%	89%	2%	697,75
Octubre	15.415	14.625	12.114	95%	79%	5%	733,25
Noviembre	11.455	11.362	10.829	99%	95%	1%	755,75
Diciembre	10.642	10.436	9.398	98%	88%	2%	663,82

Chat							
Mes	Ofrecidas.	Atendidas.	Contestadas_Umbral.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono	TMO
Enero	1.325	1.322	1.200	100%	91%	0%	1.180,94
Febrero	1.299	1.295	1.224	100%	94%	0%	1.147,37
Marzo	1.369	1.361	1.261	99%	92%	1%	1.145,31
Abril	1.251	1.244	1.105	99%	88%	1%	955,55
Mayo	1.609	1.606	1.581	100%	98%	0%	1.111,31
Junio	1.262	1.256	1.237	100%	98%	0%	1.104,34
Julio	2.060	2.042	2.009	99%	98%	1%	1.207,20

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Chat							
Agosto	1.538	1.530	1.499	99%	97%	1%	1.197,69
Septiembre	541	538	514	99%	95%	1%	1.504,41

Videollamada general y lengua de señas colombiana							
Mes	Ofrecidas	Atendidas.	Contestadas_Umbral.	Nivel de atención	Nivel de servicio	Nivel de abandono	TMO
Enero	878	857	802	98%	91%	2%	679,57
Febrero	744	734	690	99%	93%	1%	786,46
Marzo	675	663	601	98%	89%	2%	745,05
Abril	569	565	542	99%	95%	1%	626,70
Septiembre	3	3	3	100%	100%	0%	123,00

8. Requerimiento de outbound Preview.

A continuación, se realiza una descripción de la gestión que se realiza en las llamadas de salida (outbound):

Gestión outbound SIC Facilita:

- Establecer comunicación con los consumidores de la agenda diaria programada, con el fin de brindar instrucciones de conexión a la sesión de chat.
- Establecer comunicación con los consumidores, con el fin de brindar soporte de escritura en la sesión de chat, cargue de documentos, entre otros, de acuerdo con las novedades reportadas por los mediadores.
- Brindar soporte de registro en la plataforma SIC Facilita para aquellos consumidores que han reportado alguna novedad con el proceso.
- Realizar las validaciones necesarias con los consumidores, respecto a reclamaciones nuevas que ingresen a la plataforma SIC Facilita, de acuerdo con los reportes de los mediadores. “Bitácora de dudas”

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Gestionar las bases que se remitan ocasionalmente por parte de sus líderes.
- Comunicarse con los consumidores que presenten inconsistencias con los datos de registro y se requiera el envío de cédula de ciudadanía.
- Gestionar la base de “cambio de módulo” para aquellos casos donde se realizó un cierre no gestionable por esta causal.
- Apoyar la gestión de reclamos en el estado “pendiente gestión administrador” donde se debe establecer comunicación con los consumidores.
- Realizar las llamadas a los ciudadanos con solicitudes especiales.

Gestión outbound Canal escrito:

- **Escrito de tutela:** hace referencia a las llamadas que se hacen a los ciudadanos con el fin de validar alguna información referente a la tutela que colocan ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Escrito restauración de experiencia:** se realiza llamada cuando el área de calidad identifica errores en las respuestas dadas, nos comunicamos con el ciudadano para informar y aclarar la información suministrada.
- **Escrito corrección de datos:** hace referencia a las llamadas que se realizan con el fin de corregir información en los datos suministrados para que la respuesta llegue al petitionario de manera correcta.
- **Escrito aviso de rechazo:** se realiza llamada cuando el sistema de trámites genera un aviso informando que la petición no fue entregada a su destinatario. Se valida ya sea la dirección física de entrega o en su defecto un correo electrónico donde podamos enviar la información.
- **Escrito reiteración protección especial:** hace referencia a casos particulares con alguna condición especial, como pueden ser personas víctimas del conflicto, discapacidad entre otros casos particulares.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Gestión outbound Gestión operativa:

- **Cierre de ciclo – Encuestas telefónicas:** Esta gestión consiste en contactar a los ciudadanos que otorgaron una calificación negativa en las encuestas telefónicas, chat, canal presencial, canal escrito y chatbot con el fin de identificar las causas de su inconformidad y obtener información que permita implementar acciones de mejora.
- **Base virtual Hold:** Este tipo de gestión outbound se realiza para contactar a ciudadanos que, por diferentes motivos, no pudieron ser atendidos de manera efectiva en su intento inicial de comunicación.
- **Cierre de ciclo – Quejas y reclamos:** Se efectúan llamadas salientes para profundizar en el origen de la queja o reclamo presentado por el ciudadano y cuando aplica, subsanar la presunta falta cometida, garantizando una atención oportuna y efectiva.
- **Restauración de experiencia – Calidad 360:** El área de Calidad realiza una revisión integral de las interacciones bajo el esquema de Calidad 360. Posteriormente, se identifican los registros con oportunidades de mejora y se contacta al ciudadano para brindar una asesoría completa, orientada a la correcta resolución de su requerimiento.
- **Restauración de experiencia – Monitoreos:** Durante las calibraciones efectuadas en conjunto con el cliente, se identifican oportunidades de mejora. En algunos casos, el cliente solicita realizar llamadas de restauración de experiencia para corregir o complementar la información brindada.
- **Restauración de experiencia – Alarmas de calidad:** Cuando las alarmas de calidad evidencian errores asociados a procesos críticos o información relevante mal comunicada, se procede a contactar al ciudadano con el objetivo de corregir la información suministrada previamente por llamada o chat.
- **Llamadas solicitadas por el canal presencial:** Desde el canal presencial se solicita, de manera puntual, la realización de llamadas a ciudadanos que

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

fueron atendidos en los puntos físicos o que realizaron contacto previo a través de redes sociales.

9. Alcance de los desarrollos a realizar

A continuación, se detallan los desarrollos que requiere la entidad para la prestación del servicio por medio de los canales de atención y servicios disponibles para la ciudadanía.

Todos los desarrollos realizados por el proveedor deben contar con URL propia (SIC) de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Se prevé que el IVR sea transaccional, por lo tanto, el contratista debe realizar la gestión que se indique por parte de la entidad para el desarrollo de los canales y servicios definidos en la etapa de alistamiento y en la operación.

CRM:

La entidad requiere el desarrollo de CRM en donde los asesores puedan registrar a los ciudadanos dependiendo de su consulta (Tipificación de Interacciones Atendidas). Al momento de la adjudicación del contrato se entregará el detalle de los campos para la realización tipificación, esta herramienta debe lograr una atención omnicanal para ofrecer una experiencia de cara al ciudadano más integrada, sin importar la forma en que el usuario se ponga en contacto con la entidad. Permitirá una atención fluida entre canales y que el ciudadano tenga la misma experiencia en todo momento.

Debe permitir el registro de datos del ciudadano:

- Tipo de documento.
- Número de documento de identidad.
- Nombres y apellidos.
- Dirección – Ciudad o municipio – Departamento.
- Teléfono fijo.
- Celular.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Correo electrónico.
- Género (femenino, masculino y no binario) – Datos sensibles de acuerdo con lo establecido por la SIC.
- Tipo de persona (natural o jurídica).
- Discapacidad (si/no).
- Motivo de consulta

Adicionalmente, debe contar con las siguientes características:

- Reportes en línea de casos a nivel de trazabilidad y de información general. La trazabilidad debe permitir conocer el estado y los responsables de cada una de las acciones hechas dentro del CRM.
- Control de acceso de acuerdo con perfiles y roles dentro de la aplicación.
- Acceso WEB a usuarios.
- Posibilidad de asignación de alertas según ANS de vencimiento de casos por tipo de causal.
- Entrega a la operación usuarios administradores para la eliminación y modificación de los casos creados.
- Permitir la posibilidad de la creación de nuevos campos sin desarrollo de código adicional a la aplicación.
- El CRM debe permitir hacer creación dinámica de causales sin incurrir en tiempos de desarrollo.
- Contar con campos establecidos para captura de información de acuerdo con lo solicitado por la entidad, tipo y número de documento del usuario, nombres y apellidos, números de teléfono, correo electrónico, dirección y datos poblacionales.
- Campos establecidos para la gestión de salida de llamadas (outbound), por parte de los asesores que llevan a cabo dicha gestión.
- Campos adicionales específicos para el canal BackOffice según la naturaleza de la gestión realizada.
- Árbol de tipificaciones y subtipificaciones seleccionables mediante listas desplegables las cuales pueden ser modificadas según la necesidad.
- Formulario diferenciado para la gestión de SIC Facilita con campos específicos asociados a la gestión realizada en el canal.
- Creación de consecutivo de cada caso.
- Validación de campos y despliegue de campos de selección.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Reportes de servicios entrantes, servicios atendidos y radicaciones de todas las sedes.
- Contar con un servicio de alerta de seguimiento para el control del TMO de las interacciones.
- Formulario diferenciado para la gestión de Redes Sociales con campos específicos asociados a la gestión realizada en el canal.
- Descarga inmediata de las datas de la tipificación

Todas las atenciones realizadas por los canales de atención deben estar integradas en el CRM del contratista y se debe prever la integración con los sistemas de la entidad y fuentes de información, para la generación de reportes e informes consolidados.

CANAL TELEFÓNICO:

El contratista debe integrar el IVR con los sistemas de información que determine la entidad, para la autoatención de los ciudadanos.

Los servicios de este canal son:

- Llamadas de entrada y salida
- Diálogo social
- Virtual Hold (espera virtual)

NOTA: El proveedor debe asignar un DID para el tratamiento de las llamadas inbound con las líneas que son propiedad de la entidad, no se tendrá intervención por parte de la entidad ni en troncales, ni por medio de datacenter.

Las líneas propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio son: local 601 5920400 y la línea nacional es la 018000 910165, actualmente se encuentran con el operador Movistar, y son de tipo E1.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Creación IVR:

Actualmente la entidad cuenta con un flujo establecido para las llamadas que ingresan a través de la línea 601 5920400 y 018000910165.

Se cuenta con una estructura que permite al usuario la navegación a través de diferentes opciones relacionadas con temas misionales y servicios ofrecidos por la entidad, podrá seleccionar una de ellas para escuchar información básica del tema seleccionado y posteriormente ser comunicado con un asesor especializado.

En el caso de los horarios no hábiles se cuenta con una estructura que permite al usuario escuchar información referente a los trámites y servicios de la entidad.

La entidad requiere que el IVR se integre con los servicios (API REST) definidos por la entidad para la consulta de información, asegurando una autenticación previa. Debe permitir la interacción con los servicios de la entidad, permitiendo que el usuario pueda autogestionarse y acceder a la información específica, actualmente los campos son el año y número de radicado.

El servicio transaccional debe permitir que el IVR, al ingresar un dato numérico, realice consultas a una API REST de la entidad para obtener en tiempo real la información de las radicaciones. La API responderá en formato JSON, proporcionando los datos de la última actuación del radicado.

Se cuenta con un servicio activo en el IVR transaccional, por medio del cual el ciudadano consulta el estado de la última actuación de su trámite en la entidad, lo cual se realiza por un consumo que realiza el IVR a un servicio expuesto desde la entidad.

Actualmente, las opciones que se encuentran disponibles para ser seleccionadas en el IVR, son:

- **Opción 1:** Estado del trámite (transaccional)
- **Opción 2:** Orientación sobre Garantías, publicidad engañosa, derecho al retracto o inconvenientes sobre servicios de telecomunicaciones
- **Opción 3:** Orientación sobre registro de marca, patentes, diseños industriales, u otros trámites de propiedad industrial.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- **Opción 4:** Orientación sobre protección de datos personales, y reportes a centrales de riesgo.
- **Opción 5:** Otros temas, reglamentos técnicos, pesos y medidas, protección de la competencia y cobro coactivo
- **Opción 6:** Si usted es menor de edad, víctima del conflicto, persona con discapacidad o adulto mayor.
- **Opción 7:** Información sobre canales de atención, horarios y arreglo directo.
- **Opción 9:** Repetir nuevamente el menú.

Adicional a esto la entidad cuenta con audios de promoción a eventos o puntos de atención, los cuales se debe tener la disposición tecnológica de cambio inmediato si así se requiere.

CANAL VIRTUAL:

Todos los servicios deben contar con URL de la entidad, de igual forma cumplir con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones y demás lineamientos de la entidad que los brindará la Oficina de Tecnología de la Información, el proveedor debe contar con las opciones disponibles para que en la etapa de alistamiento se definan en conjunto con la entidad.

Integración del Chat Virtual con Chatbot - requerimientos técnicos:

El Chat Virtual que será implementado deberá proporcionar accesos a nivel de API para facilitar la integración con el Chatbot interno de la Superintendencia de Industria y Comercio. A continuación, se detallan las características técnicas requeridas para esta integración:

- **API RESTful o SOAP:** El sistema de Chat Virtual debe exponer servicios web a través de APIs RESTful que permitan la interacción con el Chatbot para la transferencia de chats a agentes humanos.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- **Autenticación y Autorización:** La API debe contar con mecanismos de autenticación y autorización seguros, como OAuth 2.0 o tokens JWT, que permitan la comunicación segura entre el Chatbot y el sistema de Chat Virtual.
- **Endpoints para Transferencia de Chat:** El proveedor debe proporcionar los endpoints necesarios para que el Chatbot pueda iniciar y transferir una sesión de chat a un agente del Contact Center en tiempo real. Los endpoints deben incluir como mínimo:
 - Inicio de sesión de chat.
 - Transferencia de un chat en curso a un agente disponible.
 - Finalización de sesión de chat.
- **Manejo de Sesiones:** El sistema debe permitir la gestión de sesiones de chat, incluyendo la creación, consulta y finalización de sesiones. Deberá proporcionar acceso a las APIs para realizar el seguimiento y gestión de estas sesiones.
- **Documentación técnica Completa:** Se deberá entregar una documentación técnica detallada que incluya la descripción de los endpoints, parámetros de entrada y salida, ejemplos de solicitudes y respuestas, códigos de error, y cualquier otro detalle necesario para facilitar la integración.
- **Acceso a Ambientes de Pruebas:** El proveedor debe habilitar un entorno de pruebas donde se puedan realizar simulaciones de transferencia de chats desde el Chatbot hacia el Chat Virtual, con acceso a las APIs mencionadas anteriormente.

El servicio debe permitir:

- Parametrizar la cantidad de chats simultáneos que recibirá el agente.
- Registrar el motivo de la terminación del chat.
- Identificar quién finaliza la interacción. (Agente o Usuario)
- Servicio de atención virtual, que se puede derivar por desborde desde el Chatbot de la entidad cuando el ciudadano elige continuar su atención con un

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

asesor en tiempo real mediante mensajes escritos quien brinda la información solicitada.

- La herramienta deberá presentar la política de tratamiento de datos de la entidad con botoneras para su aceptación.
- El aplicativo permitirá la adición de guiones estándar al momento de iniciar y al finalizar la interacción.
- Permitir la incorporación de plantillas que puedan ser actualizadas según necesidad.
- El aplicativo enviará, una vez finalizada la interacción, el contenido del chat al correo electrónico que indique el ciudadano.
- El desarrollo debe permitir cerrar el chat por motivos de suspensión de términos.
- La herramienta debe permitir adjuntar y enviar documentos a los ciudadanos.
- Se enviarán los logos de la entidad que deben ser ubicados en la plantilla de registro del ciudadano.
- Visualización y consulta detallada del histórico de las interacciones atendidas previamente al ciudadano.
- Transferencia de chat entre agentes de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Grabación de las interacciones atendidas.
- Alarma silenciosa de ingreso de interacción.
- Se requieren 3 sesiones simultáneas de chat para la atención de las interacciones.
- Una vez se genera la conexión con el asesor, este deberá ser capaz de visualizar los datos del ciudadano con el propósito de personalizar la conversación.
- El desarrollo debe permitir el envío de una encuesta de satisfacción al ciudadano al finalizar la atención que permita evaluar el servicio recibido.
- Debe existir usuarios administradores que permitan hacer seguimiento a los asesores y a las conversaciones en curso o históricas.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, chats en curso, chats transferidos, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

Integración del Chat Virtual con el Chatbot Institucional de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Alcance general de la integración

- El proveedor deberá disponer de una plataforma de **Chat Virtual con atención humana**, integrada con el **Chatbot institucional de la SIC (Chatbot Gaby)**.
- La plataforma del proveedor atenderá exclusivamente las interacciones transferidas por desborde o decisión del ciudadano.
- El proveedor **no tendrá responsabilidades sobre el desarrollo, entrenamiento, administración o gobierno del Chatbot Gaby**.
- La integración se limitará a la recepción, atención y cierre de las interacciones derivadas desde el Chatbot.

Requerimientos técnicos de integración

- El sistema de Chat Virtual deberá exponer **APIs RESTful**.
- Las APIs deberán permitir la transferencia de sesiones de chat en tiempo real entre el Chatbot y los agentes humanos.
- La comunicación deberá realizarse mediante **protocolos seguros (HTTPS/TLS)**.

Autenticación y autorización

- La API deberá contar con mecanismos de autenticación y autorización seguros, tales como:
 - OAuth 2.0
 - Tokens JWT
- Los accesos deberán estar restringidos únicamente a los endpoints autorizados por la SIC.
- El proveedor deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información intercambiada.

Endpoints mínimos requeridos

- Inicio de sesión de chat.
- Transferencia de un chat activo a un agente humano disponible.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Finalización de la sesión de chat.
- Consulta del estado de la sesión (en cola, en atención, finalizada).

Manejo de sesiones

- Creación, consulta y cierre de sesiones de chat.
- Asignación de un identificador único por sesión.
- Seguimiento de eventos relevantes durante la interacción.
- Capacidad de transferencia automática o bajo solicitud expresa del ciudadano.

Funcionalidades operativas del servicio

- Parametrización de la cantidad de chats simultáneos por agente.
- Soporte para al menos **tres (3) sesiones simultáneas de chat**.
- Registro del motivo de finalización del chat.
- Identificación de quién finaliza la interacción (agente o ciudadano).
- Transferencia de chats entre agentes conforme a reglas configurables.
- Visualización de los datos básicos del ciudadano enviados por el Chatbot para personalizar la atención.
- Cierre de chats por suspensión de términos, conforme a lineamientos institucionales.

Experiencia del ciudadano

- Inclusión de guiones estándar al inicio y al cierre de la interacción.
- Uso de plantillas configurables y actualizables.
- Posibilidad de adjuntar y enviar documentos durante la interacción.
- Envío de una encuesta de satisfacción al finalizar la atención.

Histórico y grabación

- Almacenamiento y consulta del histórico de interacciones atendidas al ciudadano.
- Grabación de las interacciones de chat.
- Acceso al histórico restringido según roles definidos.

Administración y monitoreo

- Existencia de usuarios administradores con capacidad de:
 - Monitorear asesores en tiempo real.
 - Consultar chats en curso e históricos.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Disponibilidad de alertas silenciosas para notificación de nuevas interacciones.

Reportería e indicadores

- Medición en tiempo real de indicadores como:
 - Tiempo Medio de Operación (TMO).
 - Estados de conexión de los agentes.
 - Chats en curso.
 - Chats transferidos desde el Chatbot.
- Generación de reportes en:
 - Periodicidad diaria, semanal y mensual.
 - Intervalos configurables de hasta quince (15) minutos.
- Elaboración de informes personalizados con:
 - Cuadros analíticos.
 - Gráficos.
 - Opciones de exportación según las capacidades de la herramienta.

Ambientes y documentación

- Habilitación de un ambiente de pruebas para la integración con el Chatbot.
- Posibilidad de realizar simulaciones de transferencia de chats.
- Entrega de documentación técnica completa que incluya:
 - Descripción de endpoints.
 - Parámetros de entrada y salida.
 - Ejemplos de solicitudes y respuestas.
 - Manejo de errores y códigos de respuesta.

Obligaciones del proveedor

- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos personales.
- Uso de la información exclusivamente para la prestación del servicio.
- Prohibición de reutilización, explotación o cesión de la información.
- Garantía de disponibilidad y estabilidad del servicio.
- Notificación previa a la SIC sobre cualquier cambio en las APIs de integración.

Videollamada:

URL actual videollamada de lengua de señas

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

<https://portales.outsourcing.com.co:9567/>

Servicio de atención al ciudadano a través de una interacción que incluye audio, video y chat.

El software de gestión para videollamada debe permitir:

- Grabación de audio y video de todas las interacciones para posterior consulta.
- Monitoreo de las interacciones en tiempo real.
- Función de chat durante la interacción de videollamada con el ciudadano, la cual permita escribir y también adjuntar documentos.
- Alarma silenciosa de ingreso de interacción.
- Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.
- Creación de fondo de pantalla (backing) personalizado con logos de la Entidad de cara al ciudadano.
- Modificación de las imágenes y audios en los momentos en que se deje al ciudadano en espera.
- Reporte consolidado de productividad por cada tipo de interacciones (lengua de señas, información general y especializada en propiedad industrial).
- Reporte de los auxiliares (break, capacitación, almuerzo y baño) utilizados por los asesores durante su gestión.

Al momento de ingresar a la plataforma de Videollamada, lo primero que deberá diligenciar el ciudadano será un formulario y la autorización de tratamiento de sus datos personales.

Actualmente la entidad cuenta únicamente con la opción de videollamada en lengua de señas colombiana.

- El proveedor debe enviar la URL SIC del canal de videollamada para su publicación en la página web de la entidad.
- La herramienta deberá presentar la política de tratamiento de datos de la entidad con botonas para su aceptación.
- El aplicativo deberá contener un formulario de solicitud de datos inicial básicos inicial.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- El desarrollo debe permitir el envío de una encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Se enviarán los logos de la entidad que deben ser ubicados en la plantilla de registro del ciudadano.
- El mensaje de hold para los tiempos en espera debe ser personalizable.
- Una vez finalizada la interacción, el ciudadano será redirigido a la página de encuesta de satisfacción para calificar la atención recibida con el agente.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, videollamadas en curso, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. El total de las atenciones deben ser registradas en el CRM.

Redes sociales:

X

Facebook

Instagram

El software de gestión para RRSS virtual debe permitir:

- Identificar características de influencer en las RRSS gestionadas.
- Responder a través de DM bajo cualquier plataforma (**X, Facebook y Instagram**), aun cuando el ciudadano no haya utilizado este medio para escribir a la cuenta de la entidad.
- Integración entre la tipificación registrada en la plataforma y la registrada por los demás canales o servicios de atención en CRM.
- Identificar cola de interacciones pendientes por gestionar.
- Trazabilidad de los casos recibidos y atendidos.
- Asignación automática de los casos a los agentes disponibles, con la opción de asignación manual en caso de ser necesario.
- Contestar el 100% de las interacciones que ingresen por medio de las redes sociales (Instagram, X y Facebook) según el manual entregado por el Grupo

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

de Comunicaciones para gestionar las atenciones según los lineamientos que se encuentren vigentes.

- El software debe generar un mensaje cuando se emite respuesta por fuera de la plataforma, que permita identificar cuando responda los asesores o el CM.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: Estados de Conexión, interacciones en curso, respuestas generadas de manera pública o en privado, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Deberá ser posible la generación de reportes de manera independiente para cada red social. El total de las atenciones deben ser registradas en el CRM.

El proveedor debe contemplar las licencias y plataformas requeridas para la atención completa de las interacciones recibidas por las redes sociales.

SIC Facilita:

URL actual: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>

Esta plataforma es de propiedad de la Entidad, por lo tanto, el proveedor debe garantizar las atenciones queden registradas en el CRM.

Chatbot:

Este servicio será proporcionado por parte de la entidad, y el proveedor deberá establecer los mecanismos para poder interactuar con esta solución, sea por desborde o integración con otros canales, como el canal de chat web o los que se la supervisión decida.

Módulo de agendamiento de citas presenciales

URL actual <https://portales.outsourcing.com.co:9544/>

Se cuenta con una plataforma de agendamiento para la programación y atención de citas presenciales, desde los puntos informados por la entidad, al iniciar la orden de compra, inicialmente en Bogotá. Este canal y/o servicio, se encuentra integrado en la página web de la Entidad, www.sic.gov.co, ingresando por las opciones “Atención

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

y *Servicios a la Ciudadanía*, y *“Canales de Atención y Pide una Cita”*, respectivamente.

Esta herramienta debe implementar los lineamientos establecidos por la ley de transparencia ya acceso a la información pública, y las aplicables de la política de gobierno digital, entre las cuales se encuentran:

- Resolución 1519 de 2020 junto con sus anexos
- Resolución 1893 de 2020
- KIT UI
- Guía de estilo y usabilidad

El propósito principal, es satisfacer las necesidades de aquellos ciudadanos que desean ser orientados de manera presencial en los diferentes puntos de atención dispuestos por la Entidad para tal fin, agendando su cita previamente. Conforme a lo anterior, el ciudadano puede reservar su cita a través del Canal Telefónico (Contact Center), Video Llamada, de manera Presencial, y a través de la página web www.sic.gov.co, en el día y la hora disponibles, de acuerdo con la agenda de cada punto de atención presencial.

La herramienta debe contener las siguientes características:

- Presentación de recomendaciones para el uso de la herramienta y para la atención presencial.
- Presentación de la política de tratamiento de datos personales de la entidad con botones para la autorización por parte del ciudadano, dicha respuesta debe ser registrada para posterior consulta.
- Ingreso al agendamiento de la cita, a través del número de celular del ciudadano.
- Generación automática a través de SMS de un código de validación para continuar con el agendamiento de la cita.
- Presentación mediante lista desplegable de las ciudades en las cuales se cuenta con punto de atención con su correspondiente dirección.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Calendario para la selección del día que requiera la atención, con diferentes colores que permitan identificar días festivos, días no disponibles o sin citas disponibles.
- Citas disponibles de acuerdo con el horario definido para cada punto, con intervalos de 30 minutos.
- Captura de los datos personales del ciudadano: tipo y número de documento de identidad, nombres y apellidos, correo electrónico, dirección, teléfono fijo y celular. Deberá existir integración con CRM, de tal forma, que los datos también queden registrados en dicha plataforma. Por lo cual, si el ciudadano ya se encuentra registrado en CRM, los datos deberán cargar de forma automática en la plataforma al ingresar el número de documento de identidad.
- Captura de información poblacional (de acuerdo con lo indicado por la entidad).
- Selección del tema en los que el ciudadano desea recibir orientación (el listado será proporcionado por la entidad).
- Envío automático de mail de confirmación, para la cita agendada, con la posibilidad de cancelación a través de un link.
- Envío de mensaje de texto, el día anterior como recordatorio de la cita agendada.
- Todos los desarrollos deben cumplir con los lineamientos previstos en la guía para la implementación de accesibilidad web del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y demás lineamientos de la entidad.

Reportería: Se requieren filtros que permitan visualizar las citas agendadas para cada ciudad, por:

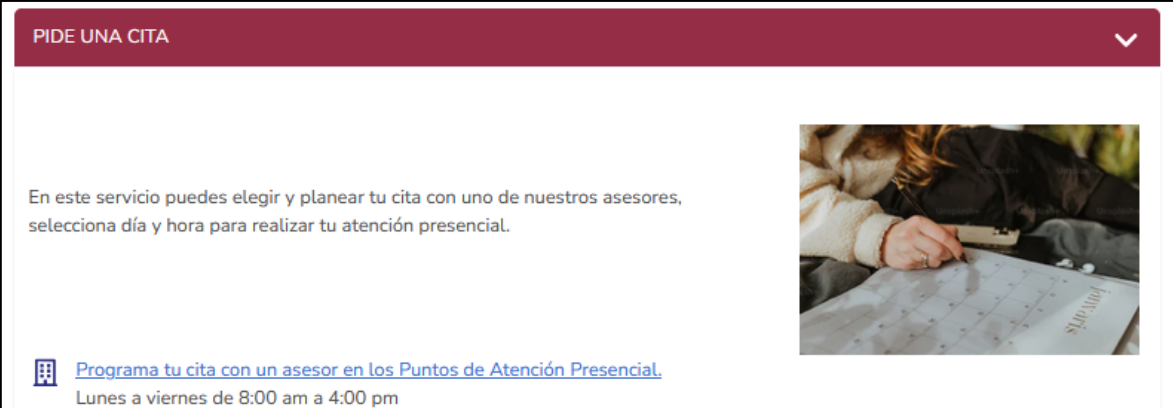
- Cédula.
- Por fecha de cita.
- Por hora de inicio.
- Tipo de cita.
- Consecutivo de cita.
- Estado de cita.
- Por ciudad de la cita. Se pueden modificar las ciudades de acuerdo a la dinámica de la operación.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Por fecha de creación.
- Reporte de citas agendadas de manera presencial vs ciudadanos atendidos.

Actualmente, se encuentra de la siguiente manera:

El ciudadano accede a la herramienta de agendamiento a través de la página web de la SIC, la ruta actual <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/pide-una-cita>



Para inicial el proceso de agendamiento el ciudadano debe registrar un numero de celular en el cual recibirá código para acceder al servicio.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Verificación

Ingresar tu número de celular:*

Ingresar el código que llegó a tu celular:*

Apreciado(a) ciudadano(a), el código enviado expirará en 5 minutos. Si no recibiste el código podrás hacer clic en el siguiente enlace [volver a enviar código](#)

Siguiente

Una vez se valida el código recibido, el ciudadano encontrará un paso a paso que debe completar para agendar la cita.

PASO 1. AGENDAMIENTO

La información de fechas disponibles se visualiza mediante una consulta tipo calendario que incluye resaltado en colores diferentes los días festivos, sin citas, inhabilitados y disponibles.

Al seleccionar la ciudad se mostrarán la dirección del punto de atención y los horarios de atención establecidos con un intervalo de 30 minutos entre cita y cita.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1
2
3
4
5

Selecciona una Ciudad:*

Dirección:

Selecciona una fecha

enero de 2025						
≤						≥
lu.	ma.	mi.	ju.	vi.	sá.	do.
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

● Festivos
 ● Sin citas disponibles
 ● Inhabilitados
 ○ Disponibles

Horarios Disponibles - Asesor 1

<input type="radio"/> 08:00:00	<input checked="" type="radio"/> 08:30:00	<input type="radio"/> 09:30:00
<input type="radio"/> 10:30:00	<input type="radio"/> 11:00:00	<input type="radio"/> 11:30:00
<input type="radio"/> 12:00:00	<input type="radio"/> 12:30:00	<input type="radio"/> 13:00:00
<input type="radio"/> 13:30:00	<input type="radio"/> 14:00:00	<input type="radio"/> 14:30:00
<input type="radio"/> 15:00:00	<input type="radio"/> 15:30:00	<input type="radio"/> 16:00:00

PASO 2. DATOS GENERALES.

El usuario registra nombres, apellidos y selecciona tipo de documento de identidad, dependiendo de la opción seleccionada se desplegarán campos adicionales.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1 Agendamiento 2 **Datos generales** 3 Autorización de tratamiento de datos 4 Datos de caracterización 5 Temas de consulta

Nombre:* Apellido:*

Tipo de identificación:* Identificación:*

Celular:* Correo:

Departamento residencia:* Ciudad residencia:*

[Ver política de tratamiento de datos](#)

1 Agendamiento 2 **Datos generales** 3 Autorización de tratamiento de datos 4 Datos de caracterización 5 Temas de consulta

Nombre:* Apellido:*

Tipo de identificación:* Identificación:*

Nacionalidad:* Celular:*

Correo: Departamento residencia:*

Ciudad residencia:*

[Ver política de tratamiento de datos](#)

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1 Agendamiento
2 **Datos generales**
3 Autorización de tratamiento de datos
4 Datos de caracterización
5 Temas de consulta

Nombre:*

Apellido:*

Tipo de identificación:*

Identificación:*

Celular:*

Correo:*

Nombre de la empresa:*

Fin de la constitución de la Entidad/Empresa:*

Tamaño de la entidad/empresa:*

Tipo de entidad/empresa:*

Departamento residencia:*

Ciudad residencia:*

[Ver política de tratamiento de datos](#)

Anterior
Siguiente

- * Los campos que incluyen un asterisco (*) son de diligenciamiento obligatorio, si no se registra información al intentar continuar aparecerá mensaje informativo.

Nombre:*

Debes escribir tu nombre

- * En el campo “Departamento de residencia” se despliega listado acorde a la DIVIPOLA, de acuerdo con el departamento que se seleccione en el campo “Ciudad de Residencia” se mostrarán únicamente los municipios de dicho departamento.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- * En la parte inferior se muestra enlace que remite a la Política de Tratamiento de datos de la Entidad.
(<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/normativa-de-la-entidad/politicas-lineamientos-y-manuales>).

PASO 3. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS.

El ciudadano puede leer la “AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES” y en la parte inferior podrá decidir si autoriza o no tanto el tratamiento de datos personales como el de datos sensibles marcando los check específicos.

1 Agendamiento 2 Datos generales 3 **Autorización de tratamiento de datos** 4 Datos de caracterización 5 Temas de consulta

AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

Sus datos personales sensibles son de gran ayuda para diseñar políticas públicas enfocadas hacia la participación ciudadana, la interacción institucional y/o la toma de decisiones públicas con base en la identificación de necesidades. El Decreto 1499 de 2017 faculta a las entidades a utilizar los datos demográficos de los ciudadanos como un insumo valioso para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, así como la aplicación de un enfoque diferencial para reconocer las poblaciones con características particulares. No obstante, la información sensible que usted diligencie se recolectará **solamente en formatos numéricos y estadísticos**, de conformidad con el literal e del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, con el fin de cumplir con las siguientes finalidades:

1. Obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos
2. Identificar los grupos de valor con los que interactúa la Superintendencia Industria y Comercio
3. Agrupar o segmentar los ciudadanos de acuerdo con características similares

Como entidad pública y como responsable del tratamiento de sus datos personales, le informamos del carácter sensible de los datos solicitados, así como el carácter facultativo de la autorización para tratar los mismos. Por esta razón, **le recordamos que en los campos en que se soliciten datos sensibles tiene la opción de seleccionar No Responde**. Ante dudas, quejas o comentarios sobre el tratamiento de sus datos personales, recuerde que puede consultar nuestra política de participación ciudadana y caracterización de la población de la Entidad (<https://sedeelectronica.sic.gov.co/participa/politica-de-participacion-ciudadana-sic>) con el fin que conozca sobre el uso de los datos sensibles.

Autorizo el tratamiento de datos sensibles: Autorizo No Autorizo

Autorizo el tratamiento de datos personales: Autorizo No Autorizo

[Ver política de tratamiento de datos](#)

Anterior **Siguiente**

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

PASO 4. DATOS DE CARACTERIZACIÓN.

Si en el paso anterior, el ciudadano decide no autorizar el Tratamiento de datos Sensibles, no se habilitará el módulo “Datos de Caracterización”.



The screenshot shows a web form with five steps: 1. Agendamiento, 2. Datos generales, 3. Autorización de tratamiento de datos, 4. Datos de caracterización (highlighted), and 5. Temas de consulta. The 'Datos de caracterización' step contains the following fields:

- Rango de edad :* (Dropdown menu: Seleccione)
- Sexo :* (Dropdown menu: Seleccione)
- De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como una persona :* (Dropdown menu: Seleccione)
- ¿Pertenece a la comunidad LGBTQ+?:* (Dropdown menu: Seleccione)
- ¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?:* (Dropdown menu: Seleccione)
- ¿Usted se encuentra en alguna de estas condiciones?:* (Dropdown menu: Seleccione)
- ¿En que actividad ocupa la mayor parte de su tiempo? :* (Dropdown menu: Seleccione)
- ¿Persona afiliada al SISBEN?:* (Dropdown menu: Seleccione)

At the bottom, there is a link: [Ver política de tratamiento de datos](#) and two buttons: 'Anterior' and 'Siguiente'.

Para cada uno de los campos se mostrarán listas desplegables en los que el ciudadano debe seleccionar una opción:

- Rango de edad:
 - Menor de 18 años
 - Entre 18 y 25 años
 - Entre 26 y 35 años
 - Entre 36 y 45 años
 - Entre 46 y 59 años
 - De 60 en adelante
 - No responde
- Sexo:
 - Mujer

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Hombre
- Intersexual
- No responde

- De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como una persona:
 - Afrocolombiana, negra, mulata
 - Gitana o Rrom
 - Indígena
 - Palenquera
 - Raizal del Archipiélago
 - Ninguna de las anteriores
 - No responde

- ¿Pertenece a la comunidad LGBTIQ+?
 - Si
 - No
 - No responde

- ¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad?
 - Auditiva
 - Física o motora
 - Mental Cognitiva
 - Mental psicosocial
 - Múltiple
 - Visual
 - Ninguna de las anteriores
 - No responde

- ¿Usted se encuentra en alguna de estas condiciones?
 - Persona desplazada
 - Madre o padre cabeza de familia
 - Mujer gestante
 - Inmigrante
 - Población damnificada de Venezuela

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Persona reinsertada
 - Proceso de reintegración
 - Víctima del conflicto armado
 - Con problemas de salud
 - Persona cuidadora
 - En condición de calle
 - Ninguna de las anteriores
 - No responde
- ¿En qué actividad ocupa la mayor parte de su tiempo?
 - Persona que trabaja en el hogar
 - Estudia
 - Estudia y trabaja
 - Empleado / trabaja
 - Desempleado
 - Pensionado
 - Actividades del campo
 - Independiente
 - Comercio informal
 - Ninguna de las anteriores
 - No responde
- ¿Persona afiliada al SISBEN?
 - Si
 - No
 - No responde

PASO 5. TEMA DE CONSULTA.

El usuario debe seleccionar al menos un tema como motivo para su solicitud de atención.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1 Agendamiento 2 Datos generales 3 Autorización de tratamiento de datos 4 Datos de caracterización 5 **Temas de consulta**

Selecciona el tema o temas por los cuales desea consultar:*

<input type="checkbox"/> Demanda jurisdiccional	<input type="checkbox"/> Protección de datos personales
<input type="checkbox"/> Denuncias y/o quejas de protección al consumidor	<input type="checkbox"/> Reglamentos Técnicos
<input type="checkbox"/> Servicios de telecomunicaciones	<input type="checkbox"/> Metrología Legal
<input type="checkbox"/> Servicios Postales	<input type="checkbox"/> Licencias de importación
<input type="checkbox"/> Marca	<input type="checkbox"/> Cobro coactivo
<input type="checkbox"/> Patente	<input type="checkbox"/> Multas y sanciones
<input type="checkbox"/> Diseño Industrial	<input type="checkbox"/> Petición, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias
<input type="checkbox"/> Protección de la Competencia	

[Ver política de tratamiento de datos](#)

Anterior Finalizar

- *Demanda jurisdiccional*
- *Denuncias y/o quejas de protección al consumidor*
- *Servicios de telecomunicaciones*
- *Servicios Postales*
- *Marca*
- *Patente*
- *Diseño Industrial*
- *Protección de la Competencia*
- *Protección de datos personales*
- *Reglamentos Técnicos*
- *Metrología Legal*
- *Licencias de importación*
- *Cobro coactivo*
- *Multas y sanciones*
- *Petición, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias*


RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Al finalizar se mostrará un mensaje emergente confirmando al ciudadano los datos de la cita que se encuentra agendando.



The screenshot shows a mobile application interface with a confirmation dialog. At the top, there are navigation tabs: '2 Datos generales', '3 Autorización de tratamiento de datos', '4 Datos de caracterización', and '5'. The main title of the dialog is 'Confirmar agendamiento'. Below the title, it says 'Estimado(a) Ciudadano(a) la cita seleccionada es:'. The details listed are: 'Fecha: 2/7/2025', 'Hora: 09:30:00', 'Ciudad: Bogotá', and 'Dirección: Carrera 13 # 27'. Below these details is the question '¿Está seguro(a) de agendar la cita?'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' (grey) and 'Agendar' (red). At the very bottom of the screen, there is a small link: 'Petición, quejas, reclamos, teleindicaciones o sugerencias'.

El ciudadano recibe en su correo electrónico un mensaje confirmando los datos de la cita seleccionada.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p> <p>Confirmación Agendamiento</p> <p>Apreciado(a) ciudadano(a), la SIC le confirma el agendamiento de su cita para el 2/7/2025 hora: 09:30:00 bajo la modalidad de atención presencial en el punto de atención de la ciudad de Bogotá ubicado en la Carrera 13 # 27 - 00 Piso 3</p>	<p>Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El día de su cita diríjase al punto de atención 10 minutos antes de la hora programada. • Se recomienda el uso de tapabocas. <p>Si desea cancelar o modificar su cita le recordamos nuestras líneas telefónicas: Línea local 601 – 5920400 y línea gratuita nacional 018000910165 de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m, si lo desea también puede ingresar a la página www.sic.gov.co o dar click en el siguiente enlace para cancelar su cita: https://portales.outsourcing.com.co:9544/Agendamiento/CancelarCitasAgendamiento.aspx?Us=2111167?Cod211501?Sm33080</p> <p>Este mensaje se ha generado automáticamente, por favor no lo responda.</p>
--	--

De igual forma, en día anterior a la cita el ciudadano recibe un mensaje SMS recordatorio:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La SIC le recuerda cita programada el 11/30/2022 a las 10:30:00 en la ciudad de Cúcuta información adicional, Bogotá 6015920400- Nacional 018000910165.

Módulo de agendamiento de citas para Diálogo Social

URL: <http://procesosocm.outsourcing.col:8506/>

El servicio de Diálogo Social es brindado a través del canal telefónico, se requiere agendamiento previo, el cual, es generado por los asesores que atienden las interacciones que son atendidas por el canal telefónico, Videollamada y chat, luego de identificar las características específicas del caso y/o del ciudadano que se comunica.

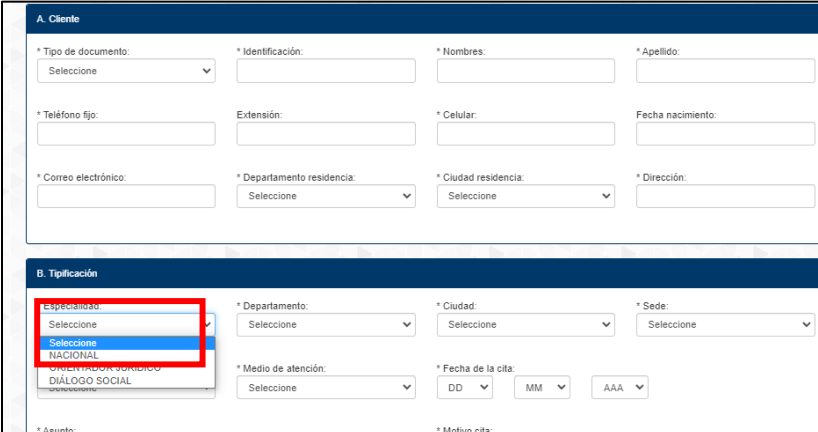
Este agendamiento, es realizado en tiempo real mediante una herramienta que cuenta con las siguientes características:

- Página inicial de logueo donde se ingresan las credenciales del asesor que estén establecidas en la base de datos, si los datos ingresados son correctos, el agente será redirigido al Dashboard teniendo en cuenta su perfil (Agente, Coordinador, AdminUsuario).
- Módulo Cliente: permite el registro de los datos del ciudadano que será atendido.
- Tipificación: Permite indicar la especialidad de la atención (Orientación Jurídica o Dialogo Social), la sede, el medio de atención, fecha y hora para el agendamiento y la ciudad. De igual forma, mediante lista desplegable permite elegir el motivo o tema de la cita y cuenta con un campo para registrar las observaciones del ciudadano.
- El tablero de control muestra la fecha, el número de citas agendadas para el día actual, el código de cada agendamiento y el número de citas programadas para el día hábil siguiente. Adicionalmente, se puede visualizar el total de citas por estado y el total de citas por medio de atención, a través de una gráfica circular muestra un porcentaje que depende del estado correspondiente a las citas en total.
- Dentro de la misma página se puede visualizar el Dashboard, el cual, muestra el número de las citas agendadas para el día actual y el día siguiente por medio

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

de un recuadro se visualiza la fecha y dentro de una tabla se presentan los datos de los agendamientos del día respectivo.

- Para realizar el agendamiento se cuenta con un formulario que permite registrar los datos del ciudadano y tipificar el tipo de cita y medio de atención; adicionalmente, es posible registrar el motivo del agendamiento y los temas que serán consultados por el ciudadano al especialista.
- Se cuenta con perfil administrador asignado a los Supervisores de la campaña, este permite: generación de reportes en tiempo real e histórico, bloqueo de fechas y horarios según necesidad.



Perfiles y Roles, administrativos, gestión de la cita y de coordinador:

- Perfil Asesor: permite generar citas a través de un formulario el cual automáticamente al elegir el destino asigna la cita.
- Perfil Administrador: permite la cancelación de citas y reasignación de calendarios, además permite ver la traza de la visita, permite cambiar de estado la cita, generar seguimiento, creación de nuevos usuarios y otorgar permisos a estos.
- Calendarios sobre las citas asignadas y calendario para cada uno de los roles.
- Notificación al correo electrónico del ciudadano en el momento de asignación de la cita y su modificación en caso de que exista.
- Trazabilidad de la cita de acuerdo con cada estado.
- Definición de estados de la cita (Atendida, Cancelada, Activa, No Atendida, Reagendada, Anulada).

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Creación de Parametrización de sedes, responsables, franjas de atención, por ciudades y tipos de consultas.
- Desde todos los puntos de atención se podrá visualizar la disponibilidad de las agendas.

Se requieren filtros que permitan visualizar las agendas asignadas por:

- Cédula.
- Código de la cita.
- Fecha de cita.
- Por hora de inicio.
- Tipo de cita.
- Consecutivo de cita.
- Estado de cita.
- Por ciudad de la cita.
- Por fecha de creación.
- Por usuario de creación o de modificación.
- Reporte de agenda presencial vs ciudadanos atendidos.

Agendamiento de citas para atención desde el Contact Center

Herramienta a través de la cual se realiza el agendamiento de citas para atención en los puntos pudiendo seleccionar una fecha y hora específicas de acuerdo con los horarios establecidos para cada punto.

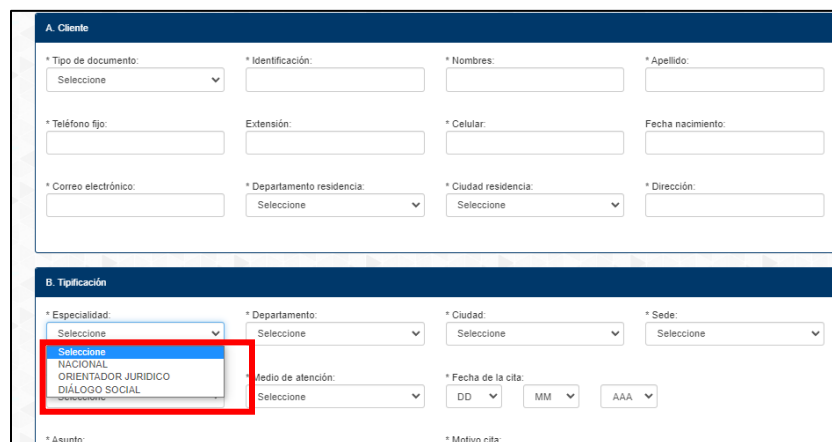
La aplicación trabaja en sinergia con la herramienta de agendamiento de citas, de acceso público a través de la página web de la entidad, de esta manera se maneja una única disponibilidad.

- Cuentas con las siguientes opciones:
- Módulo Cliente: permite el registro de los datos del ciudadano que será atendido
- Tipificación: Permite indicar la especialidad de atención, la sede, el medio y seleccionar fecha y hora para el agendamiento. De igual forma, mediante lista desplegable permite indicar el motivo de la cita y cuenta con un campo para registrar observaciones.
- El tablero de control muestra la fecha, el número de citas agendadas para el día actual y el número de citas agendadas para el día siguiente.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Adicionalmente se puede visualizar el total de citas por estado y el total de citas por medio de atención, a través de una gráfica circular muestra un porcentaje que depende del estado correspondiente a las citas en total.

- Dentro de la misma página se puede visualizar el Dashboard el cual muestra el número de las citas del día actual y el día siguiente por medio de un recuadro se visualiza la fecha y dentro de una tabla se presentan los datos de los agendamientos del día respectivo.
- Para realizar el agendamiento se cuenta con un formulario que permite registrar los datos del ciudadano y tipificar el tipo de cita y medio de atención; adicionalmente, es posible registrar el motivo del agendamiento y los temas que serán consultados por el ciudadano al especialista.
- Se cuenta con perfil administrador asignado a los líderes de la campaña, este permite: generación de reportes en tiempo real e históricos, bloqueo de fechas y horarios según necesidad.



Creación módulo de encuesta de satisfacción:

Dentro del IVR, el chat virtual, el servicio de Videollamada, atención presencial y canal escrito se deben diseñar e implementar encuestas que permitan al ciudadano calificar la atención recibida de acuerdo con preguntas previamente definidas.

Dentro del IVR que permite al ciudadano calificar el servicio recibido durante la interacción respondiendo preguntas previamente definidas.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Actualmente se cuenta con una encuesta de 5 preguntas que permite al ciudadano evaluar no solo su nivel de satisfacción general, sino aspectos como la amabilidad del agente, el tiempo de espera para ser atendido, si considera que la respuesta entregada le ayuda con sus requerimientos y el NPS.

Se comparte la estructura actual, sin embargo, esta debe ser revisada al inicio de la operación:

¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida?

Respuesta
5. Muy satisfecho
4. Satisfecho
3. Neutral
2. Insatisfecho
1. Nada satisfecho

¿El asesor fue amable, respetuoso y cordial dentro de la llamada?

Respuesta
SI
NO

¿Con la asesoría recibida aclaró las inquietudes frente a su requerimiento?

Respuesta
SI
NO

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?

Respuesta
SI
NO

En una escala de 0 a 9, qué tan probable es que recomiende la línea de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

Respuesta
9. La recomendaría completamente
0. No la recomendaría

Escala
9. Promotores
8. Promotores
7. Pasivos
6. Pasivos
5. Detractores
4. Detractores
3. Detractores
2. Detractores
1. Detractores
0. Detractores

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Escalamientos a segundo nivel.

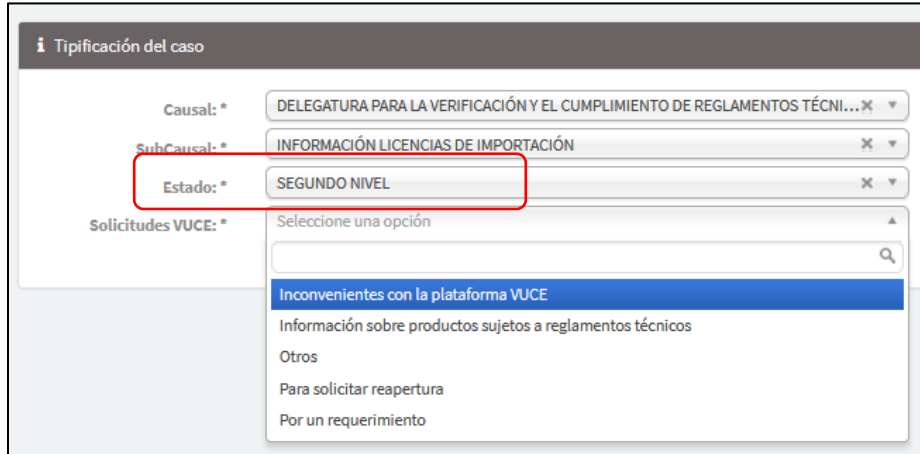
La herramienta CRM debe contar con la posibilidad de escalamiento a segundo nivel, se trata de una opción que permite remitir aquellas consultas que no pueden ser resueltas en primer contacto a un nivel superior o encargado que puede brindar la orientación requerida.

La herramienta debe contar con las siguientes características:

- Debe permitir mínimo ocho (8) niveles de escalamiento.
- Contar con la opción de envío de correo electrónico al responsable de la gestión de caso escalado como mecanismo de aviso de la asignación del escalamiento.
- El sistema debe poder ser gestionado por usuarios internos y funcionarios de la entidad que resuelven los casos escalados.
- Debe permitir la generación de reportes de casos escalados, los cuales deben incluir: canal de solicitud de escalamiento, tiempo de respuesta y motivo de escalamiento.
- Debe contar con reglas preestablecidas que de manera automática direccionan el caso a un funcionario determinado y permiten establecer un ANS para la respuesta y permitan visualizar la trazabilidad del caso.

Para los asesores debe visualizarse claramente la opción de escalamiento para evitar confusiones y tener claridad sobre el procedimiento que se está realizando:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



En la actualidad solo se encuentran habilitados dos posibles escalamientos:

CAUSAL	SUBCAUSAL	Solicitudes
Delegatura para la verificación y el cumplimiento de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Información Licencias de Importación	Para solicitar reapertura
		Por un requerimiento
SIC Facilita	Verificación del Cumplimiento	Acuerdo previo
		Contrapropuesta aceptada
		Contrato de transacción
		Pretensión aceptada

Reportería: El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Debe ser posible la extracción de la base de datos generada para la generación de reportes específicos de manera diaria, semanal o mensual según necesidad.

Aula Virtual

URL actual <https://www.crecemosweb.com:8080/acceder/>

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

La entidad requiere un aula virtual exclusiva para implementar el sistema de gestión de aprendizaje. El proveedor deberá contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores. Este sistema no es exclusivo para cada Entidad Compradora, pero si debe garantizar la divulgación de información a los Agentes propios de la operación de la Entidad.

La plataforma deberá tener las siguientes características:

- Definición de perfiles de acuerdo con las actividades a realizar: Gestor, Profesor, Estudiante.
- Asignación de usuario y contraseña único para cada participante.
- Tener integrados múltiples plugins para el diseño y desarrollo de actividades didácticas.
- Capacidad para cargue de archivos superior a 20 megas.
- Capacidad de cargue total de 500 GB a 1 TB
- Contar con el módulo de evaluaciones y quiz habilitado; al igual, que la reportaría correspondiente.
- Tablero personalizable para la organización de módulos de información relacionada con temas misionales de la Entidad según sea necesario.
- Herramientas colaborativas como wikis, foros, glosarios, base de datos, entre otros.
- Calendario todo en uno que permita generar alertas sobre actividades pendientes por ejecutar.
- Monitor de progreso sobre actividades en ejecución.
- Soporte de estándares abiertos IMS – LTI, SCORM con su correspondiente reportería.
- Reportes y bitácoras detalladas.
- Gestión de cursos por lotes.

Herramienta de calidad:

URL actual <https://portales.outsourcing.com.co:9540/>

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Se requiere plataforma que permita realizar el registro de las auditorías realizadas por los líderes de calidad a las interacciones atendidas mediante los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico, chat, videollamada, redes sociales).

Debe ser posible identificar:

- Cuenta auditada.
- Líder de calidad que realiza el monitoreo.
- Canal o servicio auditado.
- Tipo de monitoreo.
- Datos del agente (nombres y apellidos, documento de identidad, coordinador, fecha de ingreso a la operación).
- Datos del ciudadano (nombres, apellidos, tipo y número de documento, número de contacto)
- Datos de la gestión evaluada (fecha, hora, duración, consulta realizada por el ciudadano).
- Observaciones.
- Matriz de evaluación: Para cada servicio/canal se definirá una matriz que contenga los ítems que serán calificados como Errores críticos y Errores no críticos.
- Para cada auditoria será asignado un código (ID) único.

Adicionalmente, esta herramienta debe permitir dar a conocer a los asesores los resultados obtenidos en las auditorias de calidad, así como, la consulta de la interacción auditada y poder generar la escucha de la llamada o la lectura del chat monitoreado. Aunado a lo anterior, debe contar con la opción de filtros para realizar consulta a través de datos como fecha, hora, calificación emitida, tipo de error registrado, número de identificación del asesor.

Conforme a lo anterior, esta plataforma debe contar con un perfil para coordinadores, que les permita realizar seguimiento y consulta de las auditorías realizadas al grupo de agentes a su cargo; así como, registrar las correspondientes retroalimentaciones según sea el caso.

Finalmente, es necesario contar con un Dashboard que permita identificar de manera ágil a los asesores con mayores afectaciones en calidad, esto para realizar un trabajo focalizado por cuartiles y con base en ello, poder registrar el seguimiento

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

realizado a los agentes a través de actividades como talleres o sesiones de retroalimentación.

Reportería: Se requiere que el área de calidad genere reportes de manera diaria, semanal y mensual que permitan realizar seguimiento y contar con trazabilidad del desempeño de los agentes. Deberá ser posible la visualización de resultados por canal o servicio, agente, fecha, coordinador, tipo de error. De igual manera compartir la información con formación para los respectivos refuerzos en temas propios de la entidad.

Nota 1: La entidad no aceptará el uso de software libres ni gratuitos para ninguna de sus actividades.

Nota 2: Las URL deben ser dominio de la Superintendencia de Industria y Comercio, para cada uno de los desarrollos y enlaces de los servicios de los canales de atención.

Las URL de los desarrollos del proveedor podrán quedar bajo su dominio siempre y cuando cumplan con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del ministerio de las tecnologías de la información y comunicaciones y los criterios de la seguridad de información en el manual de seguridad de la información, pero deberán ser enmascarados con el dominio SIC

Nota 3: Para la gestión de los servicios virtuales, el equipo transversal, Coordinadores, Supervisores, Líderes de calidad, formadores y roles especiales que para el desarrollo de sus actividades se requiera, se debe garantizar que el correo electrónico cuente con una capacidad mínima de 20 megas teniendo en cuenta que los archivos que se comparten entre el Contratista y la entidad requieren dicha capacidad. La distribución se realizará en conjunto con el Contratista al momento de la implementación e inicio de la operación.

Los correos electrónicos asignados al equipo transversal y a los agentes, deben tener la restricción de envío y entrada de correos ajenos al dominio de la entidad y del contratista; lo anterior para garantizar la seguridad de la información.

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

9.1 Estimación de horas de desarrollo e implementación de los aplicaciones y servicios.

A continuación, se detalla las horas estimadas para llevar a cabo los desarrollos e implementación de los servicios:

Tecnología/Desarrollo	Descripción	Tiempo de implementación
CRM	Desarrollo de un CRM omnicanal para tipificación, reportes, control de accesos, integración con sistemas y generación dinámica de campos.	2 semana de ajuste y desarrollo 120 horas de desarrollo. Se usarán para la integración de sistemas y migración de la información del sistema actual.
Canal Telefónico	Integración del IVR con los servicios de la entidad para ofrecer autoatención a los ciudadanos mediante un menú de opciones. El IVR permitirá a los usuarios seleccionar opciones para recibir información básica o ser transferidos a un asesor especializado, además de contar con funciones como buzón fuera de horario y mensajes de promoción. También se contempla la	3 semanas 160 horas de desarrollo. Para la integración de las opciones transaccionales en la IVR.

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Tecnología/Desarrollo	Descripción	Tiempo de implementación
	implementación de un código corto (#SIC) para facilitar el contacto y la gestión del conmutador de la entidad, con la capacidad de redirigir a las líneas de atención específicas.	
Videollamada	Servicio de videollamada con integración de audio, video, chat, grabaciones, y encuestas de satisfacción.	2 semanas 80 horas de desarrollo Tiempo requerido para realizar la implementación del servicio.
Chat virtual	Desarrollo de un software de gestión para chat virtual atendado por agentes humanos, con capacidad de parametrización, reportes en tiempo real, y encuesta de satisfacción.	1 mes 180 horas de desarrollo. Se requiere para hacer la personalización de estilos e imagen de la aplicación del chat.
Redes sociales	Software de gestión para integrar interacciones de redes sociales (Facebook, X, Instagram) al CRM con reportes detallados.	4 días 32 horas de desarrollo Se vinculan las cuentas de las redes sociales de la entidad,

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Tecnología/Desarrollo	Descripción	Tiempo de implementación
		se aplican configuraciones necesarias y se realicen pruebas.
Encuesta de satisfacción	Módulo de encuesta integrado en IVR, chat, videollamadas y atención presencial, con preguntas modificables según necesidades de la entidad.	1 semana 60 horas de desarrollo. Se ajusta la encuesta de satisfacción con las preguntas correspondientes de todos los canales.
Escalamiento a segundo nivel	Funcionalidad dentro del CRM para escalar casos que no puedan ser resueltos en primer contacto, con trazabilidad y asignación automática.	5 días 40 horas de desarrollo. Usados para la personalización del CRM.
Aula virtual (Moodle)	Aula virtual personalizada con reportes y capacidad de hasta 1 TB para cursos y actividades didácticas.	3 semanas 160 horas Personalización de la plataforma Moodle a la imagen de la entidad.
Agendamiento de citas presenciales	Permite a los ciudadanos reservar citas para recibir atención en los puntos presenciales de la entidad o	3 semanas 160 horas de desarrollo.

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Tecnología/Desarrollo	Descripción	Tiempo de implementación
	<p>mediante canales telefónicos, chat y videollamada. Los usuarios pueden agendar sus citas a través de la página web de la entidad, mediante un calendario que ofrece opciones de fechas y horas disponibles, con intervalos de 30 minutos. El sistema captura datos personales, permite la selección del tema de consulta, envía confirmaciones automáticas por correo y SMS, y ofrece recordatorios antes de la cita.</p> <p>Al nivel de reportes se puede filtrar la información por ciudad, fecha, tipo de cita, estado de la cita (atendida, cancelada, etc.), y otros criterios. Los reportes permiten comparar las citas agendadas con las atendidas, brindando una visión detallada de la gestión del servicio.</p>	<p>Requeridos para la implementación de la lógica del agendamiento, las mallas, la personalización de formularios y notificaciones por SMS o correo.</p>
<p>Agendamiento de citas para Diálogo Social</p>	<p>El servicio de Diálogo Social es brindado a través del canal telefónico, se requiere agendamiento previo, el</p>	<p>3 semanas 160 horas de desarrollo.</p>

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Tecnología/Desarrollo	Descripción	Tiempo de implementación
	cual, es generado por los asesores que atienden las interacciones que son atendidas por el canal telefónico, Videollamada y chat, luego de identificar las características específicas del caso y/o del ciudadano que se comunica.	Requeridos para la implementación de la lógica del agendamiento, las mallas, la personalización de formularios y notificaciones por SMS o correo.
Herramienta de Calidad	Plataforma que permite realizar el registro de las auditorías realizadas por los líderes de calidad a las interacciones atendidas mediante los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico, chat, videollamada, redes sociales).	4 semanas 160 horas de desarrollo Esta es una herramienta estándar, pero requiere los ajustes propios de la campaña.

El total de horas estimadas para desarrollo e implementación es de 1.312 en la fase inicial de los servicios, para el mantenimiento, modificaciones y mejoras durante la vigencia del contrato, se dispondrían de 250 horas.

10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano del canal escrito.

1. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano del canal escrito

APERTURA Y PREPARACIÓN DE GESTIÓN DIARIA:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El asesor técnico del canal escrito se prepara para iniciar con sus actividades diarias, para ello, ingresa a los aplicativos y herramientas necesarias para atender las peticiones. En esta preparación se asegura de que cuenta con todos los aplicativos y herramientas de uso diario para la gestión oportuna de las mismas. Por lo cual, accede y comprueba el funcionamiento de las siguientes herramientas:

- Tipificador CRM.
- Plataforma de formación, para consultas.
- Sistema de trámites.
- Drives con información de los trámites.
 - Aprobación traslados internos.
 - Autorizaciones de gestión (Radicados sin lupa, acumulaciones, reporte cambio de trámite, alcances).

DESCARGA DIARIA DE RADICADOS:

El asesor técnico en el desarrollo de esta actividad procede a descargar las peticiones recibidas y asignadas para su gestión diaria través de una base de datos proveniente del sistema de trámites, esta puede ser de manera automática a través de sus asignaciones propias de bandeja o de manera manual bajo la asignación que entrega la supervisión del canal. Este proceso se realiza de la siguiente manera:

- Accede al Sistema de Trámites.
- Selecciona "Gestión de Pendientes".
- Hace clic en "Consulta otras fechas" (y elige la fecha desde la cual desea descargar la información).
- Presiona "Consultar" y luego "Descargar Excel".

Finalizada la descarga de la base de datos en formato Excel, el asesor tiene acceso a todos los radicados que debe gestionar, los cuales están asignados al Grupo de Atención al Ciudadano.

IDENTIFICACIÓN DE RADICADOS PARA GESTIÓN:

El asesor al identificar su asignación correspondiente puede iniciar su gestión de acuerdo con las prioridades establecidas entre ellas los términos de vencimiento para traslados internos informados en la Resolución No. 11 del 2025. Para ello,

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

realiza una verificación utilizando la base de asignaciones proporcionada por el supervisor o la descargada del sistema de trámites. Cabe señalar que el Supervisor del canal tiene la capacidad de aplicar diversas estrategias para optimizar tanto la productividad como la eficiencia del proceso. En este contexto, el asesor recibe la base de radicados a gestionar y la compara con la información descargada del Sistema de Trámites, que contiene los casos pendientes. De esta manera, puede acceder a los detalles específicos de los casos que debe atender.

CLASIFICACIÓN DE CASOS ALTA PRIORIDAD:

El asesor genera clasificación de los casos que tienen prioridad alta, esto se refiere al procedimiento en la base de radicados asignados que tengan fecha de vencimiento más cercana para darles prioridad incluyendo los casos en los que procede el traslado interno.

Esta actividad, se realiza con el ánimo de minimizar el riesgo de emitir respuestas o realizar trámites fuera del término establecido, lo cual podría acarrear consecuencias negativas tanto para el Grupo de Atención al Ciudadano como para la Entidad.

EXAMEN Y ANÁLISIS DETENIDO DE LA PETICIÓN:

El asesor procede a examinar y analizar detalladamente la solicitud del ciudadano, de acuerdo con la situación planteada, las expectativas del solicitante, el proveedor (entidad) implicado y otros factores importantes que debe tener en cuenta para proporcionar una respuesta adecuada, encaminada a brindar información del procedimiento a seguir de acuerdo con su inconveniente.

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES:

El asesor por medio del sistema de tramites de la SIC, valida mediante el número de documento de identidad, los nombres y apellidos del ciudadano, los antecedentes. realizando una búsqueda para determinar si ha presentado peticiones previas relacionadas con la misma situación. Si se encuentran casos anteriores vinculados a la solicitud en curso, el asesor debe revisar las respuestas proporcionadas previamente. Esto le permitirá ofrecer una respuesta, reiterando la respuesta emitida, o le proporciona una explicación adicional que facilite al ciudadano(a) la comprensión del proceso a seguir.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

APOYO EN GESTIÓN DE RADICADOS (SI SE REQUIERE):

El asesor solicita apoyo por parte del grupo de revisores o a un líder si considera que lo requiere para dar una adecuada gestión a la petición. En dado caso de no tener una respuesta, se escala el caso al cliente por medio de un drive que se tiene para tal fin.

SOLICITUD GESTIÓN LLAMADA OUTBOUND (SI SE REQUIERE):

El asesor técnico realiza la generación de una llamada de salida para los casos que se tienen autorizados, tales como temas de tutelas, restauración de experiencia, corrección de datos, avisos de rechazo y temas de reiteración casos especiales, con el fin de proporcionar una respuesta clara y detallada, evitando de esta manera reincidencia en el GTAC.

ELABORACIÓN DE RESPUESTA DEFINITIVA ESCRITA:

El asesor una vez determina la solución para el caso asignado, redacta la respuesta por escrito, utilizando alguna de las plantillas que se tienen autorizadas por el cliente personalizándola según la situación específica. Esto se realiza considerando que la respuesta puede ser definitiva o requerir un traslado interno o externo, y debe ser notificada al ciudadano(a) correspondiente.

El asesor para los casos involucrados con propiedad industrial, una vez determina la solución para el caso asignado, redacta la respuesta por escrito, personalizándola según la situación específica (plantillas autorizadas). Esto se realiza considerando que la respuesta puede ser definitiva o requerir un traslado interno o externo, y debe ser notificada al ciudadano(a) correspondiente.

ELABORACIÓN DE RESPUESTA GESTIÓN DE TRASLADO INTERNO:

El asesor valida la petición y antecedentes del ciudadano(a), y si tiene dudas, escala el caso a supervisores o revisores para obtener una respuesta clara. Posteriormente, envía el caso a través del archivo de interés en OneDrive (“Aprobación traslados internos”) al colaborador interno de la Superintendencia para que este sea escalado con las dependencias correspondientes. Tras recibir la respuesta, se gestiona el trámite en el sistema mediante la opción “Menú Trámites-Radicación-Traslado / Cero Papel” y se tipifica en el aplicativo TIPIFICADOR CRM.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

ELABORACIÓN DE RESPUESTA GESTIÓN DE TRASLADO EXTERNO:

El asesor valida la petición y antecedentes, y al identificar el traslado a la entidad correspondiente, procede con el traslado correspondiente, adjuntando toda la información proporcionada por el ciudadano. Si los archivos exceden 10MB, se utiliza una plantilla explicando cómo validar la información debido al tamaño. Luego, se comunica al ciudadano que, conforme al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza el traslado a la entidad y se le informa la dirección electrónica oficial de la entidad a la que fue trasladada la petición, para que realice el seguimiento. Por último, se tipifica el caso en el aplicativo TIPIFICADOR CRM.

RADICACIÓN DE RESPUESTA EN SISTEMA DE TRAMITES:

El asesor deberá radicar en el Sistema de Trámites. Para ello, es necesario acceder a la opción "Radicación" - "Salida Dependencia" en el menú lateral izquierdo de la plataforma. Luego, deberá completar los datos requeridos para el radicado que está gestionando, se debe tener en cuenta que la petición este en la dependencia "72" o el sistema va a mostrar un aviso de alerta.

REGISTRAR GESTIÓN EN TIPIFICADOR CRM (TIPIFICACIÓN DEL CICLO FINAL):

El asesor accede al TIPIFICADOR CRM utilizando el número de documento de identidad del ciudadano reclamante. Si el ciudadano ya está registrado, actualiza la información de contacto y clasifica el caso según corresponda. En caso de que el ciudadano no esté registrado, el asesor debe crear su perfil ingresando los datos requeridos. De igual manera se informa el trámite informado en la respuesta.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

El asesor dentro de las plantillas coloca un párrafo que se encuentra autorizado donde invita al ciudadano a responder la encuesta de satisfacción ingresando al enlace proporcionado en la respuesta, donde se solicita que evalúe su experiencia con la respuesta entregada.

Otras actividades:

- **Pretorno semanal:** Los asesores debe asistir al Pretorno semanal, presentado por el área de formación los martes y jueves con "Sic Experience" y el miércoles con "Infografía", con el ánimo de actualizarse y

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

recibir instrucciones de acuerdo con las necesidades de la entidad. Al finalizar la presentación el asesor realiza un quiz con la finalidad de retroalimentar lo explicado.

- **Examen mensual:** En la última semana de mes, los asesores presentan un examen de los temas puestos en consideración por parte del área de formación en los SIC Experience e Infografía de los últimos tres meses, con la finalidad de mantener actualizada la información.

11. Historial de transacciones

Anexo 3. Tipificación vigencia 2025

12. Ubicación geográfica de atención presencial

La prestación del servicio se realizará principalmente en la ciudad de Bogotá o en las ciudades que determine la Entidad.

13. ANS

Durante los tres (3) primeros meses de ejecución del contrato, el Contratista y la Entidad pueden complementar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación como parte de la estabilización del servicio.

En este periodo la entidad verificará el cumplimiento de los Servicios BPO solicitados en el presente documento y sus anexos. Durante este periodo la Entidad no realizará descuentos por los indicadores establecidos en los ANS. No obstante, la entidad puede aplicar descuentos cuando el Contratista no cumpla con los ANS establecidos por: (i) fallas en sus herramientas, (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por fallas en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios (iv) inadecuada capacitación de los agentes. Las partes deben verificar el segundo caso (ii) a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Contratista proporcione equipos diferentes para eliminar estas fallas.

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En caso de no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales. Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia del contrato. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de ésta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Actualmente los ANS que se miden son los siguientes:

- Disponibilidad de los servicios BPO contratados
- Nivel de Servicio
- Nivel de Atención
- Rotación
- Evaluación de conocimientos agentes
- Quejas
- Nivel de Satisfacción
- Precisión de error crítico de usuario
- Precisión de error crítico de negocio

14. Personal requerido para la operación

CÓDIGO MATRIZ	DESCRIPCIÓN SERVICIO	DISTRIBUCIÓN PROYECTADA							TOTAL
		LINEA	CHAT	VIDEOLLAMADA	SICFACILITA	BACKOFFICE	PRESENCIAL	RRSS	
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional								1
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO								4
IT-BPO-38-7	Líder de calidad								4
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos								1
IT-BPO-39-1	Formador								2
IT-BPO-27-91	Agentes Front office Bogota						5		5
IT-BPO-25-51	Agentes profesional sitio oro					5			5
IT-BPO-25-211	Agentes profesionales / teletrabajadores				15				15
IT-BPO-31-1	Agentes redes sociales							3	3
IT-BPO-29-41-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana			1					1
IT-BPO-25-11	Agentes sitio técnico oro	25	1		1	35	1		63
IT-BPO-26-31	Agentes técnicos entidad					2			2
	TOTALES	25	1	1	16	42	6	3	106

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Las cantidades están sujetas al presupuesto proyectado de la entidad, sin embargo, la distribución podrá ser modificada de acuerdo a la necesidad del servicio.

15. Migración del personal

Para minimizar el impacto de la transición de un operador a otro es necesario que el nuevo proveedor contemple la posibilidad de migración del personal del Contact Center actual, a efectos de garantizar la continuidad del servicio y la calidad de la atención al ciudadano durante el proceso de transición.

Para el efecto, se requiere que el proveedor presente un plan de transición de personal que contenga: (i) estrategias y criterios para la vinculación del personal a migrar y (ii) plan de capacitación y adaptación a los nuevos procesos y tecnologías del nuevo proveedor.

16. Perfiles requeridos para la operación

A continuación, se enlista el personal que requiere la Superintendencia para la operación de los canales de atención:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	1
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	4
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1
IT-BPO-39-1	Formador	2
IT-BPO-27-91	Agente Front Office	5
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	5
IT-BPO-25-211	Agente en Sitio	15
IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	3
IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	63
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2

17. Servicios que no involucran talento humano

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos	2
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100

**RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad
IT-BPO-12-1	Web Callback	1
IT-BPO-13-1	Mailing	20000
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	4000
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	109
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	70
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	50
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1562
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	190

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

El proveedor deberá contar con un back up de agentes preseleccionados y capacitados con el fin de proveer los cargos en máximo cinco (5) días hábiles siguientes al momento en el cual queden vacantes por la rotación, igualmente debe contar con un back up del equipo transversal para garantizar con los reemplazos en máximo diez (10) días hábiles. (El costo lo debe asumir el proveedor).

Además, deberá contar con un esquema de agente de reserva en los casos de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

operarán con la cantidad de Agentes con los perfiles contratados durante toda la ejecución de la orden de compra.

Los agentes de reserva deben ser del mismo perfil del agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formados y capacitados por el proveedor tanto en los temas misionales de la Entidad como en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio.

Anexo de seguridad información

19. Estructura IVR (Flujograma)

Anexo 4. Flujo IVR

20. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora

La entidad requiere que el IVR se integre con los servicios (API REST) definidos por la entidad para la consulta de información, asegurando una autenticación previa. Debe permitir la interacción con los servicios de la entidad, permitiendo que el usuario pueda autogestionarse y acceder a la información específica, actualmente los campos son el año y número de radicado.

El servicio transaccional debe permitir que el IVR, al ingresar un dato numérico, realice consultas a una API REST de la entidad para obtener en tiempo real la información de las radicaciones. La API responderá en formato JSON, proporcionando los datos de la última actuación del radicado.

- En el marco del Modelo de Arquitectura Empresarial del Estado y de los lineamientos de Gobierno Digital, la Entidad Compradora evalúa la implementación de un esquema de interoperabilidad tecnológica bidireccional entre su sistema de trámites y las plataformas del proveedor BPO, orientado a fortalecer el gobierno del dato, la seguridad de la información y la eficiencia operativa.

En este contexto, los proveedores interesados deben cumplir y certificar:

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Su experiencia en la implementación de integraciones basadas en servicios que habiliten el intercambio automatizado de información entre sistemas, garantizando desacoplamiento, escalabilidad y trazabilidad.

La capacidad de soportar un modelo de interoperabilidad bidireccional, que permita tanto el consumo de información institucional por parte del BPO como la exposición de información operativa del BPO para su consumo por la Entidad Compradora.

Los enfoques de arquitectura de integración utilizados (APIs, servicios interoperables, capas de integración o buses de servicios), alineados con principios de arquitectura empresarial.

Los mecanismos aplicados para el gobierno del dato, incluyendo definición de roles, control de accesos, auditoría, linaje de la información y calidad del dato.

Las prácticas de seguridad de la información y protección de datos personales, en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos de Gobierno Digital.

Los tiempos estimados y consideraciones técnicas para la habilitación de este tipo de integraciones.

21. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora

La entidad suministra el acceso, con credenciales personalizadas a los siguientes sistemas de información y/o aplicaciones:

- Sistema de trámites
- SIC Facilita
- Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI

Adicionalmente se pueden realizar consultas por medio de las siguientes herramientas:

- Sitio para las partes
- Modulo para solicitud de copias y certificaciones
- Servicios en línea
- Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Registro de Productores e Importadores y prestadores de servicios
- Sistema de Metrología – SIMEL
- SICERCO
- CUN

NOTA: La gestión de las PQRSF se gestionan por medio del sistema de trámites, la cual es una herramienta de la entidad.

22. Tiempo de implementación

Fase 1: Inicio de la operación

El proveedor debe dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 2 – Fichas Técnicas - Anexo 1 – fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024.

Para el aprovisionamiento del recurso humano la entidad requiere que la vinculación se realice dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a que se suscriba la orden de compra, por lo tanto, todos los agentes deben estar en capacidad de atender los canales y servicios para los cuales fueron asignados.

NOTA: La fecha prevista para el inicio de la operación de los canales de atención es el 1 de abril de 2026

Fase 2: Periodos de estabilización del servicio

Remitirse al Anexo 2 – Fichas Técnicas - Anexo 1 – fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024

Fase 3: Finalización de la operación

Remitirse al Anexo 2 – Fichas Técnicas - Anexo 1 – fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024

23. Reportes e Indicadores

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

A continuación, se listan los reportes que el proveedor debe estar en capacidad de generar para evaluar la operación de los canales y servicio de acuerdo con la necesidad de la entidad. Los informes e indicadores, así como el alcance y contenido será definido en conjunto con la entidad.

- a. Total interacciones entrantes.
- b. Total interacciones recibidas por IVR.
- c. Total y detalla interacciones IVR transaccional
- d. Total, interacciones atendidas por asesor.
- e. Nivel de atención.
- f. Nivel de servicio.
- g. Total llamadas recibidas fuera de horario.
- h. Interacciones Abandonadas.
- i. Porcentaje de Abandono.
- j. TMO.
- k. NPS - Net Promoter Score
- l. Rellamadas- Recontactabilidad.
- m. Tiempo medio de espera – ASA.
- n. Ocupaciones agentes.
- o. Total de registros gestionados – outbound.
- p. Total de registros gestionados por canal o servicio.
- q. Total de registros efectivos- outbound.
- r. Contactabilidad.
- s. Efectividad sobre la base.
- t. Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio por medio de los diferentes canales y servicios.
- u. Tiempos de respuesta.
- v. Solución en primer contacto.
- w. Total radicados gestionados.
- x. Total traslados fuera de termino.
- y. Quejas que aplican por canal y servicio durante el mes.

24. Seguridad de la Información

El proveedor debe cumplir con lo establecido en el documento del Sistema Integral de Gestión Institucional - SIGI relacionado con los criterios de la seguridad de

RFQ ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

información en los procesos de contratación de bienes y servicios aplicables que se adelanten en la Superintendencia de Industria y Comercio (SC05-F05).

Anexo 5. SC05-F05 Criterios de Seguridad y Privacidad de la Información en Compras Públicas.

MATRIZ DE RIESGOS ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

N°	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción del riesgo	Consecuencias de la ocurrencia del evento	Riesgo antes de control				Tratamiento / Control		Impacto después del tratamiento			Monitoreo y Revisión							
							Probabilidad	Impacto	Matriz del riesgo	Categoría	¿A quién se le asignan?	Tratamiento del riesgo	Control	Probabilidad	Impacto	Matriz del riesgo	Categoría	Afecta la ejecución del orden de compra?	Personal responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Ejecución	Operacional	Posibilidad de afectación económica y reputacional por el incumplimiento de las obligaciones pactadas contractualmente debido a la capacidad técnica y administrativa del proveedor que no fue identificada en el proceso de selección.	Retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales e incumplimiento o suspensión de la orden de compra	3	2	5	Riesgo Medio	proveedor	Evitar el Riesgo	Realizar un seguimiento de las obligaciones establecidas en el orden de compra mediante los informes del supervisor y los informes remitidos por el proveedor.	1	1	2	Riesgo Bajo	SI	Supervisor	Desde la selección y evaluación de los proveedores	Hasta la finalización de la orden de compra	Realizar seguimiento con los informes de supervisión (informes)	Mensual
2	Específico	Interno / Externo	Ejecución	Operacional	Posibilidad de afectación económica y reputacional por sobrecarga de trabajo en los agentes del proyecto y falta de personal para soportar el proyecto debido a debilidades por las limitaciones del presupuesto y las necesidades del servicio o el impacto en trámites y servicios de la Entidad de cara al ciudadano.	Incumplimientos en los entregables del proyecto, retrasos en la operación diaria de los procesos y afectación de la calidad de los servicios de cara a los ciudadanos	4	4	8	Riesgo Extremo	SIC	Evitar el Riesgo	Comprometer a la alta dirección para apoyar los procesos con los recursos necesarios para realizar la operación diaria de los procesos y atender la implementación del proyecto, y planes de contingencia.	2	3	5	Riesgo Medio	SI	Grupo de Atención al Ciudadano	Desde la planeación del proceso de contratación	Hasta la finalización de la orden de compra	Reuniones con el Jefe de OSCAE involucrados con el compromiso de comprometer los recursos para la implementación del proyecto y seguimiento al avance en la ejecución del orden de compra con los indicadores que muestran las cargas laborales del personal del proyecto (acta reunión)	Mensual
3	General	Interno	Ejecución	Operacional	Posibilidad de afectación económica por desactualización del proceso al no permitir mejoras por integración de nuevas actividades y herramientas para la sistematización y automatización del proceso debido a falta de presupuesto.	Proponer realizar actividades que no estén contempladas en el proyecto para ajustar los recursos y servicios tecnológicos nuevos al proceso funcional sin actualizar, elevando los costos y tiempos, impactando el equilibrio financiero y contribuyendo a la desmejora en la eficiencia y efectividad del proceso.	2	5	7	Riesgo Alto	proveedor SIC	Evitar el Riesgo	Ajustar los procesos alineados con la implementación del proyecto haciéndolos más eficientes y efectivos con la integración de los recursos y servicios tecnológicos y aplicar planes de contingencia de acuerdo a los recursos disponibles	1	3	4	Riesgo Bajo	SI	Proveedor SIC	Desde la planeación del proceso de contratación	Hasta la finalización de la orden de compra	Seguimiento a los riesgos identificados, controles, avances y gestión de los eventos y situaciones que se relacionen con la funcionalidad de los procesos, que impliquen mejoras al integrar los nuevos recursos y servicios tecnológicos	Mensual
4	Específico	Externo / interno	Ejecución	Operacional	Posibilidad de afectación económica y reputacional por el cambio de las líneas telefónicas, fallas de los aplicativos del proveedor o de la Entidad debido a inestabilidad tecnológica (interna o externa)	Retrasos en la prestación del servicio BPO, oportunidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano	3	5	8	Riesgo Extremo	proveedor SIC	Reducir el Riesgo	Seguimiento permanente al funcionamiento de los canales y servicios e implementar planes de contingencia.	3	3	6	Riesgo Alto	SI	Grupo Atención al Ciudadano OTI	Desde la ejecución de la orden de compra	Hasta la finalización de la orden de compra	Seguimiento del funcionamiento de canales y servicios (actas reuniones)	Permanente
5*	General	Externo	Ejecución	Económico	Cambios en los tributos, aranceles o regulación de precios aplicable	Modificación de las condiciones económicas del Acuerdo Marco	1	3	4	Bajo	SIC	No aplica	Estipulación contractual que permita revisar los precios frente a cambios en tributos, aranceles o regulación de precios aplicables	1	1	2	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco y sus Ordenes de Compra	Revisando las comunicaciones de los Proveedores	Permanente
6*	Específico	Externo	Ejecución	Operacionales	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al Proveedor.	Indisponibilidad de los Servicios BPO para las Entidades Compradoras.	3	2	5	Medio	Entidad Compradora + Proveedor	No aplica	Estipulación contractual que establezca tiempos de aprovisionamiento de los Servicios de BPO.	2	2	4	Bajo	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Verificando solicitudes de Entidades Compradoras relacionadas con retraso en la entrega del servicio.	Permanente
7*	Específico	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuible a la infraestructura o la herramienta de BPO, o mal uso de la información por parte del Proveedor.	Uso diferente, pérdida o destrucción de la información.	3	4	7	Alto	Entidad Compradora + Proveedor	Evitar el Riesgo	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el Proveedor.	2	2	4	Bajo	SI	Proveedor y 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 las herramientas de BPO y mediante adopción de servicios de seguridad contemplados en el Acuerdo Marco de Precios	Permanente
8*	Específico	Externo	Ejecución	Económico	No pago de la factura presentada por el Proveedor por la no solicitud de PAC por la Entidad Compradora	La Entidad Compradora no solicita 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	No aplica	Establecer una obligación contractual en la cual el Proveedor pueda suspender el servicio cuando la Entidad Compradora este en mora en tres (3) o más facturas.	3	2	5	Riesgo Medio	SI	Colombia Compra Eficiente	En la redacción de los Documentos del Proceso	Vigencia del Acuerdo Marco	Tráves del Supervisor designado para la ejecución de la orden de compra que tiene a cargo solicitar la asignación de PAC.	Permanente

* RIESGO DEL ACUERDO MARCO

Categoría	Valoración
Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2
Posible (puede ocurrir en...)	3

Valoración del Riesgo	Categoría
8, 9 y 10	Riesgo extremo
6 y 7	Riesgo alto

Impacto					
Categoría Cuadrada	Disminuye la ejecución del contrato de manera intermitente.	Disminuye la ejecución del contrato de manera intermitente por parte del proveedor.	Afecta la ejecución del contrato al afectar el desarrollo de los procesos.	Reduce la ejecución del contrato sustancialmente por lo que se permite la suspensión del contrato.	Reduce la ejecución del contrato de manera que imposibilita la continuación del contrato.
Categoría Triangular	Los sobrecostos no superan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no superan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto adicional de más del cinco (5%) del valor del contrato.	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Incrementa el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).






Impacto						
Categoría Cuadrada	Disminuye la ejecución del contrato de manera intermitente.	Disminuye la ejecución del contrato de manera intermitente por parte del proveedor.	Afecta la ejecución del contrato al afectar el desarrollo de los procesos.	Reduce la ejecución del contrato sustancialmente por lo que se permite la suspensión del contrato.	Reduce la ejecución del contrato de manera que imposibilita la continuación del contrato.	Reduce la ejecución del contrato de manera que imposibilita la continuación del contrato.
Categoría Triangular	Los sobrecostos no superan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no superan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto adicional de más del cinco (5%) del valor del contrato.	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Incrementa el valor del contrato entre el treinta (30%) y el cincuenta por ciento (50%).	Incrementa el valor del contrato en más del cincuenta por ciento (50%).
Categoría	Probable	Medio	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
Señal	1	2	3	4	5	6
Señal	1	2	3	4	5	6
Señal	1	2	3	4	5	6

**ANALISIS OFERTAS PRESENTADAS AL
RFI No. 206336 - Servicios BPO III**

PROVEEDOR	ANALISIS
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	<p>Como resultado de dicho análisis, se efectuaron ajustes puntuales de carácter aclaratorio en los documentos del proceso, orientados principalmente a precisar aspectos relacionados con los canales de atención, responsabilidades frente a la infraestructura de telecomunicaciones, condiciones de integración tecnológica, provisión de equipos, conectividad, grabación y custodia de la información, los cuales ya se encontraban previstos en los anexos técnicos. Estos ajustes no modifican el objeto, alcance ni la estructura general del proceso, sino que buscan brindar mayor completitud y coherencia a la información suministrada a los interesados.</p> <p>Así mismo, se incorporaron precisiones específicas en el RFI Final respecto de la operación de las líneas telefónicas, estableciendo de manera expresa que estas son de propiedad de la Entidad y que los costos asociados serán asumidos por la misma, así como las condiciones técnicas bajo las cuales el proveedor deberá realizar la atención de llamadas, lo cual contribuye a un modelamiento técnico y económico homogéneo.</p> <p>Frente a otras observaciones formuladas, la Entidad reiteró que las condiciones solicitadas por el proveedor ya se encuentran definidas en los documentos del Acuerdo Marco de Precios y sus anexos técnicos, razón por la cual no se consideró procedente realizar modificaciones adicionales. En este mismo sentido, se recibieron algunas sugerencias que no fueron acogidas, en tanto la necesidad institucional, los volúmenes y las condiciones operativas ya se encuentran debidamente sustentadas en los estudios previos y en los lineamientos técnicos del proceso.</p>
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<p>En términos generales, varias de las observaciones fueron atendidas mediante remisión expresa a los documentos del RFI, al Acuerdo Marco de Precios BPO III y a los anexos técnicos, en los cuales se encuentran definidos los requerimientos funcionales, técnicos y operativos del servicio, incluyendo canales de atención, integración de plataformas, herramientas tecnológicas, conectividad, seguridad de la información y condiciones de grabación y almacenamiento de interacciones.</p> <p>Adicionalmente, como resultado de algunas observaciones, la Entidad incorporó precisiones en los documentos definitivos del proceso relacionadas con la operación telefónica, integración de desarrollos, gestión de PQRSF, responsabilidades frente a componentes tecnológicos, condiciones de implementación del servicio y aplicaciones de las cuales la entidad brindará el acceso, con el fin de otorgar mayor claridad a los potenciales oferentes.</p> <p>Finalmente, la Entidad aclaró que los tiempos de implementación, horarios de atención y condiciones operativas definidos se encuentran ajustados a lo previsto en el Acuerdo Marco y a la normatividad vigente, precisando que el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio corresponde al proveedor, quien deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio.</p>
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	<p>En particular, se explicó que la interoperabilidad bidireccional se entiende como la capacidad del proveedor para habilitar mecanismos de integración tecnológica que permitan el intercambio automatizado de información entre los sistemas de la Entidad y las plataformas del proveedor, principalmente para soportar el modelo de atención omnicanal. Se aclaró que, si bien el proveedor actúa principalmente como consumidor de información institucional, también podrá exponer información operativa de la ejecución del servicio para fines de seguimiento, control y consolidación de la operación por parte de la Entidad.</p> <p>Así mismo, se precisó que este esquema no implica acceso directo a las bases de datos institucionales ni la realización de desarrollos sobre los sistemas misionales de la Entidad, limitándose a la habilitación de interfaces de integración bajo condiciones de seguridad de la información, control de accesos y cumplimiento normativo.</p> <p>Finalmente, frente a la disponibilidad y continuidad del servicio, la Entidad aclaró que estas dependen de las capacidades técnicas y operativas de ambas partes, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, sin que ello suponga la asunción de riesgos o responsabilidades sobre la infraestructura de la otra parte. Estos aspectos serán acordados y detallados en la etapa de alistamiento con el proveedor seleccionado.</p>
BPM CONSULTING SAS	<p>La Entidad realizó el análisis frente a las preguntas orientadas a determinar el proceso operativo y técnico, sin que ello implique modificaciones sustanciales al RFI, ni las condiciones definidas en el Acuerdo marco de Precios BPO III.</p> <p>Dentro de las respuestas se confirmó la fecha prevista de inicio de la operación, costos asociados y aspectos a concretarse en la etapa de alistamiento como la modalidad de trabajo y algunos aspectos operativos.</p> <p>Así mismo se mencionaron y expusieron las condiciones técnicas definidas en el RFI y sus anexos, como son conectividad, enlaces dedicados, provisión de infraestructura tecnológica, grabaciones del IVR, distintivo institucional y gestión de redes sociales, entre otros.</p> <p>Finalmente, se precisó que los tiempos de implementación y aprovisionamiento se encuentran ajustados a los mínimos permitidos por el Acuerdo Marco, resultan jurídicamente viables y responden a las necesidades operativas de la Entidad, garantizando la continuidad del servicio sin trasladar riesgos o responsabilidades no previstas al proveedor.</p>
C&C SERVICES SAS	<p>Se precisó que el canal telefónico debe ser implementado y gestionado integralmente por el proveedor BPO, incluyendo el licenciamiento, la troncal SIPy demás componentes requeridos para la operación efectiva del canal. Adicionalmente de aclaró que la facturación de las líneas telefónicas es asumida por la entidad compradora.</p> <p>Así mismo se indicaron aspectos a concretarse en la etapa de alistamiento como la modalidad de trabajo y algunos aspectos operativos.</p>
EMTELCO SAS	<p>Frente al módulo de agendamiento de citas, al CRM y al chatbot, se precisó que los desarrollos requeridos y su alcance funcional se encuentran definidos en el RFI. Así mismo se informó que actualmente se encuentran tres agentes asignados para el servicio y atención de redes sociales.</p> <p>Se aclaró que la posibilidad de migración del personal esta prevista en el numeral 15 del RFI, bajo un esquema de transición planificada y la modalidad de prestación del servicio será definida en la etapa de alistamiento con el proveedor seleccionado, así mismo la aclaración de temas con relación a la operación efectiva del canal.</p>

CONCLUSIÓN: Una vez validadas por parte de la Entidad las observaciones presentadas por los proveedores a la solicitud de información (RFI No.206336), se evidencia que en la mayoría de ellas se relacionan las condiciones técnicas publicadas en el RFI y los anexos técnicos del Acuerdo Marco de Precios BPO III. Se da respuesta a todas las observaciones presentadas, las cuales no afectan en el alcance inicial del RFI y los Estudios Previos, se concluye que las respuestas fueron claras y adecuadas, sin embargo, teniendo en cuenta que en la etapa de publicación del RFI se publicaron las respuestas a las observaciones recibidas, se solicita a los proveedores también realizar la verificación y lectura de las mismas a publicar en la etapa RFQ, las cuales no generan ajustes en el alcance inicial del proceso. Finalmente las observaciones orientadas a complementar información fueron incluidas y aportadas por la Entidad en los documentos finales del proceso.

De igual manera los proveedores Customer Operation Success y Outsourcing Servicios Informáticos BIC SAS, sugieren una distribución de agentes diferente a la propuesta por la Entidad, las cuales fueron evaluadas en el simulador RFQ, concluyendo que estas no se acogen toda vez que la entidad ya cuenta con la distribución considerando los servicios requeridos.

Elaboro:
 Delby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico 
 Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financiero 
 Jenny Carolina Moya Diaz - Componente Jurídico 
 Héctor Jaime Burtica - Contratista Técnico 
 Revisó:
 Carlos Alberto Gutierrez Parada - Coordinador Atención al Ciudadano 

Empresa: CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS		
No	Observaciones	Respuesta
1	De acuerdo con lo señalado en el pliego y en los anexos técnicos del proceso, se indica que el servicio de videollamadas debe gestionarse a partir de septiembre de 2025. No obstante, en algunos apartados del documento aún se hace referencia a este canal dentro del esquema general de atención, lo cual podría generar ambigüedad respecto a su inclusión en el alcance del Acuerdo Marco de Servicios BPO III. Pregunta: Con el fin de garantizar un modelamiento técnico y económico preciso y homogéneo por parte de los interesados, solicitamos a la Entidad confirmar: Si el servicio de videollamadas debe o no ser contemplado dentro del alcance del proceso, y en caso de no encontrarse vigente, si será excluido expresamente del alcance operativo, volumétrica, requerimientos tecnológicos, indicadores de nivel de servicio (ANS/SLA) y estructura de precios del Acuerdo Marco.	En la página #3 numeral 2 Canales de Atención, se describen los canales y servicios vigentes, en el cual se encuentra mencionada la videollamada en lengua de señas colombiana, así como en la página #24 donde se describe los desarrollos a realizar. En conclusión debe ser contemplado de acuerdo a los números mencionados anteriormente.
2	En el pliego y sus anexos se contempla la prestación del servicio de atención telefónica a través de líneas locales y de la línea gratuita nacional 018000, sin que se precise de manera expresa el alcance de la responsabilidad del proveedor frente a la provisión, administración y atención de los costos asociados al esquema de cobro revertido de dicha línea. Esta falta de precisión puede generar interpretaciones dúbiles por parte de los interesados, con impacto directo en el modelamiento técnico, operativo y económico del servicio. Con el fin de asegurar un modelamiento homogéneo y comparable de las respuestas al RFI, solicitamos a la Entidad aclarar: a. Si dentro del alcance del proceso el proveedor deberá asumir total o parcialmente los costos asociados al cobro revertido de la línea 018000, incluyendo cargos por tráfico entrante. b. Si la provisión, administración y facturación de las líneas telefónicas (local y 018000) estarán a cargo del proveedor o de la Entidad. c. En caso de que dichos costos sean asumidos por la Entidad, si estos deberán incluirse del modelo económico y de la estructura de precios del Acuerdo Marco.	Se ajustaron los documentos definitivos del proceso incluyendo en el RFI Final la siguiente nota: El proveedor debe asignar un DID para el tratamiento de las llamadas inbound con las líneas que son propiedad de la entidad, no se tendrá intervención por parte de la entidad ni en troncales, ni por medio de transfer. Las líneas propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio son: local 601 5920400 y la línea nacional es el 018000 910165, actualmente se encuentran con el operador Movistar, y son de tipo ES. b. Las líneas son de propiedad de la entidad, por lo tanto la provisión y facturación están a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. c. Los costos de las líneas son asumidos por la Entidad.
3	En los pliegos y anexos del RFI se establece la necesidad de realizar integraciones tecnológicas entre las plataformas del proveedor BPO y los sistemas de información de la Entidad, mencionando el uso de servicios de integración, APIs y esquemas de interoperabilidad. Sin embargo, no se precisa de manera explícita el medio, arquitectura o canal tecnológico que será adoptado para dichas integraciones, ni el grado de estandarización que deberá seguir el proveedor. Esta indefinición puede generar supuestos distintos entre los interesados, con impacto directo en el alcance técnico, los tiempos de implementación y el modelamiento económico. Con el fin de garantizar un modelamiento técnico y económico homogéneo, solicitamos a la Entidad aclarar: a. ¿Cuál será el medio tecnológico definido para la integración con los sistemas de la Entidad (por ejemplo: consumo/reposición de APIs REST o SOAP, uso de bus de servicios, middleware institucional, VPN/MPLS, u otro mecanismo)? b. ¿La Entidad contará con una casa de integración institucional ya definida o el proveedor deberá diseñar y operar dicha capa? c. ¿Las integraciones se realizarán sobre ambientes separados (desarrollo, pruebas, producción) y bajo qué esquemas de seguridad y autenticación?	La integración con los sistemas de la Entidad se realizará, priorizando el uso de servicios e interfaces desacoplados, estandarizados y seguros. El medio tecnológico específico podrá variar según la naturaleza de los sistemas a integrar, el tipo de intercambio de información, los requerimientos de desempeño y seguridad, y los lineamientos institucionales vigentes. Contemplar servicios de integración basados en interfaces estandarizadas, APIs, componentes de intermediación, sin limitarse a una tecnología o protocolo particular. Asimismo, deberán diseñarse bajo el enfoque de seguridad desde el diseño, incorporando cifrado de la información, autenticación robusta, segregación de ambientes, gestión formal de cambios y trazabilidad de las operaciones. b. El proveedor deberá alinearse a los mecanismos de integración institucional existente y, cuando aplique, diseñar, implementar o extender componentes de integración, garantizando su coherencia con la arquitectura institucional y a las políticas de seguridad de la información vigentes, priorizando siempre mecanismos estandarizados y seguros. En caso de que se requiera desarrollo de integraciones, estas (y cualquier tipo de desarrollo) deberán cumplir los lineamientos de desarrollo institucionales, que incluyen el paso por ambientes independientes y el uso del proceso de control de cambios. Los esquemas de seguridad y autenticación deberán cumplir con las políticas institucionales de seguridad de la información, incorporando controles de acceso, autenticación robusta, trazabilidad y protección de la información.
4	Con el fin de realizar un modelamiento técnico y económico adecuado, solicitamos a la Entidad aclarar cuál es el número estimado de días de capacitación inicial requeridos para los agentes, y si dicha capacitación deberá realizarse previo al inicio de la operación productiva o durante el periodo de estabilización.	La respuesta a la observación se encuentra en los documentos del AMP. El entrenamiento debe cumplir con lo establecido en el Anexo 1 - Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, que indica por cada agente vinculado: "Entrenamiento en Servicios BPO: El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollarse con una intensidad de al menos dieciséis (16) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor. Entrenamiento: en procesos de negocio de la Entidad Compradora: La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria"
5	En los pliegos y anexos del RFI no se precisa si dentro del alcance del proceso se requiere que el proveedor suministre servicios de impresión y televisores o pantallas para la operación del centro de contacto. Solicitamos a la Entidad aclarar si dichos servicios y equipos deben ser provistos por el proveedor y, en caso afirmativo, indicar el alcance específico requerido (cantidad, características mínimas y responsabilidad sobre mantenimiento y consumibles), con el fin de realizar un modelamiento técnico y económico adecuado.	La respuesta a la observación se encuentra en los documentos del AMP. En el numeral 2. Gestión de Recursos Tecnológicos en el apartado. Condiciones transversales de operación, apartado Equipos y servicios para la Operación en el Anexo 1- Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, que indica "El Proveedor debe contar en el Call Center o en la Entidad Compradora, según esta lo defina, como mínimo con una (1) impresora multifuncional, de velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento, de velocidad mínima de 65 ppm, para uso de los Entidades Compradoras en la sede de operación, si esto así lo requiere. El Proveedor debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para al menos 15.000 páginas mensuales por cada Orden de Compra. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo para la operación de los Servicios BPO." En el literal e. Condiciones transversales de operación, apartado Monitoreo de la Operación en Sede en el Anexo 1 - Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, que indica "El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones o partir de cinco (5) hasta cincuenta (50) Agentes. Para operaciones a partir de (50), el Proveedor debe disponer de una (1) pantalla con las mismas características por cada 50 Agentes, ubicadas en la zona de operación."
6	Con el fin de realizar un modelamiento técnico y económico adecuado, solicitamos a la Entidad aclarar cuáles son las características mínimas del enlace dedicado entre puntos requerido para la operación (ancho de banda, redundancia, disponibilidad y seguridad), así como la dirección donde deberá realizarse la instalación y si se requiere o no cross connection dentro de la infraestructura de la Entidad.	Las características mínimas del enlace dedicado entre puntos, se encuentran descritas en el Anexo 1- Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, IT-BPO-52 Enlace Dedicado entre puntos o Enlace dedicado a Internet. Así mismo en el documento RFI en el numeral 6. Diagrama de topología de conexiones para el proceso de contratación del contact center de la SIC se describe claramente lo siguiente: "Nota 1: En el diagrama se representa el enlace principal, sin embargo, se debe contar con el segundo enlace para lograr redundancia, de acuerdo con la cantidad de ítems solicitados, en el servicio enlace dedicado entre puntos. Nota 2: Actualmente la sede Administrativa de la SIC, está ubicada en el edificio 7-24 calle 24 No. 7-43, sin embargo, el contratista debe estar en la capacidad de prestar el servicio de traslado de estos enlaces a la dirección que la supervisión del contrato indique, dentro de la ciudad de Bogotá sin que esto genere un costo adicional. El Contact Center debe estar conectado a la entidad, a través de un canal dedicado para que los asesores del Contact Center puedan realizar las consultas de los diferentes sistemas de información de la SIC, por medio de este enlace. Una vez instalado el canal dedicado se compartirán las URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad. Un canal dedicado o MPLS es un servicio de telecomunicaciones empresariales que permite interconectar sedes, centros de datos o sistemas mediante una red privada del operador, garantizando seguridad, calidad de servicio y disponibilidad, deberá garantizar las 24 horas del día, los 365 días del año, no se comparte con otros usuarios, la conexión es directa y exclusiva entre la entidad y el Contratista."
7	Con el fin de realizar un modelamiento técnico y económico adecuado, solicitamos a la Entidad aclarar quién será el responsable de la grabación, custodia, almacenamiento y retención de las llamadas, así como el tiempo mínimo de conservación requerido, los requisitos de acceso por parte de la Entidad y las condiciones de seguridad de la información aplicables.	La respuesta a la observación se encuentra en los documentos del AMP. En el numeral 2. Gestión de Recursos Tecnológicos en el apartado. Grabación y almacenamiento de transacciones en el Anexo 1- Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, que indica que: "El Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen cuando provengan de números fijos; Agente que recibe la llamada. La Entidad Compradora podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente o en la periodicidad acordada con la Entidad, en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de estas. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. El proveedor debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención contratados por las Entidades en las condiciones acordadas a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregado como soporte."
8	Solicitamos a la Entidad aclarar si al contrato que se derive del presente proceso le será aplicable el impuesto de timbre, de conformidad con la normativa tributaria vigente, y en caso afirmativo, quién asumirá su pago y bajo qué condiciones.	El impuesto al timbre tuvo una naturaleza estrictamente temporal como lo establece el Artículo 2 del Decreto 175 del 14/02/2025 y cuya vigencia se extendió únicamente hasta el 31 de diciembre de 2025 de acuerdo a lo previsto en el Artículo 10 del mismo Decreto. En consecuencia, a partir del 1 de enero de 2026 la tarifa retornó al 0%.

Elaboró:

Dolly Tatiana Latome Cruz - Componente Técnico
 Johana Ikeny Marín Torres - Componente Financiero
 Jenny Carolina Moya Díaz - Componente Jurídico
 Héctor Jaime Buitrago - Componente Técnico

Revisó:

Iván Dalto Hernández Rodríguez - Coordinador Atención al Ciudadano

No	Observaciones	Respuesta
1	Con base en el "04._ANEXO_TÉCNICO", donde se menciona "Una vez agendada la cita, el agente asignado recibe la notificación correspondiente en su correo institucional." Es correcto afirmar que ¿El correo para los agentes, será provisto por ANT?	
2	Con base en el anexo "04._ANEXO_TÉCNICO", capítulo "CANTIDAD Y UBICACIÓN DE IMPRESORAS REQUERIDAS PARA LA OPERACIÓN", y de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios (AMP), se evidencia que la Zona 1 no contempla las siguientes ubicaciones: Villavicencio – Meta, Pasto – Nariño, Montería – Córdoba, Ibagué – Tolima, Neiva – Huila, Tunja – Boyacá, Ocaña – Norte de Santander, Pereira – Risaralda, Sincelejo – Sucre y Florencia – Caquetá. En este sentido, informamos a la ANT que, en caso de requerir la provisión de impresoras en las ubicaciones anteriormente mencionadas, será necesario contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-62-23 – Componentes complemento Puesto de Trabajo – Impresora Bajo rendimiento A4", correspondiente a Zona 2 y Zona 3, según aplique.	
3	De acuerdo con el "04._ANEXO_TÉCNICO", capítulo "Aplicativo de escalamientos y alertas tempranas", solicitamos a la ANT informar ¿Cuáles son las funcionalidades mínimas requeridas para el aplicativo?	
4	De acuerdo con el "04._ANEXO_TÉCNICO", capítulo "Aplicativo de escalamientos y alertas tempranas", solicitamos a la ANT confirmar la cantidad de niveles de escalamiento, cantidad de campos a capturar y la cantidad de funcionarios a los cuales se les deberá escalar estas solicitudes.	
5	Para el "Aplicativo de escalamientos", solicitamos a la ANT informar ¿Qué integraciones se requieren? (CRM de la entidad, etc.)	
6	Con base a la pregunta anterior ¿Cuál es el alcance esperado entre la integración de las aplicaciones de la ANT y la plataforma del oferente? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.)	

Elaboro:

Delby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico
 Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financiero
 Jenny Carolina Moya Díaz - Componente Jurídico
 Héctor Jaime Buriticá - Componente Técnico

Reviso:

Iván Darío Hernández Rodríguez - Coordinador Atención al Ciudadano

No	Observaciones
1	<p>De acuerdo con el anexo "2_ Formato_RFI_servicios_BPO_III_" capítulo "20. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora", donde se menciona "La capacidad de soportar un modelo de interoperabilidad bidireccional, que permita tanto el consumo de información institucional por parte del BPO como la exposición de información operativa del BPO para su consumo por la Entidad Compradora." Solicitamos a la SIC aclarar ¿Cuál es la expectativa funcional y técnica asociada al concepto de "interoperabilidad bidireccional", considerando que el oferente actúa principalmente como consumidor de información institucional?</p>
2	<p>Con base a la pregunta anterior, en cuanto a la "interoperabilidad bidireccional", se entiende que los esquemas de alta disponibilidad y continuidad del servicio estarán condicionados por la operación e infraestructura de ambas partes. Por lo cual, solicitamos a la SIC tener en cuenta que, la alta disponibilidad también depende de su infraestructura.</p>

Elaboro:

Delby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico *TLC*

Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financiero *Johana Huertas*

Jenny Carolina Moya Diaz - Componente Jurídico *Jenny Moya*

Héctor Jaime Buriticá - Componente Técnico *Héctor Buriticá*

Reviso:

Iván Darío Hernández Rodríguez - Coordinador Atención al Ciudadano *Iván Darío Hernández Rodríguez*

Empresa: BPM CONSULTING SAS		
No	Observaciones	Respuesta
1	Agradecemos nos sea informada la fecha estimada de inicio de la operación.	La entidad se permite informar que adicionará al RFI final lo siguiente: NOTA: La fecha prevista para el inicio de la operación de los canales de atención es el 1 de abril de 2026
2	Confirmar si las líneas 601 592 0400 y 018000 910165 son propiedad de la Entidad e indicar el operador de comunicaciones con el cual se encuentran actualmente contratadas.	Las líneas son propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio las cuales son: local 601 5920400 y la línea nacional es la 018000 910165 y en este momento se encuentran contratadas con
3	Precisar si la facturación de las líneas 601 592 0400 y 018000 910165 es asumida por la Entidad. En caso contrario, solicitamos contemplar la contratación de minutos para cada una de las líneas por parte de la SIC.	La facturación de las líneas es asumida por la Entidad.
4	Indicar si los agentes en sitio podrán desarrollar sus funciones bajo modalidad híbrida o de teletrabajo.	La entidad compradora informa que la modalidad de trabajo se determinará en la etapa de alistamiento con el proveedor seleccionado.
5	Agradecemos informar las direcciones donde deberán instalarse los canales dedicados entre puntos y el uso previsto para cada uno de ellos.	En el documento RFI en el numeral 6. "Diagrama de topología de conexiones para el proceso de contratación del contact center de la SIC se describe claramente lo siguiente: Nota 1: En el diagrama se representa el enlace principal, sin embargo, se debe contar con el segundo enlace para lograr redundancia, de acuerdo con la cantidad de ítems solicitados, en el servicio enlace dedicado entre puntos. Nota 2: Actualmente la sede Administrativa de la SIC, está ubicada en el edificio 7 - 24 calle 24 No. 7-43, sin embargo, el contratista debe estar en la capacidad de prestar el servicio de traslado de estos enlaces a la dirección que la supervisión del contrato indique, dentro de la ciudad de Bogotá sin que esto genere un costo adicional. El Contact Center debe estar conectado a la entidad, a través de un canal dedicado para que los asesores del Contact Center puedan realizar las consultas de los diferentes sistemas de información de la SIC, por medio de este enlace. Una vez instalado el canal dedicado se compartirán las URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad. Un canal dedicado o MPLS es un servicio de telecomunicaciones empresariales que permite interconectar sedes, centros de datos o sistemas mediante una red privada del operador, garantizando seguridad, calidad de servicio y disponibilidad, deberá garantizar las 24 horas del día, los 365 días del año, no se comparte con otros usuarios, la conexión es directa y exclusiva entre la entidad y el Contratista.
6	Indicar el proveedor con el cual se encuentran actualmente contratados los canales dedicados entre puntos, tanto principal como de respaldo.	La entidad se permite informar que los enlaces actuales están contratados por medio de la Orden de Compra vigente, por lo tanto, el proveedor BPD actual es quien tiene responsabilidad de dichos contratos, los operadores son Novistar y TIGO UNE
7	Agradecemos nos sea indicado el tipo de conexión de cada uno de los sistemas de información suministrados por la SIC (web o cliente-servidor): o Sistema de Trámites o Providencias o VPN SIC o Sistema de Información de Propiedad Industrial - SIPI o SIC Facilita o Sitio para las partes o Módulo para solicitud de copias y certificaciones (Sede electrónica) o Servicios en línea o Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD (solo si cumple los requisitos para el registro) o Registro de Productores e Importadores y Prestadores de Servicios (solo si cuenta con una empresa que cumpla los requisitos) o Sistema de Metrología - SIMEL (solo si cuenta con una empresa que cumpla los requisitos) o SICERCO o CUN	La entidad aclara que dentro del RFI está contemplado que el contratista debe proveer una conexión e MPLS contra la Infraestructura de la SIC con un canal principal y backup, con el cual garantice la conexión y acceso a los sistemas de información de la SIC, para los asesores. Los aplicativos están expuestos en internet y si son privados, se debe ingresar por medio del enlace contratado.
8	Entendemos que la provisión y habilitación del dominio o subdominio institucional para la URL de los desarrollos será gestionada por la SIC; en consecuencia, los tiempos de disponibilidad estarán sujetos a dicha gestión. Agradecemos confirmarnos si es correcto nuestro entendimiento.	La entidad se permite informar que la interpretación no es correcta, en el documento RFI se especifica que las URL deben ser dominio de la Superintendencia de Industria y Comercio, para cada uno de los desarrollos y enlaces de los servicios de los canales de atención, los cuales deben ser proporcionados por el proveedor seleccionado. Por lo tanto se incluye en el RFI final la siguiente nota: Las URL de los desarrollos del proveedor podrán quedar bajo su dominio siempre y cuando cumplan con los lineamientos de la guía para la implementación de accesibilidad web del ministerio de las tecnologías de la información y comunicaciones y los criterios de la seguridad de información en el manual de seguridad de la información, pero deberán ser enmascarados con el dominio SIC
9	Confirmar si las grabaciones del IVR serán proporcionadas por la Entidad.	La entidad se permite aclarar que dentro del servicio Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional, incluido en el simulador, se encuentran todos los audios requeridos por la entidad dentro del IVR. Por lo tanto estos audios son suministrados por el proveedor.
10	Precisar qué espera recibir la Entidad en relación con el servicio de distintivo institucional y a qué perfil será asignado.	La respuesta a la observación se encuentra en los documentos del AMP. En el ítem Distintivo Institucional, Anexo 1 - Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, en donde se establece El distintivo institucional por Agente corresponde a: Tres (3) camisas o camisetas en poliéster o algodón, en el color que define la Entidad Compradora en la orden de compra. 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 o un (1) blazer formal, en el color que define la Entidad Compradora. El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetas como en la chaqueta 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 detalle de imagen, color y estilo se acordará con el proveedor seleccionado en la etapa de alistamiento.
11	Indicar si el Chatbot será suministrado por la Superintendencia o si deberá ser desarrollado por el proveedor.	El distintivo será utilizado por los (5) asesores front office - (2) técnicos en la entidad (1) técnico el lenguaje de señas colombiana (1) técnico canal presencial En el documento RFI en el numeral 2. Canales y servicios de Atención página 4 indica que el Servicio es desarrollado por la entidad. Por lo tanto no debe ser desarrollado por el proveedor.
12	Indicar si el Chatbot será suministrado por la Superintendencia o si deberá ser desarrollado por el proveedor.	La entidad se permite aclarar que dentro del servicio Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional, incluido en el simulador, se encuentran todos los audios requeridos por la entidad dentro del IVR.
13	En caso de que las grabaciones de IVR no sean provistas por la Entidad, solicitamos se incluya este servicio dentro del alcance de la contratación.	La entidad se permite informar que de acuerdo al Anexo 1 - Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2, se establece que "El Proveedor debe disponer de una herramienta de gestión de redes sociales que permita la gestión de interacciones a través de Meta y X, a través de "mensajes directos" (privados) o a través de "mensajes públicos". La herramienta debe gestionar las conversaciones en redes sociales, sincronizar los comentarios y menciones en las diferentes redes y que oferte de las notificaciones. La herramienta debe permitir la generación de reportes de operación de las redes sociales, realizar análisis con los datos obtenidos, unificar todas las interacciones en una sola cola de atención." Por lo tanto el proveedor de la orden de compra actual contrata los servicios con la solución de SocialGateway.
14	Indicar cuál es el software de gestión de redes sociales que utilizan actualmente.	La entidad aclara que el proveedor debe dar cumplimiento a lo estipulado en Anexo 1 - Fichas técnicas proceso CCENEG-079-01-2024 Anexo 2 en el apartado "Puesto de trabajo en sitio: El Agente debe estar dotado con: (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. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos."
15	Teniendo en cuenta que parte del personal laborará en instalaciones de la Entidad, solicitamos confirmar los elementos que serán suministrados en dichas instalaciones (puesto de trabajo, punto eléctrico, equipo de cómputo, conexión a internet y licencias propias de la Entidad).	La entidad proporciona el puesto de trabajo, silla, red eléctrica y conexión a internet.
15	Finalmente, es importante precisar que cada uno de los servicios a contratar deberá encontrarse plenamente alineado con las fichas técnicas definidas por Colombia Compra Eficiente (CCE). En consecuencia, los entregables y los tiempos de aprovisionamiento por parte del proveedor estarán definidos conforme a dichas fichas, garantizando el cumplimiento estricto de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III.	La entidad aclara que el tiempo de implementación previsto en los documentos del proceso se encuentra ajustado a lo establecido en el Anexo 1 - Fichas Técnicas del Proceso CCENEG-079-01-2024, el cual dispone expresamente que, en aquellos casos en que la Entidad compradora solicite tiempos de implementación inferiores a los definidos en el anexo técnico, estos no podrán ser inferiores a diez (10) días hábiles. En ese sentido, el plazo de diez (10) días hábiles señalado para la vinculación del recurso humano constituye el término mínimo permitido por el Acuerdo Marco y resulta jurídicamente viable, razonable y conforme a la normativa aplicable, atendiendo a las necesidades operativas del servicio y garantizando la continuidad en su prestación. Ad mismo, el término previsto para la implementación responde directamente a las necesidades operativas y misionales de la Entidad.

Elaboro:

Debby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico 
 Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financ 
 Jenny Carolina Moya Diaz - Componente Jurídico 
 Héctor Jaime Buiticá - Componente Técnico 

Revisó:

Carlos Alberto Gutiérrez Parada - Coordinador Atención al Ciudadano 

Empresa: C&C SERVICIOS SAS

No	Observaciones	Respuesta
1	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	La Entidad Compradora aclara que, conforme a lo dispuesto en el Anexo Técnico del Acuerdo Marco de Precios BPO III (CCENEG-079-01-2024), el canal telefónico será implementado y gestionado por el proveedor BPO como parte de la solución integral para la atención al ciudadano, suministrando la infraestructura necesaria, incluyendo el licenciamiento, la troncal SIP y demás componentes requeridos para la operación efectiva del canal telefónico. Además, se espera que el proveedor realice las integraciones técnicas necesarias con los sistemas de la Entidad para asegurar la correcta operación del servicio como se describe en el documento RFI publicado.
2	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	Respuesta en la observación 1 de este documento
3	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	La Entidad Compradora informa que el tipo de trabajo será definido durante la etapa de alistamiento, en conjunto con el proveedor seleccionado. Cabe destacar que, en el simulador, ya se encuentran contemplados los asesores que operan bajo la modalidad de teletrabajo.
4	¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	La entidad compradora aclara que la facturación de las líneas es asumida por la Entidad.
5	¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	La entidad aclara que dentro del RFI esta contemplado que el contratista debe proveer una conexión e MPLS contra la infraestructura de la SIC con un canal principal y backup, con el cual garantice la conexión y acceso a los sistemas de información de la SIC, para los asesores.
6	¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante u otro responsable?	La Entidad aclara que es responsabilidad del proveedor gestionar, implementar y mantener el servicio del canal dedicado. Los costos asociados a estos servicios están incluidos en la facturación correspondiente de la orden de compra.
7	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	Respuesta en la observación 3 de este documento

Elaboro:

Delby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico *TLC*

Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financiero *Johana Huertas*

Jenny Carolina Moya Diaz - Componente Jurídico *Jenny Moya*

Héctor Jaime Buritica - Componente Técnico *Héctor Buritica*


Revisó:


Carlos Alberto Gutiérrez Parada - Coordinador Atención al Ciudadano *Carlos Gutiérrez*


Empresa: EMTELCO

No	Observaciones	Respuesta
1	Chatbot Gabby; por favor informar si es conversacional o solo se basa en validación de flujos	La entidad compradora se permite aclarar que el chatbot es conversacional, basado en IA generativa asociada a una base de conocimiento.
2	Por favor informar en las redes sociales cuantos agentes atienden en la actualidad la red X	La entidad compradora se permite informar que actualmente los 3 agentes asignados a este servicio responden de forma equitativa las tres redes sociales Facebook, Instagram y X
3	¿Agendamiento de citas, el formulario debe de ser desarrollado por el proveedor? ¿O debe de tener alguna administración?	De acuerdo al documento RFI en el numeral 9. Alcance de los desarrollos a realizar a partir de la página 27 se encuentra la descripción del desarrollo que se requiere para este servicio
4	¿Para el cliente se requiere licencias de CRM? ¿Cuántas?	La entidad compradora se permite informar que dentro del documento RFI no se especifica, sin embargo, en la etapa de alistamiento, si se considera pertinente entre las partes, se acordaría.
5	¿Actualmente se tiene desarrollado el CRM?	Actualmente el desarrollo del CRM esta a cargo del proveedor actual, ya que hace parte de lo contratado en la orden de compra
6	¿Se permite migrar el personal actual de la operación?	De acuerdo al documento RFI en el numeral 15. Migración del personal, establece <i>"Para minimizar el impacto de la transición de un operador a otro es necesario que el nuevo proveedor contemple la posibilidad de migración del personal del Contact Center actual, a efectos de garantizar la continuidad del servicio y la calidad de la atención al ciudadano durante el proceso de transición. Para el efecto, se requiere que el proveedor presente un plan de transición de personal que contenga: (i) estrategias y criterios para la vinculación del personal a migrar y (ii) plan de capacitación y adaptación a los nuevos procesos y tecnologías del nuevo proveedor"</i>
7	¿El servicio puede operar en modelo Home y site?	La Entidad Compradora informa que el tipo de trabajo será definido durante la etapa de alistamiento, en conjunto con el proveedor seleccionado. Cabe destacar que, en el simulador, ya se encuentran contemplados los asesores que operan bajo la modalidad de teletrabajo.
8	¿Que metodología de integración permite la SIC para consumir los servicios para el chatbot?	De acuerdo al documento RFI en el numeral 9. Alcance de los desarrollos a realizar a partir de la página 19 se detalla la integración del Chat Virtual con Chatbot respecto a los requerimientos técnicos.
9	Que alcance se debe de contemplar por parte del proveedor para el módulo de agendamiento de citas	De acuerdo al documento RFI en el numeral 9. Alcance de los desarrollos a realizar a partir de la página 27 se encuentra la descripción del desarrollo que se requiere para este servicio
10	Para el desarrollo del CRM se sugiere contemplar 240 horas de desarrollo para poder dar cumplimiento al requerimiento.	La entidad compradora se permite informar que las horas de desarrollo para el CRM estan contempladas dentro de las 1.562

Elaboro:

Delby Tatiana Latorre Cruz - Componente Técnico 

Johana Isleny Huertas Torres - Componente Financiero 

Jenny Carolina Moya Diaz - Componente Jurídico 

Héctor Jaime Burticá - Componente Técnico 

Reviso:

Carlos Alberto Gutiérrez Parada- Coordinador Atención al Ciudadano 