

ESTUDIO DEL SECTOR

OBJETO

Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1.

MARCO LEGAL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto Nacional 1082 de 2015, es deber de las entidades estatales elaborar, como parte de las etapas precontractuales y contractuales, un análisis para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.

En razón a lo anterior, la Agencia Nacional de Tierras – ANT, como agencia estatal de naturaleza especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural creada mediante el Decreto 2363 del 7 de diciembre de 2015; se acogerá a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, presentando este documento que hace parte de la etapa de planeación del presente proceso.

ACUERDOS MARCO¹

Los Acuerdos o Convenios Marco de Precios son una herramienta para que el Estado agregue demanda, coordine y optimice el valor de las compras de bienes, obras o servicios de las Entidades Estatales para:

- i. Producir economías de escala,
- ii. Incrementar el poder de negociación del Estado; y
- iii. Compartir costos y conocimiento entre las diferentes agencias o departamentos del Estado.

¹ Información consultada en [Acuerdos Marco](#) | [Colombia Compra Eficiente](#) | [Agencia Nacional de Contratación Pública](#)

El Acuerdo Marco de Precios es un contrato entre un representante de los compradores y uno o varios proveedores, que contiene la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, las garantías y el plazo mínimos de entrega, así como las condiciones a través de las cuales un comprador puede vincularse al acuerdo. Generalmente, los compradores se vinculan a un Acuerdo Marco de Precios mediante una manifestación de su compromiso de cumplir las condiciones de este y la colocación de una orden de compra para la adquisición de los bienes o servicios previstos en el acuerdo.

Ahora bien, a través del Decreto Nacional 310 de 2021 - *"Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"*, se estableció la obligatoriedad de la aplicación de los Acuerdos Marco de Precios para todas las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con lo cual, para la ANT, es de forzosa aplicación los Acuerdos Marco de Precios que se expidan, como se desarrolló en el numeral 14 de la Circular Externa Única² de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

NECESIDAD DE LA ENTIDAD

El Decreto Ley 2363 de 2015 en el numeral 13 del artículo 11 establece como función de la Dirección General “Formular lineamientos y aprobar la estrategia de atención al ciudadano, propuesta por la Secretaría General, para el mejoramiento continuo e innovación en la gestión”, de lo cual se deduce la obligación de la Secretaría General orientada a presentar una propuesta de lineamientos de la estrategia de atención ciudadana.

De esta forma, la Secretaría General, debe velar por el funcionamiento de la prestación del servicio a la ciudadanía y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o de los colaboradores de la Entidad [artículo 29 numeral 15 del Decreto Ley 2363 de 2015]; de igual manera en el numeral 17 de este mismo artículo, se especifica que unas de las funciones es proponer los lineamientos para la operación de las ventanillas de atención e información ciudadana en las Unidades de Gestión Territorial, para que la ciudadanía tenga acceso a orientación e información sobre los bienes y servicios ofrecidos por las entidades del Sector Agricultura y Desarrollo Rural. Lo anterior, en cumplimiento de los lineamientos

² https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_circulares/circular_externa_unica_version_3_vf49.pdf

generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio a la ciudadanía (CONPES 3649 del año 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante establecer que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Departamento Administrativo de Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Por lo tanto, la Política de Servicio a la ciudadanía se entiende como una política pública transversal que tiene como objetivo general garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado (Función Pública, 2021).

Es así, que se establece el CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio a la ciudadanía" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", el cual señala que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía (PNSC) en el Departamento Nacional de Planeación.

De otra parte, la Ley 1474 de 2011 establece en su artículo 73 lo siguiente << Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano>>. Igualmente, el artículo 76 de esta ley establece que << (...) en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad>>. Mediante estos apartados se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, a través de mecanismos como: el desarrollo institucional para el servicio a la ciudadanía, afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en los servidores público y el fortalecimiento de los canales de atención.

es importante recalcar que el servicio a la ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, de acuerdo con lo establecido en las políticas definidas por el Gobierno Nacional, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia. Es así como la Política de Servicio a la ciudadanía va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación de valor público y a la garantía de los derechos de los ciudadanos y grupos de valor definidos por cada Entidad.

Para dar cumplimiento a este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, mecanismos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus requerimientos, mediante principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el propósito de facilitar el goce efectivo de sus derechos.

Por lo tanto, la estrategia de servicio a la ciudadanía de la ANT está basada en un enfoque diferencial, buscando la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o trámite. Esta estrategia está integrada por cuatro canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual); estos canales son atendidos desde dos frentes de trabajo: el Front Office, el cual está a cargo de los agentes que hacen parte del equipo de servicio a la ciudadanía contratado a través de la orden de compra, quienes asesoran y orientan a los ciudadanos que acuden a la entidad por medio de los canales presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada); y el Back Office (integrado por todas las dependencias de la Agencia), encargado de dar respuesta a los distintos requerimientos ciudadanos recibidos en el canal escrito.

Para la atención al ciudadano en la vigencia 2025, se requiere contar con el Servicio BPO, disponible en la tienda virtual del Estado Colombiano, por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente, de tal manera que la Agencia Nacional de Tierras pueda contar con el equipo técnico y profesional idóneo para dar asesoría y orientación a los ciudadanos y ciudadanas en los distintos canales de servicio, en las Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras dispuestos por la Agencia en el territorio nacional. Así mismo, se requiere contar con mecanismos de control de calidad, seguimiento a la gestión y monitoreo, sobre la información suministrada por los agentes del centro de contacto a la ciudadanía, para que reciban la información adecuada, pertinente y oportuna frente a sus inquietudes. Toda esta gestión se

realizará con profesionales y técnicos de distintas disciplinas académicas, que cuenten con la capacidad técnica y experiencia requerida.

A continuación, se presenta la relación de ciudades y municipios donde se requiere el servicio de centro de contacto, para la Agencia Nacional de tierras, teniendo en cuenta que todos los puntos con excepción de la ciudad de Bogotá, deberán cumplir funciones de radicación de PQRSDf en ventanilla, la clasificación, organización, custodia y envío documental dependerá de la Subdirección Administrativa y financiera y del área de gestión documental dependiendo de las directrices territoriales que se indiquen para este fin:

Canal	Concepto	Total	Profesional	Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	18	0	18	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	3	2	1	Z1
Atención presencial	Medellín - Antioquia	2	0	2	Z1
	Villavicencio - Meta	2	0	2	Z2
	Popayán - Cauca	2	0	2	Z2
	Pasto - Nariño	2	0	2	Z2
	Cúcuta - Norte de Santander	2	0	2	Z2
	Florencia - Caquetá	2	0	2	Z3
	Montería - Córdoba	2	0	2	Z2
	Santa Marta - Magdalena	2	0	2	Z2
	Soacha - Cundinamarca	2	0	2	Z1
	Ibagué - Tolima	2	0	2	Z2
	Neiva - Huila	3	0	3	Z2
	Tunja - Boyacá	1	0	1	Z2
	Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z3
	Bucaramanga - Santander	3	0	3	Z1
	Pereira - Risaralda	2	0	2	Z2
	Quibdó - Choco	1	0	1	Z3
	Sincelejo - Sucre	2	0	2	Z2
	Soledad - Atlántico	2	0	2	Z1
	Cartagena – Bolívar	2	0	2	Z1
	Valledupar – Cesar	1	0	1	Z3
	Yopal - Casanare	2	0	2	Z2
	Mompox - Bolívar	1	0	1	Z3
	San José del Guaviare -Guaviare	1	0	1	Z3
	Mocoa - Putumayo	1	0	1	Z3
	Puerto Carreño - Vichada	1	0	1	Z3

Sede Chapinero - Bogotá	4	2	2	Z1
Sede CAN - Bogotá	3	2	1	Z1
Arauca - Arauca	1	0	1	Z3
Manizales - Caldas	1	0	1	Z2
Riohacha - La Guajira	1	0	1	Z3
Armenia - Quindío	2	0	2	Z2
San Andrés	1	0	1	Z3
Cali - Valle del Cauca	1	0	1	Z1
Leticia - Amazonas	1	0	1	Z3
Inírida - Guainía	1	0	1	Z3
Mitú - Vaupés	1	0	1	Z3
TOTAL	82	6	76	

La totalidad de personal de la operación es requerida de manera presencial en su respectivo sitio de trabajo de acuerdo con los puntos geográficos expuestos en el cuadro anterior.

Equipo Staff: Todo el personal de Staff es requerido de manera presencial y dedicación exclusiva para la Agencia Nacional de Tierras, tal como está definido en las fichas técnicas del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Equipo de Staff	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LUGAR DE TRABAJO
	Coordinador Nacional	1	Oficina del CAN en Bogotá
	Minero de datos	1	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Líder de calidad	4	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Formador	1	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Supervisor	1	Oficina del CAN en Bogotá
		1	Oficina de Chapinero en Bogotá
		1	UGT sede Santa Marta
		1	Instalaciones del proveedor (el supervisor del canal telefónico)
Totales de Staff		11	

El recurso humano requerido, debe estar integrado por personal profesional y técnico de distintas disciplinas y núcleos básicos del conocimiento, quienes además de las funciones generales previstas en el Acuerdo Marco de Precios dispuesto por la Agencia Colombia Compra Eficiente, deberán cumplir con las previstas por la Agencia Nacional de Tierras, en desarrollo de la Estrategia de Servicio a la ciudadanía de la Entidad. Estas son:

1. Suministrar las respuestas a los requerimientos efectuados por los ciudadanos, siempre que atiendan los temas de la misionalidad de la Agencia y se encuentren dentro de la órbita de gestión del equipo de Servicios BPO.
2. Suministrar información y orientación a los ciudadanos en los asuntos misionales e institucionales de la Agencia Nacional de Tierras, teniendo como base la reglamentación jurídica vigente, sus trámites, procesos y procedimientos, mediante los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos por la Entidad.
3. Apoyar la gestión de notificación de los actos administrativos, previa solicitud de las dependencias misionales de la Entidad, a la Secretaría General de la Agencia.

Además de las especificaciones anteriormente mencionadas, es importante tener en cuenta que la Agencia Nacional de Tierras tiene previsto en la operación, el traslado de los agentes de servicio a la ciudadanía, a distintos municipios del territorio nacional, para adelantar jornadas específicas de asesoría, orientación e información para los ciudadanos en el territorio, relacionadas con ferias de servicio. Es preciso anotar que esta identificación de municipios es dinámica y puede variar dependiendo la necesidad específica de la Agencia Nacional de Tierras y de las invitaciones que se reciban durante la vigencia para apoyar estas actividades, teniendo en cuenta lo anterior no se cuenta con un cronograma establecido para el año 2025.

En este sentido, en desarrollo de la etapa de planeación, la Agencia procedió a verificar los Acuerdos Marco vigentes en la Tienda Virtual del Estado Colombiano³ que permitan suplir las necesidades de la Agencia, evidenciando que se encuentra vigente el Acuerdo Marco de Servicios BPO III, CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024⁴ con una vigencia de febrero 11 de 2025 hasta febrero 11 de 2027; 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.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que las características requeridas por la Agencia Nacional de Tierras para la prestación del servicio se encuentran contenidas en el Acuerdo Marco de Precios mencionado, la Entidad debe adherirse al Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024, con el fin de Contratar los servicios de BPO.

³ Link de acceso: <https://www.colombiacompra.gov.co/content/tienda-virtual>

⁴ <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii>

Es así como, en la elaboración de la operación primaria para llevar a cabo el Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente desarrolló el correspondiente Estudio del Sector para el proceso, estableciendo: i) Aspectos generales del sector, ii) Análisis de la oferta, iii) Análisis de la demanda, e iv) Identificación de los principales proveedores. De esta manera para el proceso ya se cuenta con la identificación de los aspectos legales, comerciales, financieros, organizacionales, técnicos y de análisis de riesgo; por lo tanto, la Agencia se acoge a lo allí descrito e identificado del Sector, para el desarrollo de la operación secundaria a través del Acuerdo Marco.

Por otro lado, es importante resaltar que las transacciones de bienes y/o servicios que se negocian a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC en la operación secundaria como modalidad de selección de contratación abreviada de bienes y servicios con características técnicas uniformes, que inician con la generación de la *solicitud de cotización* mediante la cual la entidad compradora dentro de su autonomía administrativa deja de manifiesto las necesidades específicas que requiere contratar sobre bienes y/o servicios con características técnicas uniformes para el cumplimiento de sus fines estatales a través de esta modalidad; y como resultado de dicha solicitud debe seleccionar y adjudicar de conformidad con el procedimiento dispuesto en cada instrumento de agregación de demanda o acuerdo marco de precios de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del artículo 2.2.1.2.1.2.9 de Decreto 1082 de 2015.

El procedimiento establecido para la suscripción de la orden de compra de los productos y servicios requeridos inicia con la solicitud de cotización (Evento de cotización) que se realiza a través del simulador de Colombia Compra Eficiente, donde se establecen los productos y servicios solicitados por la Agencia y las cantidades requeridas por esta. Luego de establecer los servicios requeridos en el simulador de acuerdo con el catálogo del Acuerdo Marco de Precios, la Entidad seleccionará el proveedor que cumpla todos los requisitos, condiciones y cotice el precio más bajo. Es importante mencionar que, el presupuesto estimado para la contratación obedece a identificación de los bienes y servicios requeridos, y que de acuerdo con estos el simulador del Acuerdo Marco arroja el valor de la contratación.

Por lo anterior, el procedimiento establecido para la suscripción de la orden de compra de los productos y/o servicios requeridos inicia con la identificación de precios que se realizará a través del catálogo del Acuerdo Marco de Precios, donde se identifican los requerimientos solicitados por la Agencia. Es importante mencionar que, el presupuesto estimado para la contratación obedece a la identificación de los bienes y/o servicios requeridos, y que de acuerdo con estos el simulador del Acuerdo Marco arroja el valor de la contratación.

ANÁLISIS DE COSTOS

De acuerdo con lo anterior y las necesidades de la Agencia, el simulador arrojó los siguientes valores:

Ítem	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	Agente en Sitio	Agente técnico	18	Mes	6,30	\$ 6.260.337,13	\$ 6.260.337,13	\$ 112.686.068,34	\$ 709.922.230,54
2	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	16	Mes	6,30	\$ 5.324.806,31	\$ 5.324.806,31	\$ 85.196.900,96	\$ 536.740.476,05
3	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	27	Mes	6,30	\$ 5.324.806,31	\$ 5.324.806,31	\$ 143.769.770,37	\$ 905.749.553,33
4	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	15	Mes	6,30	\$ 5.324.806,31	\$ 5.324.806,31	\$ 79.872.094,65	\$ 503.194.196,30
5	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	6	Mes	6,30	\$ 10.649.612,63	\$ 10.649.612,63	\$ 63.897.675,78	\$ 402.555.357,41
6	Formador	Jornada Ordinaria	1	Mes	6,30	\$ 8.245.864,91	\$ 8.245.864,91	\$ 8.245.864,91	\$ 51.948.948,93
7	Agente Minero de Datos	Agente profesional	1	Mes	6,30	\$ 10.827.245,06	\$ 10.827.245,06	\$ 10.827.245,06	\$ 68.211.643,88
8	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	4	Mes	6,30	\$ 9.477.226,37	\$ 9.477.226,37	\$ 37.908.905,48	\$ 238.826.104,52
9	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4	Mes	6,30	\$ 10.245.650,13	\$ 10.245.650,13	\$ 40.982.600,52	\$ 258.190.383,28
10	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	1	Mes	6,30	\$ 18.096.756,59	\$ 18.096.756,59	\$ 18.096.756,59	\$ 114.009.566,52
11	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Licenciamiento de informática	93	Licencia Mes	6,30	\$ 69.003,11	\$ 69.003,11	\$ 6.417.289,23	\$ 40.428.922,15
12	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Tableta	8	Tableta	6,30	\$ 159.373,50	\$ 159.373,50	\$ 1.274.988,00	\$ 8.032.424,40
13	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Tableta	14	Tableta	6,30	\$ 159.373,50	\$ 159.373,50	\$ 2.231.229,00	\$ 14.056.742,70
14	Componentes complement	Tableta	14	Tableta	6,30	\$ 159.373,50	\$ 159.373,50	\$ 2.231.229,00	\$ 14.056.742,70

	o Puesto de Trabajo								
15	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	8	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6,30	\$ 617.937,61	\$ 617.937,61	\$ 4.943.500,88	\$ 31.144.055,54
16	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	14	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6,30	\$ 617.937,61	\$ 617.937,61	\$ 8.651.126,54	\$ 54.502.097,20
17	Componentes complement o Puesto de Trabajo	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	14	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6,30	\$ 617.937,61	\$ 617.937,61	\$ 8.651.126,54	\$ 54.502.097,20
18	Distintivo Institucional	NA	61	Distintivo	1,00	\$ 103.171,53	\$ 103.171,53	\$ 6.293.463,33	\$ 6.293.463,33
19	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	8000	Minuto	6,30	\$ 49,90	\$ 49,90	\$ 399.200,00	\$ 2.514.960,00
20	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	3000	Mensaje SMS	6,30	\$ 5,39	\$ 5,39	\$ 16.170,00	\$ 101.871,00
21	Troncal SIP	NA	27	Mes	6,30	\$ 45.721,54	\$ 45.721,54	\$ 1.234.481,58	\$ 7.777.233,95
22	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	1	Mes	6,30	\$ 6.980.297,57	\$ 6.980.297,57	\$ 6.980.297,57	\$ 43.975.874,69
23	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	18	Licencia por posición	6,30	\$ 213.561,39	\$ 213.561,39	\$ 3.844.105,02	\$ 24.217.861,63
24	Hora desarrollo	NA	100	Hora desarrollo	1,00	\$ 87.666,67	\$ 87.666,67	\$ 8.766.667,00	\$ 8.766.667,00
25	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	2	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 1.105.409,23	\$ 1.105.409,23	\$ 2.210.818,46	\$ 2.210.818,46
26	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	2	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 1.621.266,87	\$ 1.621.266,87	\$ 3.242.533,74	\$ 3.242.533,74
27	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	2	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 1.105.409,23	\$ 1.105.409,23	\$ 2.210.818,46	\$ 2.210.818,46
28	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	2	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 1.621.266,87	\$ 1.621.266,87	\$ 3.242.533,74	\$ 3.242.533,74
29	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	2	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 1.768.654,77	\$ 1.768.654,77	\$ 3.537.309,54	\$ 3.537.309,54
30	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	15	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 501.118,85	\$ 501.118,85	\$ 7.516.782,75	\$ 7.516.782,75
31	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	15	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 501.118,85	\$ 501.118,85	\$ 7.516.782,75	\$ 7.516.782,75
32	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	15	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 560.074,01	\$ 560.074,01	\$ 8.401.110,15	\$ 8.401.110,15

33	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	15	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 560.074,01	\$ 560.074,01	\$ 8.401.110,15	\$ 8.401.110,15
34	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	15	Trayecto ida-regreso	1,00	\$ 560.074,01	\$ 560.074,01	\$ 8.401.110,15	\$ 8.401.110,15
35	Alimentación	Completo	25	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 2.652.982,25	\$ 2.652.982,25
36	Alimentación	Completo	25	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 2.652.982,25	\$ 2.652.982,25
37	Alimentación	Completo	25	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 2.652.982,25	\$ 2.652.982,25
38	Alimentación	Media jornada	10	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 1.061.192,90	\$ 1.061.192,90
39	Alimentación	Media jornada	10	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 1.061.192,90	\$ 1.061.192,90
40	Alimentación	Media jornada	10	Tipo alimentación	1,00	\$ 106.119,29	\$ 106.119,29	\$ 1.061.192,90	\$ 1.061.192,90
41	Alojamiento	Zona 1	15	Alojamiento	1,00	\$ 442.163,69	\$ 442.163,69	\$ 6.632.455,35	\$ 6.632.455,35
42	Alojamiento	Zona 2	15	Alojamiento	1,00	\$ 412.686,11	\$ 412.686,11	\$ 6.190.291,65	\$ 6.190.291,65
43	Alojamiento	Zona 3	15	Alojamiento	1,00	\$ 368.469,74	\$ 368.469,74	\$ 5.527.046,10	\$ 5.527.046,10
								Sub Total	\$ 4.183.892.702,69
								IVA	\$ 794.939.613,51
								Valor Total	\$ 4.978.832.316,20

La anterior información y metodología le permitió a la Agencia hacer la estimación del presupuesto en CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS CON VEINTE CENTAVOS M/CTE. (\$4.978.832.316,20).

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Con respecto al gasto histórico de la Entidad, se realizó la verificación de contrataciones con similar objeto al de la presente contratación, en donde se evidencia que existen procesos de contratación con objeto similar al que se desea contratar, como se muestra a continuación:

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – ANT				
Orden de Compra	Modalidad de selección	Objeto del contrato	Valor de la Orden de Compra	Contratista
122856 de 2023	Servicios BPO II	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021, # proceso CCENEG-033-01-2020, suscrito el 26 de enero del 2021 y vigente hasta el 25 de diciembre del 2023, en su componente de lote No. 2.	\$ 7.205.261.936,37	BPM Consulting
107080 de 2023	Servicios BPO II	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo de Acuerdo Maro de Precios "Servicios de BPO II" cce-025-amp-2021, # proceso CCENEG-033-01-2020, en su componente de lote N° 2	\$ 4.254.168.125,52	BPM Consulting
86175 de 2022	Servicios BPO II	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios "Servicios de BPO II", CCE-025-AMP-2021, # proceso CCENEG-033-01-2020, suscrito el 26 de enero del 2021 y vigente hasta el 25 de julio del 2023, en su componente de lote No. 2	\$ 5.855.065.105,82	BPM Consulting

De lo anterior, se puede evidenciar que, para el desarrollo de las actividades realizadas por la Agencia, se han venido adquiriendo los servicios de BPO, con lo cual se puede ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

Ahora bien, de acuerdo con los informes mensuales de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, para el mes de enero de 2025⁵, se presentan los avances más significativos de la Estructuración y la Administración de los Mecanismos de Agregación de Demanda que incluye: Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD), Acuerdos Marco de Precios (AMP) y Catálogos derivados del IAD de MiPymes, dispuestos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), y las transacciones más relevantes gestionadas por las Entidades del Estado Colombiano, en este período, como se muestra a continuación:

⁵ Información consultada en https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/infografia_enero_2025.pdf



Enero

CIFRAS RELEVANTES

EXPRESADAS EN MILLONES DE PESOS

5 Mecanismos más adquiridos por las entidades

1. COMBUSTIBLE NACIONAL III
\$ 46.536.946.250
2. ASEO Y CAFETERÍA IV
\$ 29.504.011.853
3. TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS II
\$ 10.661.718.424
4. GRANDES ALMACENES
\$ 10.239.129.963
5. IAD/SDA SOFTWARE POR CATÁLOGO II
\$ 9.386.035.336

5 Entidades que más han comprado en la TVEC

1. ALCALDÍA DE CARTAGENA DE INDIAS
\$ 22.298.092.916
2. FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
\$ 5.631.127.579
3. POLICIA METROPOLITANA SANTIAGO DE CALI
\$ 5.350.264.879
4. RISARALDA - MUNICIPIO DE PEREIRA
\$ 3.830.992.155
5. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
\$ 3.168.033.269

5 Proveedores con mayores transacciones

1. UNIÓN TEMPORAL CCE AMP IV 2022
\$ 19.365.082.462
2. ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.
\$ 18.463.820.567
3. DISTRACOM S.A.
\$ 14.255.710.134
4. PLUXEE COLOMBIA S.A.S.
\$ 6.391.471.322
5. CONTROLES EMPRESARIALES SAS
\$ 5.631.127.579

5 Departamentos con mayores transacciones

1. BOGOTÁ D.C
\$ 25.402.462.287
2. BOLÍVAR
\$ 24.938.817.749
3. VALLE DEL CAUCA
\$ 13.452.447.452
4. ANTIOQUIA
\$ 7.825.638.716
5. BOYACÁ
\$ 6.879.960.996

Departamento seleccionado para este mes

Boyacá



MECANISMOS MÁS USADOS

1. COMBUSTIBLE NACIONAL III
\$ 1.620.051.419
2. GRANDES ALMACENES
\$ 1.305.751.602
3. MAQUINARIA AMARILLA Y AGRÍCOLA
\$ 961.700.000
4. TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS II
\$ 862.793.928
5. ASEO Y CAFETERÍA IV
\$ 430.747.532

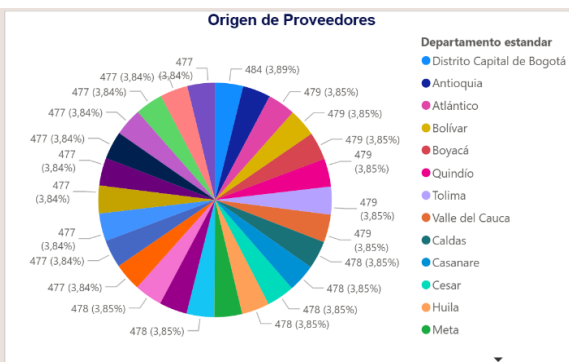
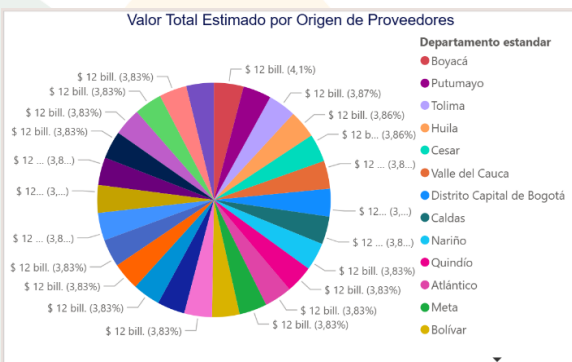
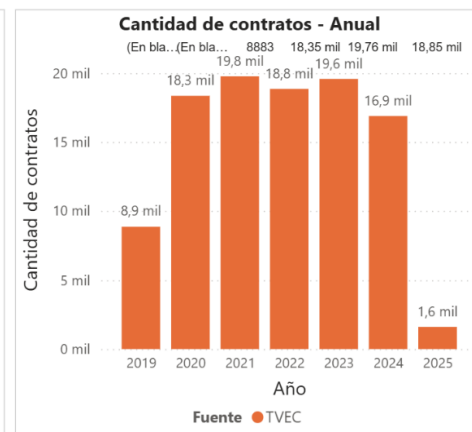
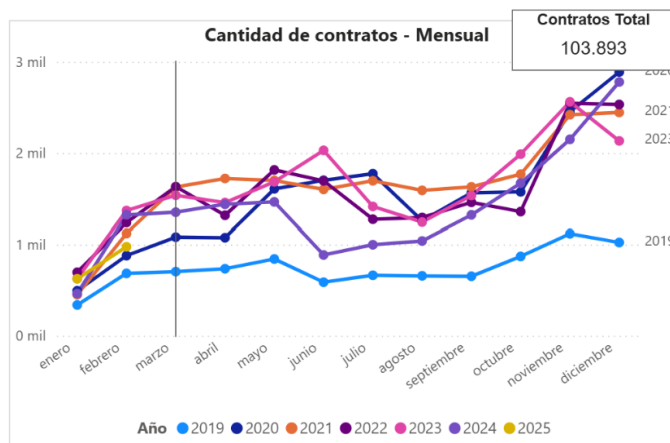
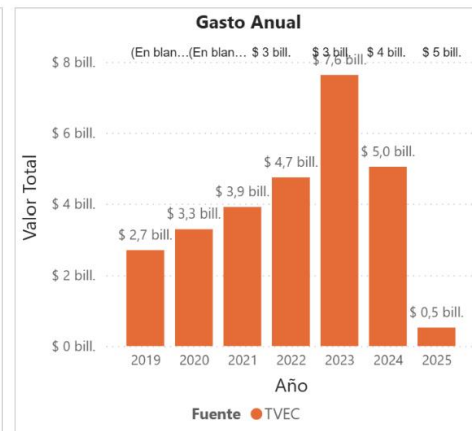
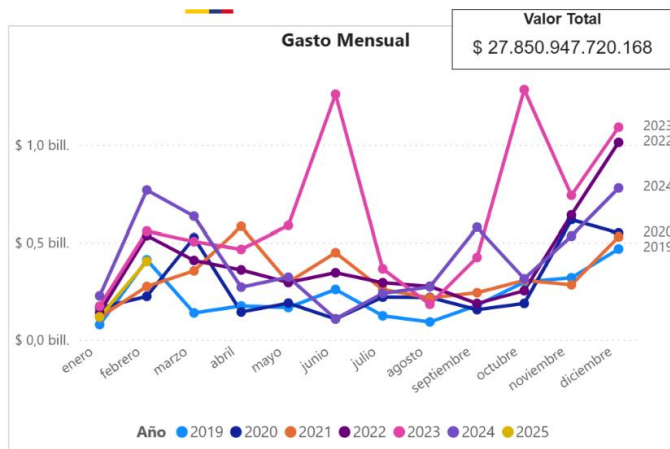
PROVEEDORES CON MAYOR TRANSACCIÓN

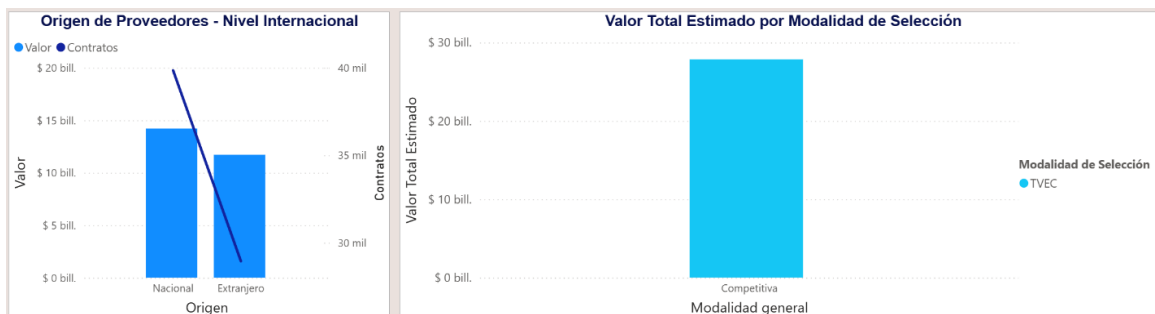
1. UNIÓN TEMPORAL SRD TRANSPORTE
DE PASAJEROS COLOMBIA
\$ 1.447.993.665
2. ORGANIZACIÓN TERPEL S.A.
\$ 1.110.049.020
3. CASATORO S.A.
\$ 961.700.000
4. UNIÓN TEMPORAL AMP 2022
\$ 862.793.928
5. LA RECETTA SOLUCIONES GASTRONOMICAS
INTEGRADAS S.A.S.
\$ 820.476.429

ENTIDADES QUE MÁS COMPRARON

1. MUNICIPIO DE PAIPA
\$ 1.205.582.948
2. MUNICIPIO DE EL COCUY
\$ 961.700.000
3. ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE
ALTA Y MEDIANA SEGURIDAD Y CARCELARIO
DE ALTA SEGURIDAD DE COMBITA
\$ 711.724.791
4. ALCALDIA MUNICIPIO DE DUITAMA
\$ 279.437.744
5. MUNICIPIO DE AQUITANIA
\$ 270.000.000

De acuerdo con la información consolidada por Colombia Compra Eficiente – CCE a través de la Herramienta de Visualización para el Análisis de la Oferta y la Demanda; e identificada la información de la Plataforma de la TVEC, se detalla la siguiente información con respecto a contratos realizados por las Entidades del Estado a través de esta plataforma:





CONCLUSIONES

En consecuencia, una vez evidenciada la viabilidad de llevar a cabo una orden de compra⁶ para Contratar el servicio de BPO , que se encuentra dentro del Acuerdo Marco de Precios mencionado y celebrado por la Agencia Nacional de Contratación – Colombia Compra Eficiente, y que resulta ser de obligatorio cumplimiento la adhesión al Acuerdo Marco por parte de la Entidad, garantizando la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo y que tiene como requisitos habilitantes: la capacidad jurídica, experiencia, capacidad financiera y capacidad de organización. Adicionalmente, los criterios para evaluar las ofertas fueron los estipulados en la licitación pública que se adelantó para seleccionar a los proveedores de dicho Acuerdo Marco de Precios.

Como consecuencia, se indica que el presupuesto estimado es de **CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS CON VEINTE CENTAVOS M/CTE. (\$4.978.832.316,20).**

Proyectó: Grupo Interno de Trabajo para la Gestión Contractual.

⁶ Es la manifestación de la voluntad de la entidad compradora de adquirir bienes o servicios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano-TVEC-, y es el soporte documental de la relación contractual entre la entidad compradora y el proveedor o el gran almacén. Definición consultada en Instructivo de Lineamientos para la Organización de las Órdenes de Compra de CCE.