

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

1.1. Generalidades de la Entidad.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – ANCP-CCE (ANCP-CCE), fue creada por medio del Decreto Ley 4170 de 2011 para ejercer las competencias como ente rector en materia de compra pública y tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en el Sistema de Compra pública, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

Según el artículo 1 del Decreto 4170 de 2011, la ANCP-CCE es una Unidad Administrativa Especial, entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al Departamento Nacional de Planeación.

De conformidad con el artículo 3 del Decreto Ley 4170 de 2011, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente –, ejercerá, entre otras, las siguientes funciones:

1. Proponer al Gobierno Nacional las políticas públicas, planes, programas y normas en materia de compras y contratación pública buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

2. Desarrollar, implementar y difundir las políticas públicas, planes, programas, normas, instrumentos y herramientas que faciliten las compras y contratación pública del Estado y promuevan las mejores prácticas, la eficiencia, transparencia y competitividad del mismo, a fin de que se cumplan los principios y procesos generales que deben gobernar la actividad contractual de las entidades públicas.

(...)

8. Desarrollar y administrar el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) o el que haga sus veces, y gestionar nuevos desarrollos tecnológicos

en los asuntos de su competencia, teniendo en cuenta los parámetros fijados por el comité directivo.

9. Desarrollar mecanismos de apoyo a los oferentes que les permitan una mayor y mejor participación en los procesos de compras y contratación pública de las entidades estatales.

10. Difundir las normas, reglas, procedimientos, medios tecnológicos y mejores prácticas para las compras y la contratación pública; y promover y adelantar con el apoyo y coordinación de otras entidades públicas cuyo objeto se los permita, la capacitación que considere necesaria, a fin de orientar a los partícipes en el proceso contractual.

(...)”

Dentro de la estructura de la ANCP-CCE se encuentra la Subdirección de Información y Desarrollo tecnológico, dependencia que, según lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 4170 de 2011, tiene a cargo, entre otras, las siguientes funciones:

"1. Realizar estudios, diagnósticos, análisis estadísticos y en general recaudar y evaluar la información sobre los aspectos tecnológicos de las compras y contratación pública, y promover la articulación de los distintos aspectos legales y reglamentarios en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(...)

3. Gestionar e implementar los instrumentos tecnológicos que se requieren para los mecanismos de adquisición y de agregación de demanda, incluidos los acuerdos marco de precios y las subastas, entre otros.

4. Absolver consultas de carácter general sobre asuntos de competencia de la dependencia.

5. Desarrollar e implementar los instrumentos tecnológicos que faciliten a los oferentes una mayor y mejor participación en los procesos de compras y contratación pública de las entidades estatales, en coordinación con las demás dependencias de la Agencia.

6. Gestionar y administrar el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), o el que haga sus veces.

(...)

9. Realizar las capacitaciones en materia de contratación pública electrónica con el apoyo de las demás dependencias y entidades pertinentes.

10. Proponer estrategias que permitan optimizar el aprovechamiento de la tecnología, la información y las comunicaciones en la Agencia.

*11. Implementar y mantener los sistemas de información institucionales, la página web y desarrollar las políticas de gobierno en línea de la Agencia.
(...)”*

1.2. Justificación

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 *Colombia, Potencia Mundial de la Vida*, aprobada mediante la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023 contempla como pilares: la Paz total, la Lucha contra el hambre, la Transición energética, Transparencia y la Economía popular y comunitaria y entregó unos mandatos claros en materia de Contratación y Compras Públicas que incluyen, entre otros el fortalecimiento de los sistemas de información y datos abiertos que faciliten la integración a diferentes sectores económicos, comunitarios, sociales a los mercados a través de las compras públicas.

En este entendido, el plan Nacional de Desarrollo identifico aspectos en materia de compras y contratación pública que requiere se atienda de manera prioritaria, entre los que se encuentran el fortalecimiento de las plataformas y sistemas de compras y contratación pública por medio de la interoperabilidad de los sistemas de información y plataformas del Estado y de los particulares, para que pro medio de sus herramientas los diferentes actores del sistema de compras y contratación pública, puedan proveer al Estado, logrando que la economía popular se acerque al uso de las TIC usando herramientas como la tienda virtual, apuntando a lograr una gobernanza de información en materia de compra y contratación pública.

Es por ello por lo que desde el PND "*Colombia Potencia de la vida*" ha determinado que la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente-, debe contemplar acciones estratégicas que permitan:

1. Seguimiento y evaluación de la contratación y compra pública, mejorando la calidad y alcance de la información de los procesos contractuales a través de los datos abiertos.
2. Fortalecimiento de la interoperabilidad con otros sistemas de información.
3. Adopción de tecnologías, para fomentar la transparencia, prevenir riesgos de corrupción, anomalías y malas prácticas en la gestión de la contratación, y promover el control social.

Así las cosas, por medio del Plan Estratégico Institucional 2023 – 2026 (PEI) de la Agencia nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, estableció como línea guía en dicho instrumento las actividades en búsqueda de resultados plausibles, simplificando y racionalizando la gestión administrativa desde la perspectiva de la misión, visión y objetivos estratégicos planteados.

En este entendido y a partir de la definición de las líneas, enfoques y ejes estratégicos, se establecen los objetivos estratégicos de la entidad con el fin de que se materialicen durante la vigencia 2023 -2026, entre los que se encuentran:

1. Establecer lineamientos técnicos, conceptuales o metodológicos para la consolidación y democratización del Sistema de Compra Pública, mediante la elaboración y difusión de herramientas o instrumentos normativos sostenibles, estratégicos o innovadores que promuevan la inclusión de todas las partes interesadas del Sistema de Compra Pública.
2. Promover la compra pública estratégica como factor del desarrollo económico, contribuyendo a la dinamización del desarrollo regional en diferentes sectores del mercado y de la economía popular, a través de mecanismos de agregación de demanda.
3. Consolidar un marco de gobernanza para la gestión del conocimiento e información en la agencia, fortaleciendo los procesos de innovación y desarrollo tecnológico con el fin de impulsar la transparencia y fomentar la participación de actores en el sistema electrónico de contratación pública.
4. Fomentar la participación e inclusión de actores del Sistema de Compra Pública a través de mecanismos que promuevan la apropiación y difusión del conocimiento, fortalezcan sus capacidades, y mejoren el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor.

5. Optimizar el modelo de operación de la Agencia con el propósito de promover sinergias al interior y con otras instituciones, que faciliten los procesos de toma de decisiones y el logro de resultados efectivos

Es así como la entidad definió y asignó a la SIDT, como objetivo estratégico 3 que transcribe:

(...)

Consolidar un marco de gobernanza para la gestión del conocimiento e información en la agencia, fortaleciendo los procesos de innovación y desarrollo tecnológico con el fin de impulsar la transparencia y fomentar la participación de actores en el sistema electrónico de contratación pública¹.

(...)

El cumplimiento de dicho objetivo contempla cuatro (4) líneas de acción así:

***i).** conceptualización, desarrollo e implementación de una nueva plataforma tecnológica para la economía popular, como modulo dentro de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, a través de la cual las entidades públicas podrán contratar bienes y servicios provistos por actores la Economía Popular de todo el territorio nacional **ii).** Interoperabilidad entre el Sistema Electrónico de Contratación (SECOP) y el Registro Único de Proveedores (RUP) **iii).** Solución Tecnológica que dé respuesta al reto de innovación publica para el desarrollo de una plataforma nueva e integrada para el Sistema de compras y contratación pública del Estado, a partir de la cual se tenga soberanía y autonomía de la información, además de asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los sistemas de información, mejorar la capacidad y el desempeño de las plataformas, mejorar funcionalidad y usabilidad de estas, y lograr la interoperabilidad con otros sistemas públicos de información y **iv).** Desarrollo del modelo integral de gobernanza de datos de la ANCP-CCE, que tiene un alcance transversal e integral sobre los componentes de datos de toda la entidad, es así como se pretende materializar los objetivos planteados en el proyecto de inversión formulado por la Agencia.*

¹ Plan Estratégico Institucional 2023-2026.pdf

Es por lo expuesto que, la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- formuló el proyecto de inversión denominado “*GENERACIÓN DE EFECTIVIDAD Y TRANSPARENCIA EN LAS PLATAFORMAS DE COMPRA PÚBLICA NACIONAL*”, el cual plantea retos importantes en materia de compra y contratación pública, los cuales deben ser soportados por las herramientas tecnológicas que administra la entidad para la funcionalidad del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.

El proyecto de inversión contempla como objetivo general “*Incrementar la efectividad en la administración y operación del sistema electrónico de compras públicas*” definiendo dentro de sus objetivos específicos el de “*Consolidar las fuentes de información de compra pública*” que busca efectividad en la administración técnica y operativa de las herramientas tecnológicas, incrementando el número de interoperabilidades entre el SECOP y los demás sistemas del estado facilitando los trámites del ciudadano.

Así mismo se busca fortalecer la estrategia de gobernanza de datos de la entidad, permitiendo mayor y mejor acceso a los datos de compra pública. El producto asociado al objetivo específico en mención, y denominado “*Servicio de información para la compra pública (Producto principal del proyecto)*” dispone dentro de sus entregables el “*Documento con la estrategia de atención y soporte a los usuarios del sistema de compra pública, donde se evidencie dicha gestión*” para este se plantea el desarrollo de la siguiente actividad: **Gestionar el soporte técnico a los usuarios del sistema de compra pública**, para que se brinde la atención y soporte requerida a los usuarios del Sistema de Compra Pública.

Dentro de las funciones de la subdirección de IDT se encuentra el desarrollo y administración del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) en el momento compuesto por tres (3) plataformas: i) La Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, ii) Secop I y iii) Secop II, de igual manera una de sus principales funciones es el desarrollar mecanismos de apoyo a los partícipes del sistema, con el fin de generar una mayor y mejor participación en los procesos de compras y contratación pública y brindar el apoyo, acompañamiento y la absolución de consultas de carácter general sobre asuntos de competencia de la dependencia.

Teniendo en cuenta las funciones y responsabilidad descritas, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico -SIDT- presenta necesidades de contar con

recursos para: **a) Infraestructura:** Con el objetivo de que las plataformas cuenten con el almacenamiento de datos y los diferentes servicios necesarios para optimizar la gestión interna y seguridad de información. **b) Aplicaciones:** Es necesario pagar por el licenciamiento de las plataformas que integran el sistema de compra y contratación pública. **C) Licencias:** Se requieren adquirir licencias de plataformas o servicios tecnológicos para asegurar el correcto funcionamiento de la entidad y que los servidores puedan cumplir con su trabajo **d) Seguridad de la información:** Las plataformas de compra pública deben tener un monitoreo constante para garantizar un continuo y correcto funcionamiento de estas, **e) Soporte técnico:** Los usuarios del sistema de compra pública requieren de soporte técnico para la atención de inquietudes y requerimientos asociados al funcionamiento de estas y **f) Recurso humano:** Se requiere contar con personal especializado y con experiencia para operar y administrar las plataformas de compra pública y la infraestructura tecnológica de la Agencia.

En este escenario, es para la SIDT, en cumplimiento de las funciones asignadas, indispensable estructurar y llevar a cabo diferentes estrategias que permitan fortalecer el sistema de compra y contratación pública, a través del uso de recursos como: **i) Soporte técnico** y **ii) Recurso humano**.

En la Resolución Número 804 DE 2025 ARTÍCULO 16°. Grupo Interno de Operación de Plataformas de Compra Pública. Se establece:

1. Participar en la elaboración del plan estratégico, plan de acción, plan anual de adquisiciones, indicadores de gestión y mapa de riesgos en lo relacionado con sus funciones.
2. Establecer el modelo de atención de incidencias y servicios asociado a las plataformas de la compra pública SECOP.
3. Administrar los contratos realizados con los operadores de BPO para el nivel 1 de atención a los usuarios de las plataformas de la compra pública SECOP.
4. Ejecutar el nivel 2 de servicio de atención a los usuarios de las plataformas de la compra pública SECOP.
- (...)
6. Definir los planes, políticas y objetivos de la operación de las plataformas de la compra pública y brindar los niveles de servicio requeridos.
7. Revisar los resultados de indicadores y evaluar la eficacia y oportunidad de las acciones determinadas a nivel operativo.

8. Ejecutar las acciones necesarias, orientadas a lograr la satisfacción de los partícipes del sistema de compra pública con relación al servicio brindado por el nivel 1 y 2 de atención, en materia de tiempo de respuesta, calidad de la información brindada, y efectividad de la solución.

(...)

9. Ejecutar encuestas que permitan conocer el grado de satisfacción de los partícipes del sistema de compra pública, y a partir de allí tomar las acciones necesarias para mejorar de manera planeada los índices de satisfacción.

10. Analizar la información estadística relacionada con el servicio y elaborar el plan de acción orientado a solucionar problemas raíces y en general situaciones que permitan disminuir la cantidad y frecuencia de solicitudes de parte de los partícipes del sistema de compra pública.

(...)

Es así como la SIDT propende en brindar una atención oportuna a los usuarios de las diferentes herramientas del Sistema Electrónico de Compra Pública por medio de diferentes canales de comunicación como son, Telefónico, Chat, Formularios web y PQRSD, para con ello lograr:

- Un único punto de contacto de la entidad con los actores del sistema de compra pública.
- Atender, hacer seguimiento y solucionar de manera eficaz las solicitudes de los usuarios.
- Disponer de los siguientes canales de atención: Línea telefónica nacional, línea telefónica local, chat, formularios de soporte en el portal web y PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD) para que los usuarios registren sus solicitudes.

Dado lo anterior, de marzo 2025 a 15 abril 2026, la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, contaba con:

#	Articulo	Cantidad *mes
1	Agente general en sitio jornada Ordinaria	12
2	Agente general Teletrabajo jornada Ordinaria	45
3	Agente técnico en sitio Jornada Ordinaria	4

4	Agente Técnico Teletrabajo Jornada Ordinaria	15
5	Agente Profesional ciencias sociales teletrabajo Jornada Ordinaria	1
7	Agente Profesional economía administración Jornada Ordinaria Teletrabajo	2
6	Agente Profesional economía administración en sitio Jornada Ordinaria	1
8	Coordinador Nacional Jornada Ordinaria	1
9	Supervisor servicios BPO jornada Ordinaria	4
10	Líder de Calidad Jornada Ordinaria	4
11	Formador Jornada Ordinaria	2
12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal	80
13	Componentes complemento Puesto de Trabajo	91
14	Minuto IVR	100000
15	Minutos de conexión outbound/Inbound FIJO A CELULAR	16000
16	Minutos de conexión outbound/Inbound ENTRE FIJOS	200
17	Troncal SIP	120
18	Hora de desarrollo	250
19	VPN virtual	5
20	Grabación anuncios IVR Respuesta de Voz Interactiva	10
21	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional	100

Y del 16 de abril de 2026 a la fecha se está atendiendo la mesa de servicio con los siguientes servicios:

#	Artículo	Cantidad *mes
1	Agente general en sitio jornada Ordinaria	12
2	Agente general Teletrabajo jornada Ordinaria	41
3	Agente técnico en sitio Jornada Ordinaria	4
4	Agente Técnico Teletrabajo Jornada Ordinaria	15
5	Profesional de operación en campo	1
6	Supervisor servicios BPO jornada Ordinaria	4
7	Líder de Calidad Jornada Ordinaria	4
8	Formador Jornada Ordinaria	2

9	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Multicanal	80
10	Componentes complemento Puesto de Trabajo	91
11	Minuto IVR	250000
12	Minutos de conexión outbound/Inbound FIJO A CELULAR	16000
13	Minutos de conexión outbound/Inbound ENTRE FIJOS	700
14	Troncal SIP	108
15	Hora de desarrollo	300
16	VPN virtual	3
17	Grabación anuncios IVR Respuesta de Voz Interactiva	25
18	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional	50

Ahora bien, el aumento contemplado en la próxima orden de compra, en comparación con la inmediatamente anterior, obedece principalmente que una vez finalizado el periodo de vigencia de ley de garantías se restaura el flujo transaccional. En consecuencia, y con base en un análisis comparativo de datos históricos y proyecciones actuales, se determinó que la operación se puede ajustar nuevamente a la realidad del servicio.

Lo cual le permitió por medio de la mesa de servicio atender los siguientes casos con niveles de atención satisfactorios:

- Casetracker

2025	CASE TRACKER		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	5.155	5.037	97,71%
FEBRERO	5.519	5.303	96,09%
MARZO	5.416	5.253	96,99%
ABRIL	5.532	5.058	91,43%
MAYO	6.602	6.486	98,24%
JUNIO	5.528	5.435	98,32%
JULIO	6.896	6.745	97,81%



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

AGOSTO	5.810	5.679	97,75%
SEPTIEMBRE	7.136	7.045	98,72%
OCTUBRE	6.518	6.405	98,27%
NOVIEMBRE	6.377	6.260	98,17%
DICIEMBRE	9.979	9.444	94,64%
PROMEDIO % ATENCIÓN			97,01%

2026	CASE TRACKER		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	4.446	4.308	96,90%
FEBRERO	6.397	6.245	97,62%
MARZO	6.497	6.035	92,89%
ABRIL	5.272	5.075	96,26%
MAYO	5.663	5.449	96,22%
PROMEDIO % ATENCIÓN			97,26%

- Formulario Web

2025	FORMULARIO WEB		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	3.930	3.465	88,17%
FEBRERO	4.926	4.789	97,22%
MARZO	4.168	4.042	96,98%
ABRIL	3.578	3.458	96,65%
MAYO	4.118	4.097	99,49%
JUNIO	3.106	2.974	95,75%
JULIO	3.681	3.680	99,97%
AGOSTO	3.157	3.156	99,97%
SEPTIEMBRE	3.815	2.967	77,77%
OCTUBRE	4.274	4.014	93,92%
NOVIEMBRE	2.545	2.378	93,44%
DICIEMBRE	2.372	2.331	98,27%
PROMEDIO % ATENCIÓN			94,80%

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

2026	FORMULARIO WEB		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	7.151	6.190	86,56%
FEBRERO	2.668	2.640	98,95%
MARZO	2.001	1.994	99,65%
ABRIL	1.874	1.871	99,84%
MAYO	1.835	1.835	100,00%
PROMEDIO % ATENCIÓN			92,76%

- PQRSD

2025	PQRSD		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	69	69	100,00%
FEBRERO	146	146	100,00%
MARZO	117	117	100,00%
ABRIL	83	83	100,00%
MAYO	91	91	100,00%
JUNIO	123	123	100,00%
JULIO	158	158	100,00%
AGOSTO	148	148	100,00%
SEPTIEMBRE	201	201	100,00%
OCTUBRE	220	220	100,00%
NOVIEMBRE	151	151	100,00%
DICIEMBRE	141	141	100,00%
PROMEDIO % ATENCIÓN			100,00%

2026	PQRSD		
	INGRESADO	ATENDIDO	% ATENCIÓN
ENERO	124	124	100,00%
FEBRERO	199	199	100,00%



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

MARZO	161	161	100,00%
ABRIL	101	101	100,00%
MAYO	92	92	100,00%
PROMEDIO % ATENCIÓN			100,00%

Historial de transacciones en Easyvista

- **Easy Vista**

Mes	Cantidad
ene	132
feb	594
mar	155
abr	119
may	190
jun	147
jul	231
ago	145
sep	169
oct	366
nov	389
dic	419
Total general	3056

- **2026**

Mes	Cantidad
ene	538
feb	401
mar	255
abr	242

Agencia Nacional de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

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

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600



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

may	178
Total general	1614

Consolidado de Flujos de atención y TMO Voz y Chat

Telefónico 2025

Mes	Llamadas entrantes	Llamadas contestadas	Llamadas umbral	Llamadas abandonas	Llamadas de Salida	% Nivel de servicio	% Nivel de atención	% Nivel de abandono	TMO
enero	10.126	9.440	8.561	686	4.108	84,54 %	93,23 %	6,77 %	14:01
febrero	14.951	13.443	10.379	1508	8.446	69,42 %	89,91 %	10,09 %	15:28
marzo	11.688	11.627	10.963	61	5.127	93,80 %	99,48 %	0,52 %	13:14
abril	12.497	12.250	10.692	247	4.842	85,56 %	98,02 %	1,98 %	13:17
mayo	12.521	12.275	10.883	246	6.715	86,92 %	98,04 %	1,96 %	14:03
junio	10.213	10.156	9.481	57	6.717	92,83 %	99,44 %	0,56 %	14:20
julio	13.094	12.940	11.498	154	7.762	87,81 %	98,82 %	1,18 %	14:11
agosto	11.964	11.752	10.033	212	6.010	83,86 %	98,23 %	1,77 %	14:29
septiembre	12.697	10.648	8.941	2049	8.592	70,42 %	83,86 %	16,14 %	14:51
octubre	14.118	12.205	9.388	1913	9.502	66,50 %	86,45 %	13,55 %	14:42
noviembre	10.476	10.229	8.636	247	7.773	82,44 %	97,64 %	2,36 %	15:16
diciembre	11.301	11.173	10.083	128	8.359	89,22 %	98,87 %	1,13 %	13:36
Total	145.646	138.138	119.538	7508	83.953	82,07 %	94,85 %	5,15 %	14:17

Tabla 1 Flujo de atención Voz y TMO Promedio Mes

Telefónico 2026

Mes	Llamadas en	Llamadas co	Llamadas un	Llamadas ab	Llamadas de	% Nivel de s	% Nivel de a	% Nivel de a	ASA	TMO	TMO OUT
enero	21.518	12.739	5.441	8779	6.793	25,29 %	59,20 %	40,80 %	10:49	16:00	234,127779
febrero	10.433	10.135	8.707	298	7.270	83,46 %	97,14 %	2,86 %	00:39	14:38	221,626823
marzo	9.548	9.381	8.691	167	7.231	91,02 %	98,25 %	1,75 %	00:17	14:11	216,50325
abril	8.706	8.475	7.441	231	6.768	85,47 %	97,35 %	2,65 %	00:32	14:10	220,263298
mayo	7.166	7.119	6.525	47	6.224	91,05 %	99,34 %	0,66 %	00:13	14:06	206,579531
Total	57.371	47.849	36.805	9522	34.286	64,15 %	83,40 %	16,60 %	03:12	14:45	220,022312

Tabla 2 Flujo de atención Voz y TMO Promedio Mes

Chat 2025

MES	Ingresados	Atendidos	Abandonados	% Nivel Atención	% Nivel Servicio	% Nivel Abandonado	TMO	ASA
ENERO	612	568	44	92,81 %	80,56 %	7,19 %	00:16:25	00:02:11
FEBRERO	702	699	3	99,57 %	92,88 %	0,43 %	00:19:12	00:00:09
MARZO	500	496	4	99,20 %	93,60 %	0,80 %	00:15:38	00:00:09
ABRIL	758	750	8	98,94 %	91,56 %	1,06 %	00:16:17	00:00:26
MAYO	452	448	4	99,12 %	94,03 %	0,88 %	00:16:54	00:00:06
JUNIO	342	338	4	98,83 %	94,74 %	1,17 %	00:17:48	00:00:09
JULIO	520	515	5	99,04 %	96,15 %	0,96 %	00:15:04	00:00:09
AGOSTO	565	560	5	99,12 %	92,92 %	0,88 %	00:14:45	00:00:28
SEPTIEMBRE	3.270	2.872	398	87,83 %	77,09 %	12,17 %	00:30:04	00:02:53
OCTUBRE	2.650	2.563	87	96,72 %	71,43 %	3,28 %	01:02:21	00:37:40
NOVIEMBRE	2.104	2.097	7	99,67 %	91,73 %	0,33 %	00:25:03	00:01:05
DICIEMBRE	1.843	1.839	4	99,78 %	88,01 %	0,22 %	00:23:27	00:00:32
Total	14.318	13.745	573	96,00 %	84,14 %	4,00 %	00:30:08	00:08:01

Tabla 3 Flujo de atención Chat y TMO Chat

Chat 2026

MES	Ofrecidas	Atendidas	Abandonado	% Nivel Aten	% Nivel Serv	% Nivel Abar	TMO	ASA
ENERO	4.191	4.111	80	98,09 %	55,48 %	1,91 %	00:45:44	00:22:18
FEBRERO	1.929	1.919	10	99,48 %	94,04 %	0,52 %	00:22:54	00:00:21
MARZO	1.903	1.897	6	99,68 %	92,43 %	0,32 %	00:22:36	00:00:52
ABRIL	751	748	3	99,60 %	96,94 %	0,40 %	00:21:07	00:00:25
MAYO	1.457	1.457	0	100,00 %	99,38 %	0,00 %	00:19:21	00:00:06
Total	10.231	10.132	99	99,03 %	78,92 %	0,97 %	00:31:28	00:09:19

Tabla 4 Flujo de atención Chat y TMO Promedio Mes

Como se observa en la tabla anterior, se evidencia un incremento en las interacciones a partir de septiembre de 2025, esto es debido a que a partir de esa fecha se realizó un proceso de ampliación y promoción del canal chat, la ampliación de este servicio se gestionó teniendo en cuenta la ocupación de los asesores, luego el servicio se estabilizó completamente en noviembre, evidenciando óptimos niveles de servicio y tiempos de operación menores a 30 minutos.

GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN

La operación que soporta esta orden de compra comprende el acompañamiento a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública y herramientas web, prestando asesoría y acompañamiento para realizar los procesos de contratación

según las necesidades que presenten los partícipes de compra pública en los siguientes términos y de acuerdo con los siguientes servicios:

CANAL	DESCRIPCIÓN	AGENTES
Telefónico	Las líneas habilitadas para el uso de este canal son: Bogotá (601) 745 6788 y línea gratuita Nacional 018000- 520808	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Chat	Canal dispuesto a través de enlace directo en el portal web de la entidad, en la que el usuario al dar clic diligencia datos y luego pasa a conversación a través de mensajería instantánea con el agente.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Formularios web	Son dos los formularios habilitados para la recepción de solicitudes: 1. Formulario de soporte. 2. Solicitudes TVEC.	Agentes BackOffice: Divididos para la atención de incidentes y solicitudes por plataforma.
PQRSD	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y ley 1474 de 2011.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.

El grupo de agentes se entiende como el Nivel 1 de atención y comprende el “primer frente” de atención. A este equipo lo soporta un Nivel 2 (equipo de operación de plataformas de SIDT) en caso de que la solicitud requiera un análisis y competencia adicional a la del nivel 1, y un nivel 3 al que se acude en caso de requerir apoyo de otras áreas o de los proveedores de las plataformas de compra pública.

Es importante destacar que la entidad viene contratando el servicio de BPO a través de la TVEC los últimos años, bajo el acuerdo marco de precios para la prestación de servicios de BPO III.

Por otro lado, en la operación del BPO y para la atención de los casos ingresados por estos canales, se distribuyen los agentes en los siguientes grupos:

Agentes de atención telefónica: Comprende los agentes que atienden las llamadas que ingresan por el canal telefónico.

Agentes de atención por chat: Comprende los agentes que atienden los usuarios que realizan sus consultas por el canal escrito (chat), luego de interactuar inicialmente con el chat virtual.

Agentes de atención de PQRS: Comprende los agentes que gestionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben asociadas al uso de las plataformas públicas.

Agentes de gestión interna: Comprende los agentes que gestionan las solicitudes que se registran por formularios web, las que se reciben por correo electrónico y aquellas que ingresan por otro canal pero que requieren mayor tiempo de atención. Este grupo se subdivide en:

1. **Agentes de gestión incidentes:** atiende casos relacionados con posibles fallas en las plataformas y gestiona casos a través del aplicativo Easyvista (ver definición en el numeral 25 Herramientas suministradas por la entidad compradora).
2. **Agentes de gestión de solicitudes:** se encargan de la atención de casos relacionados con modificaciones y novedades ingresadas por los canales de formulario web y Casetracker (ver definición en el numeral 25 Herramientas suministradas por la entidad compradora).

Es por ello por lo que se busca que el proveedor se comprometa a la operación de la mesa de servicio a partir del 13 de agosto de 2026 con los servicios contratados, teniendo en cuenta las condiciones generales de la prestación del servicio relacionadas en el Anexo1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios de BPO III- CCENEG-079-01-2024. Los recursos solicitados por la entidad deben contar con las siguientes características y necesidades del servicio:

- Agente General: 57 personas
- Agente Técnico: 19 personas
- Agente Profesional: 2

- Profesional de operación zonal: 1 persona
- Supervisor de servicios BPO: 4 personas
- Líder de calidad: 4 personas
- Formador: 2 personas

Así mismo, en cuanto a servicios se requieren:

- Plataforma de Centro de Contacto para Agente: 78 por mes
- Licenciamiento Microsoft Office: 89 licencias por mes
- Minutos conexión outbound fijo a celular: 16.000 minutos por mes.
- Minutos conexión outbound entre fijos ciudades principales: 700 minutos por mes.
- Minutos conexión outbound entre fijos larga distancia nacional: 50 minutos por mes.
- Minuto IVR: 250.000 por mes
- Troncal SIP: Se requieren 117 por mes
- Horas de desarrollo: 150 horas por mes
- VPN (Red privada virtual sobre internet): 4 por mes (Incluye la del asesor en sede de la entidad)
- Anuncios IVR 20 por mes

Ahora bien, respecto a la orden de compra anterior se incrementa en 6 agentes adicionales, esto debido a que en principio en la orden de compra del 15 de abril de 2026 disminuyó la cantidad de personal en el dimensionamiento, ya que históricamente en periodo de ley de garantías la demanda disminuye, y luego de la elección presidencial incrementa de nuevo los contactos. Por dicha razón fue necesario aumentarlos atendiendo por la ley de garantías no se requirió la misma disponibilidad atendiendo a la disminución

Histórico llamadas 2022 Vs Histórico llamadas 2026



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Datos llamadas 2022			Datos llamadas 2026		
MES LLAMADAS	VARIACIÓN MES ANTERIOR	% VARIACIÓN	MES LLAMADAS	VARIACIÓN MES ANTERIOR	% VARIACIÓN
ENERO	14.348		ENERO	21518	
FEBRERO	7.630	-46,82%	FEBRERO	10433	-51,52%
MARZO	7.290	-4,46%	MARZO	9548	-8,48%
ABRIL	6.029	-17,30%	ABRIL	8706	-8,82%
MAYO	7.229	19,90%	MAYO	7187	-17,45%
JUNIO	7.142	-1,20%	JUNIO	7606	5,83%
JULIO	9.164	28,31%	JULIO	9345	30,00%
AGOSTO	11.243	22,69%	AGOSTO		
SEPTIEMBRE	11.008	-2,09%	SEPTIEMBRE		
OCTUBRE	11.351	3,12%	OCTUBRE		
NOVIEMBRE	12.497	10,10%	NOVIEMBRE		
DICIEMBRE	13.018	4,17%	DICIEMBRE		

Como se observa, el comportamiento es similar en la variación.

En ese orden de ideas, se estima un crecimiento gradual de la demanda a partir de julio en adelante, inicialmente con una estimación del 30% que puede incrementar al final de diciembre de 2026 hasta un 50%. Para cubrir dicha necesidad sin afectar los ANS se estima contratar 6 personas adicionales.

Así mismo, se debe tener en cuenta que, para la contratación de la nueva orden de compra, los ANS vienen prestablecidos por el Acuerdo Marco de Precios BPO III más los que el propio acuerdo permite establecer por la entidad compradora que en total corresponde a los siguientes:

Los ANS en **nivel Oro**, para medir durante la ejecución de la orden de compra son los siguientes:



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

Puntualidad en tiempos de provisionamiento de los servicios BPO

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados en la Orden de Compra
Tiempos de aprovisionamiento	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más
	3% de descuento sobre el servicio
	Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más
	5% de descuento sobre el servicio
	Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más
	7% de descuento sobre el servicio

Disponibilidad de los servicios BPO contratados

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN
Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D)	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el nivel de servicio en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.
RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados en la Orden de Compra
Servicio Nivel Oro D ≥ 99,8% RTO incidente: 80 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – Recovery Time Objective)	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de los Servicios BPO contratados}}{\text{Número de minutos contratados}} \times 100\%$
	99.3% ≤ d < D% 3% de descuento
	98.9% ≤ d < 99.3% 5% de descuento
	d < 98.9% 7% de descuento
	Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición mensual
	Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes

Nivel de servicio para atención por voz

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
3. Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 29, 30, 32		
Platino	Contestar el 85% de las llamadas inbound antes de 20 segundos	$83\% \leq P < 85\%$: 3% de descuento $80\% \leq P < 83\%$: 5% de descuento $P < 80\%$: 7% de descuento	$P \equiv$ Proporción de llamadas atendidas antes del umbral $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de @ segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} * 100\%$
Oro	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos	$78\% \leq P < 80\%$: 3% de descuento $70\% \leq P < 78\%$: 5% de descuento $P < 70\%$: 7% de descuento	Medición mensual
Plata	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40 segundos		

Tiempo de atención canales (Canal Voz y chat en nivel oro)

Indicador o KPI	DESCRIPCION		
4. Tiempo de atención canales	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos Para el canal de comunicación por voz, la selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 29, 30, 32		
CANAL DE VOZ - CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL) - VIDEOLLAMADA			
Platino	CANAL DE VOZ Tiempo de atención <= 20 segundos CANALES: CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL) Tiempo de atención <=40 segundos VIDEOLLAMADA Tiempo promedio de atención <=60 segundos	$1\% < Ic \leq 30\%:$ 3% de descuento $30\% < Ic \leq 60\%:$ 5% de descuento $60\% < Ic \leq 100\%:$ 7% de descuento $100\% < Ic:$ 9% de descuento	$Promedio transacciones = \frac{\sum t : tiempo de atención}{n}$ Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas t: tiempo de atención, = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud y la atención inicial al cliente. Si $Promedio transacciones > Ta$ entonces se aplica la siguiente formula: $Ic = \frac{promedio transacciones - Ta}{Ta} * 100\%$ $Ta \equiv$ Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio $Ic \equiv$ Incumplimiento
Oro	CANAL DE VOZ Tiempo de atención <= 30 segundos CANALES: CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL) Tiempo de atención <=50 segundos		El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. Medición mensual
	VIDEOLLAMADA Tiempo de atención <=70 segundos		



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

TMO

Este Servicio aplicará para el canal Telefónico y para el canal Chat

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN	
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucran gestión de procesos de negocio de la Entidad Compradora y que implican gestión de procesamiento de transacciones en un periodo de tiempo	
Oro	Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza	Si $TMO_{real} > Utmo$: 7% de descuento

$$TMO_{real} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{tiempo de operación transacción}_i}{n} \right)$$

$Utmo$ es el umbral de cumplimiento del TMO

$$Utmo =$$
$$\begin{aligned} &TMO \text{ de Servicios BPO} \\ &\quad \times 1,35 \text{ para nivel de servicio plata} \\ &TMO \text{ de Servicios BPO} \\ &\quad \times 1,3 \text{ para nivel de servicio plata} \\ &TMO \text{ de Servicios BPO} \times 1,25 \text{ para nivel de servicio oro} \\ &TMO \text{ de Servicios BPO} \\ &\quad \times 1,2 \text{ para nivel de servicio platino} \end{aligned}$$

El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos o

durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización.

En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad Compradora introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.



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

Eficacia

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 29, 30, 32		
Platino	Eficacia >= 98%	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90% <= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia < 85%: 9% de descuento	$\text{Eficacia} = \frac{\text{Cantidad de transacciones gestionadas}}{\text{Cantidad total de transacciones}} * 100\%$ Medición mensual
Oro	Eficacia >= 95%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85% <= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80% <= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia < 80%: 9% de descuento	

Ocupación de los agentes en los canales de atención

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora		
Oro	Ocupación >= 80%	75% <= Ocupación < 80%: 3% de descuento 70% <= Ocupación < 75%: 5% de descuento 65% <= Ocupación < 70%: 7% de descuento Ocupación < 65%: 9% de descuento	$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i}}{n} \cdot 100\%$

n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación.

$jornada\ laboral\ del\ agente_i$ = Tiempo total laborado por el Agente.
Medición mensual

PARA TRANSACCIONES SALIENTES

Oro	Ocupación >= 75%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65% <= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60% <= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación < 60%: 9% de descuento	Ocupación $= \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención del agente } i}{jornada\ laboral\ del\ agente_i}}{n} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. $jornada\ laboral\ del\ agente_i$ = Tiempo total laborado por el Agente. Medición mensual
-----	------------------	---	--

Rotación de recurso humano

Indicador o KPI	DESCRIPCION		
8. Rotación de recurso humano	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por la Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.		
Platino	Rotación < 5%	5% <= Rotación < 20%: 5% de descuento	
		20% <= Rotación: 7% de descuento	$rotación = \frac{\text{Número de recurso humano que se retiran en el mes por voluntad propia}}{\text{Número total de recurso humano que comienzan el mes}} \cdot 100\%$
Oro	Rotación < 10%	10% <= Rotación < 20%: 5% de descuento 20% <= Rotación: 7% de descuento	Medición mensual
Plata	Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%: 5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados



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

Evaluación de conocimiento de agentes ECA

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agentes vinculados a la operación.		
Platino	ECA >= 90%	85% > ECA > 90%: 3% de descuento 80% >= ECA > 85%: 5% de descuento 75% >= ECA > 80%: 7% de descuento ECA <= 70%: 9% de descuento	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \rightarrow 100\%$ Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación.
Oro	ECA >= 85%	80% > ECA > 85%: 3% de descuento 75% >= ECA > 80%: 5% de descuento 70% >= ECA > 75%: 7% de descuento ECA <= 70%: 9% de descuento	Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser
Plata	ECA >= 80%	75% > ECA > 80%: 3% de descuento 70% >= ECA > 75%: 5% de descuento	
		65% >= ECA > 70%: 7% de descuento ECA <= 65%: 9% de descuento	accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.
Bronce	ECA >= 75%	70% > ECA > 75%: 3% de descuento 65% >= ECA > 70%: 5% de descuento 60% >= ECA > 65%: 7% de descuento ECA <= 60%: 9% de descuento	



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

Quejas sobre los servicios BPO

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
Servicios que Aplica el ANS	Todos los servicios		
Platino	QUEJA < 1%	1% < QUEJA <= 3%: 3% de descuento 3% < QUEJA <= 5%: 5% de descuento 5% < QUEJA <= 7%: 7% de descuento 7% < QUEJA: 9% de descuento	$QUEJA = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} * 100\%$ Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente. Medición mensual
Oro	QUEJA < 2%	2% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 4% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 6% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	

Nivel de satisfacción de los servicios BPO, nivel Oro, opción 1.

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación o la metodología recomendada por el Proveedor. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI y su forma de cálculo. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.		
Servicios que Aplica el ANS	Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos		
Platino	Opción 1 Promedio de calificación del servicio >4,5 Opción 2 Resultado evaluación >90%	4 <= s < 4,5: 3% de descuento 3,8 <= s < 4: 5% de descuento 3,6 <= s < 3,8: 7% de descuento s < 3,6: 9% de descuento 85% <= s < 90%: 3% de descuento 80% <= s < 85%: 5% de descuento 75% <= s < 80%: 7% de descuento s < 75%: 9% de descuento	OPCION 1 $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{resultado nivel de satisfacción}_i}{n}$ Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. $\text{resultado nivel de satisfacción}_i$ = satisfacción de los ciudadanos con el servicio en la evaluación i. Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5
Oro	Opción 1	3,6 <= s < 4: 3% de descuento	



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

	Promedio de calificación del servicio > 4,0	3,4 ≤ s < 3,6: 5% de descuento 3,2 ≤ s < 3,4: 7% de descuento s < 3,2: 9% de descuento	donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción. Medición mensual
	Opción 2 Resultado evaluación > 85%	80% ≤ s < 85%: 3% de descuento 75% ≤ s < 80%: 5% de descuento 70% ≤ s < 75%: 7% de descuento s < 70%: 9% de descuento	OPCION 2 $s = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Resultado evaluación}}{n}$ n = Número total de evaluaciones realizadas

Precisión error crítico de usuario

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada <u>SIN</u> error crítico de usuario		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		
Platino	ecu ≥ 98%	95% ≤ ecu < 98%: 3% de descuento 92% ≤ ecu < 95%: 5% de descuento 89% ≤ ecu < 92%: 7% de descuento ecu < 89%: 9% de descuento	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv \text{Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario}$ $TM \equiv \text{Cantidad de transacciones monitoreadas}$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y bronce y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.
Oro	ecu ≥ 95%	92% ≤ ecu < 95%: 3% de descuento	Para operaciones cuyo ratio de líder de calidad sea 1, las partes pueden acordar el nivel de confianza



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

		89% <= ecu < 92%: 5% de descuento 86% <= ecu < 89%: 7% de descuento ecu < 86%: 9% de descuento	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$ Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5): $n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N-1) + 1,06}$
Plata	ecu >= 90%	87% <= ecu < 90%: 3% de descuento 84% <= ecu < 87%: 5% de descuento 80% <= ecu < 84%: 7% de descuento ecu < 80%: 9% de descuento	Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5): $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N-1) + 2,37}$ <i>N</i> ≡ Cantidad total de transacciones durante el mes <i>p</i> ≡ probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5) <i>e</i> ≡ margen de error El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar a la Entidad el detalle de la medida.
Bronce	ecu >= 88%	85% <= ecu < 88%: 3% de descuento 82% <= ecu < 85%: 5% de descuento	

Precisión error crítico de negocio

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Precisión error crítico de negocio: "ecn"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada <u>SIN</u> error crítico de negocio		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		
Platino	ecn >= 98%	95% <= ecn < 98%: 3% de descuento 92% <= ecn < 95%: 5% de descuento 89% <= ecn < 92%: 7% de descuento ecn < 89%: 9% de descuento	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ <i>TMSECU</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio <i>TM</i> ≡ Cantidad de transacciones monitoreadas La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos
Oro	ecn >= 95%	92% <= ecn < 95%: 3% de descuento	



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

		89% <= ecn < 92%: 5% de descuento 86% <= ecn < 89%: 7% de descuento ecn < 86%: 9% de descuento	que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. Medición mensual
--	--	--	---

Auditoría efectuada por la entidad compradora a la medida de precisión de error crítico de usuario

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario "ae"	Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
Platino	ae <= 5% 5% <= ae < 10%: 3% de descuento 10% <= ae < 15%: 5% de descuento 15% <= ae < 20%: 7%	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ Donde: <i>Te</i> = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario <i>Tp</i> = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor <i>Ne</i> = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,	



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

		de descuento ae >= 20%: 9% de descuento	Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.
Oro	ae <= 10%	10% <= ae < 15%: 3% de descuento 15% <= ae < 20%: 5% de descuento 20% <= ae < 25%: 7% de descuento ae >= 25%: 9% de descuento	Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora. Medición mensual

Tiempos de atención formulario web

Indicador o KPI	DESCRIPCION
Tiempos de atención formulario web.: "f"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención de casos recibidos por formulario de soporte

Nivel de servicio	Umbral	Penalidad (Descuentos)	Fórmula de cálculo
Oro	% de casos de formulario de soporte (GLPI) solucionados antes del vencimiento configurado en la herramienta > = 95%	90% <= f < 95%: 3% de descuento 85% <= f < 90%: 5% de descuento 80% <= f < 85%: 7% de descuento f < 80%: 9% de descuento	f= cantidad de casos atendidos antes de la fecha de vencimiento en la herramienta GLPI/casos ingresados c= cantidad de casos atendidos

			antes del vencimiento / número de casos recibidos
--	--	--	--

Porcentaje de atención PQRS

Indicador o KPI	DESCRIPCION
Porcentaje de atención de PQRS: "PQ"	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los tiempos establecidos en la resolución interna vigente para la atención de PQRS emitida por la ANCP-CCE

Nivel de servicio	Umbral	Penalidad (Descuentos)	Fórmula de cálculo
Oro	% de solicitudes resueltas dentro de los tiempos establecidos en la resolución interna vigente para la atención de PQRS emitida por la ANCP-CCE=100%	98% <= PQ < 100%: 3% de descuento 95% <= PQ < 98%: 5% de descuento 93% <= PQ < 95%: 7% de descuento PQ < 93%: 9% de descuento	PQ= cantidad de solicitudes resueltas dentro de los tiempos establecidos en la resolución interna vigente para la atención de PQRS emitida por la ANCP-CCE / cantidad de solicitudes recibidas

Tiempos de atención Casetracker

Indicador o KPI	DESCRIPCION		
Tiempos de atención formulario web.: "f"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención de casos recibidos por Casetracker (Modificaciones Ordenes y Gestión de accesos TVEC)		
Nivel de servicio	Umbral	Penalidad (Descuentos)	Fórmula de cálculo
Oro	% de casos de formulario de Casetracker (solucionados antes del vencimiento configurado en la herramienta > = 95%	90% <= f < 95%: 3% de descuento 85% <= f < 90%: 5% de descuento 80% <= f < 85%: 7% de descuento f < 80%: 9% de descuento	f= cantidad de casos atendidos antes de la fecha de vencimiento en la herramienta casetracker ingresados c= cantidad de casos atendidos antes del vencimiento 8 horas / número de casos recibidos

De conformidad con lo expuesto, La ANCP-CCE requiere generar una nueva orden de compra al amparo del acuerdo marco de precios para la prestación de servicios de BPO III durante el periodo del 13 de agosto de 2026 al 15 de diciembre de 2026 con los siguientes servicios:

Item	Servicio	Capacidad
1	Agente General en Sitio	16
2	Agente General Teletrabajo	41
3	Agente Técnico en Sitio	4
4	Agente Técnico Teletrabajo	14



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

5	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1
6	Agente Profesional en Sitio	1
7	Agente Profesional Teletrabajo	1
8	Supervisor Servicios BPO	4
9	Líder de calidad	4
10	Formador jornada ordinaria	2
11	Profesional de operación zonal en campo	1
12	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	250000
13	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	16000
14	Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional	50
15	Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales	700
16	Plataforma de Centro de Contacto para Agente multicanal	78
17	Componentes complemento Puesto de Trabajo licenciamiento microsoft	89
18	Troncal SIP	117
19	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	4
20	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice	20

	Response) Respuesta de Voz Interactiva	
21	Hora desarrollo	150

Es por esto que ante la necesidad de garantizar el soporte técnico y atención a los usuarios del Sistema Electrónico de Contratación Pública en sus diferentes componentes, la entidad necesita contratar la mesa de servicio de la Agencia Nacional De Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente para gestionar el soporte técnico a los usuarios de los servicios de información para la compra pública, por lo cual la entidad ha determinado que es indispensable contar con el servicio de BPO (Business Process Outsourcing) o mesa de servicio que cubra los requerimientos de servicio al usuario.

En el contexto de la planeación de la presente contratación se verificaron los Acuerdos Marco de Precios e instrumentos de agregación de demanda de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente - TVEC, que se encuentran vigentes, encontrando que en la categoría de tecnología, contempla el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, el cual satisface las necesidades aquí presentadas, razón por la cual, la agencia procede satisfacer la necesidad a través del acuerdo marco anteriormente descrito.

En conclusión, la necesidad de la Agencia de contar con una mesa de servicios que permita brindar atención y soporte a los actores del sistema de compra pública y usuarios de las diferentes herramientas que administra se ve reflejada en una operación.

Así las cosas y con el fin de cumplir con los objetivos de los proyectos de inversión, los propósitos del Plan Nacional de Desarrollo, las perspectivas y objetivos del Plan Estratégico Institucional de la ANCP-CCE, así como las funciones de la SIDT, se hace necesario la contratación de los servicios de BPO, que permita brindar un soporte eficiente y oportuno a los usuarios que les permita resolver sus inquietudes y apropiar las herramientas de compra pública que dispone la entidad.

Finalmente en cumplimiento de la política de austeridad establecida por el Gobierno Nacional para la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos públicos, particularmente se dará estricto cumplimiento de lo fijado en los Decretos 1068 de

2015 y el Decreto 199 de 2024, por el cual se establece el Plan de Austeridad del gasto para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

2.1. Recursos de Inversión

CDP:	40026
Proyecto	Generación efectiva y transparencia en las plataformas de compra pública
BPIN	202300000000291
Objetivo Especifico	Consolidar las fuentes de información de compra pública.
Producto	Servicio de información para la compra pública.
Actividad	Gestionar el soporte técnico a los usuarios del sistema de compra pública
Rubro	C-0304-1000-3-53105A-0304009-02

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

3.1. Objeto del contrato

0413-Contratar la mesa de servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano.

3.1.1. Alcance objeto a contratar

La contratación de este servicio se realizará a través del Lote I del Acuerdo Marco de Servicios BPO III, para el servicio seleccionado correspondiente a nivel oro, de conformidad con las especificaciones técnicas descritas a continuación.

3.2. Especificaciones Técnicas:

Dado que la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, está obligada a acogerse al Acuerdo Marco de Servicios BPO III, y que este instrumento establece las Especificaciones técnicas del personal y los servicios a contratar, la entidad se acoge a lo allí especificado.

Siendo así, en la siguiente tabla se encuentra el detallado de las especificaciones técnicas a contratar:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad
1	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	16
2	IT-BPO-25-21	Agente en Teletrabajo	Agente general	41
3	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	4
4	IT-BPO-25-31	Agente en Teletrabajo	Agente técnico	14
5	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	1
6	IT-BPO-25-41	Agente en Sitio	Agente profesional	1
7	IT-BPO-25-201	Agente en Teletrabajo	Agente profesional	1
8	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4

9	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	4
10	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	2
11	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	1
12	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	250000
13	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	16000
14	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	50
15	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	700
16	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	78
17	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	89
18	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	117

19	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	4
20	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	20
21	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	150

3.3. Codificación de la Necesidad dentro de la Codificación de Bienes y Servicios de Naciones Unidas.

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
81111811	Servicios basados en ingeniería, Investigación y tecnología-81000000	Servicios informáticos-81110000	Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas-81111800	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda-81111811
83111507	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público-83000000	Servicios de medios de telecomunicaciones-83110000	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia-83111500	Servicios de Buro de central de llamadas ("call center")-83111507

4. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

De conformidad con los argumentos antes señalados, y el análisis de sector realizado por la ANCP-CCE el cual hace parte integral de los documentos del proceso, se requiere generar una Orden de Compra a través del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, cuyo presupuesto fue calculado así:

En virtud de lo anterior y con el fin de establecer el valor estimado del presupuesto se enlistan los valores unitarios IVA incluido de cada una de las cotizaciones y se aplica la formula del promedio o media aritmética

Item	Servicio	Característica 1	cantidad	Ad de Factura	PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN	S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS	León & Asociados S.A.S	COGUASIMALES SERVICE SAS	Precios actuales OC 162709
					valor unitario iva incluido	valor unitario iva incluido	valor unitario iva incluido	valor unitario iva incluido	valor unitario iva incluido
1	Agente en Sitio	Agente general	16	Mes	\$ 7.128.925,24	\$ 6.572.841	\$ 5.685.930,67	\$ 7.278.864,00	\$ 5.477.367,72
2	Agente en Sitio	Agente general	41	Mes	\$ 6.880.901,15	\$ 6.228.239	\$ 5.540.173,52	\$ 7.278.864,00	\$ 5.190.199,34
3	Agente en Sitio	Agente técnico	4	Mes	\$ 9.817.511,04	\$ 8.153.314	\$ 6.904.389,52	\$ 9.324.083,00	\$ 6.794.427,86
4	Agente en Sitio	Agente técnico	14	Mes	\$ 9.569.486,96	\$ 7.494.551	\$ 7.100.060,03	\$ 9.324.083,00	\$ 6.245.459,47
5	Agente en la Entidad Comprada	Agente técnico	1	Mes	\$ 9.817.511,04	\$ 7.768.320	\$ 6.381.884,32	\$ 8.631.775,00	\$ -
6	Agente en Sitio	Agente profesional	1	Mes	\$ 18.130.321,25	\$ 11.979.972	\$ 10.078.547,92	\$ 12.963.620,00	\$ -
7	Agente en Sitio	Agente profesional	1	Mes	\$ 17.882.297,17	\$ 11.368.791	\$ 9.800.881,65	\$ 12.963.620,00	\$ -
8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4	Mes	\$ 11.489.703,95	\$ 14.107.524	\$ 13.263.895,89	\$ 17.054.057,00	\$ 11.755.079,42
9	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	4	Mes	\$ 9.289.424,41	\$ 12.446.448	\$ 11.671.222,50	\$ 15.008.838,00	\$ 10.372.040,00
10	Formador	Jornada Ordinaria	2	Mes	\$ 9.289.424,41	\$ 10.710.000	\$ 10.078.547,92	\$ 12.963.620,00	\$ 8.925.000,00
11	Profesional de operación zona	Jornada Ordinaria	1	Mes	\$ 22.002.793,69	\$ 19.247.058	\$ 18.041.918,44	\$ 23.189.713,00	\$ 16.039.214,65
12	Minuto IVR (Interactive Voice)	NA	250000	Minuto	\$ 68,31	\$ 2	\$ 8,33	\$ 49,00	\$ 2,52
13	Minutos de conexión outbound	Outbound de fijo a celular	16000	Minuto	\$ 68,31	\$ 37	\$ 45,22	\$ 120,00	\$ 30,44
14	Minutos de conexión outbound	Outbound de fijo a largo	50	Minuto	\$ 68,31	\$ 37	\$ 148,75	\$ 58,00	\$ 30,44
15	Minutos de conexión outbound	Outbound entre fijos en	700	Minuto	\$ 68,31	\$ 107	\$ 223,72	\$ 34,00	\$ 89,21
16	Plataforma de Centro de Contacto	Multicanal	78	Licencia por	\$ 491.470,00	\$ 57.440	\$ 208.250,00	\$ 84.615,00	\$ 47.866,31
17	Componentes complemento	Licenciamiento de oficina	89	Licencia Mes	\$ 28.322,00	\$ 81.472	\$ 66.937,50	\$ 58.462,00	\$ 67.893,07
18	Troncal SIP	NA	117	Mes	\$ 2.142.000,00	\$ 69.316	\$ 37.187,50	\$ 23.077,00	\$ 57.763,96
19	VPN (Virtual Private Network)	NA	4	Mes	\$ 3.831.800,00	\$ 111.620	\$ 41.650,00	\$ 95.385,00	\$ 29.336,00
20	Grabación anuncios IVR (Inte	Voz profesional	20	Anuncio	\$ 68,31	\$ 96.325	\$ 104.125,00	\$ 215.385,00	\$ 25.316,36
21	Hora desarrollo	NA	150	Hora desarrollo	\$ 233.240,00	\$ 4.827	\$ 178.500,00	\$ 126.154,00	\$ 1.268,19



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

Item	Servicio	Característica 1	cantidad	unidad de Factura	mediana	Mediana x cant
1	Agente en Sitio	Agente general	16	Mes	\$ 6.572.841,24	\$ 105.165.459,84
2	Agente en Sitio	Agente general	41	Mes	\$ 6.228.238,66	\$ 255.357.785,06
3	Agente en Sitio	Agente técnico	4	Mes	\$ 8.153.313,56	\$ 32.613.254,24
4	Agente en Sitio	Agente técnico	14	Mes	\$ 7.494.550,98	\$ 104.923.713,72
5	Agente en la Entidad Compradora	Agente técnico	1	Mes	\$ 8.200.047,50	\$ 8.200.047,50
6	Agente en Sitio	Agente profesional	1	Mes	\$ 12.471.795,79	\$ 12.471.795,79
7	Agente en Sitio	Agente profesional	1	Mes	\$ 12.166.205,57	\$ 12.166.205,57
8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4	Mes	\$ 13.263.895,89	\$ 53.055.583,56
9	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	4	Mes	\$ 11.671.222,50	\$ 46.684.890,00
10	Formador	Jornada Ordinaria	2	Mes	\$ 10.078.547,92	\$ 20.157.095,84
11	Profesional de operación zona	Jornada Ordinaria	1	Mes	\$ 19.247.057,62	\$ 19.247.057,62
12	Minuto IVR (Interactive Voice Response)	NA	250000	Minuto	\$ 8,33	\$ 2.082.500,00
13	Minutos de conexión outbound	Outbound de fijo a celular	16000	Minuto	\$ 45,22	\$ 723.520,00
14	Minutos de conexión outbound	Outbound de fijo a larga distancia	50	Minuto	\$ 58,00	\$ 2.900,00
15	Minutos de conexión outbound	Outbound entre fijos en Colombia	700	Minuto	\$ 89,21	\$ 62.450,01
16	Plataforma de Centro de Contacto	Multicanal	78	Licencia por usuario	\$ 84.615,00	\$ 6.599.970,00
17	Componentes complemento de la plataforma	Licenciamiento de oficina	89	Licencia Mes	\$ 66.937,50	\$ 5.957.437,50
18	Troncal SIP	NA	117	Mes	\$ 57.763,96	\$ 6.758.382,92
19	VPN (Virtual Private Network)	NA	4	Mes	\$ 95.385,00	\$ 381.540,00
20	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	Voz profesional	20	Anuncio	\$ 96.324,55	\$ 1.926.491,00
21	Hora desarrollo	NA	150	Hora desarrollo	\$ 126.154,00	\$ 18.923.100,00
						\$ 713.461.180,17

El valor obtenido al utilizar la mediana de cada uno de los ítems y multiplicarlos por la cantidad arroja un valor mensual para el total del proceso de: \$713.461.180,17

Dicho valor se multiplica por la cantidad de meses que se requiere el servicio, del 13 de agosto del 2026 al 15 de diciembre de 2026, lo cual equivale a 4,1 es decir 4 meses y 3 días, obteniendo un valor de hasta \$ **2.925.190.838,69**.



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

Item	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	cantidad	Unidad de Facturación	valor unitario iva incluido	valor unitario iva incluido x cant	duracion proceso meses	valor 4.1 meses
1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	16	Mes	\$ 6.572.841,24	\$ 105.165.459,84	4,1	\$ 431.178.385,34
2	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	Teletrabajo	41	Mes	\$ 6.228.238,66	\$ 255.357.785,06	4,1	\$ 1.046.966.918,75
3	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	4	Mes	\$ 8.153.313,56	\$ 32.613.254,24	4,1	\$ 133.714.342,38
4	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Teletrabajo	14	Mes	\$ 7.494.550,98	\$ 104.923.713,72	4,1	\$ 430.187.226,25
5	Agente en la	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	1	Mes	\$ 8.200.047,50	\$ 8.200.047,50	4,1	\$ 33.620.194,75
6	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, a	Jornada Ordinaria	1	Mes	\$ 12.471.795,79	\$ 12.471.795,79	4,1	\$ 51.134.362,72
7	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, a	Jornada Ordinaria	1	Mes	\$ 12.166.205,57	\$ 12.166.205,57	4,1	\$ 49.881.442,84
8	Supervisor S	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herrami	4	Mes	\$ 13.263.895,89	\$ 53.055.583,56	4,1	\$ 217.527.892,60
9	Líder de cali	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herrami	4	Mes	\$ 11.671.222,50	\$ 46.684.890,00	4,1	\$ 191.408.049,00
10	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	2	Mes	\$ 10.078.547,92	\$ 20.157.095,84	4,1	\$ 82.644.092,94
11	Profesional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herrami	1	Mes	\$ 19.247.057,62	\$ 19.247.057,62	4,1	\$ 78.912.936,24
12	Minuto IVR (I	NA	NA	NA	250000	Minuto	\$ 8,33	\$ 2.082.500,00	4,1	\$ 8.538.250,00
13	Minutos de c	Outbound de	NA	NA	16000	Minuto	\$ 45,22	\$ 723.520,00	4,1	\$ 2.966.432,00
14	Minutos de c	Outbound de	NA	NA	50	Minuto	\$ 58,00	\$ 2.900,00	4,1	\$ 11.890,00
15	Minutos de c	Outbound en	NA	NA	700	Minuto	\$ 89,21	\$ 62.450,01	4,1	\$ 256.045,04
16	Plataforma d	Multicanal	NA	NA	78	Licencia por car	\$ 84.615,00	\$ 6.599.970,00	4,1	\$ 27.059.877,00
17	Componente	Licenciamier	NA	NA	89	Licencia Mes	\$ 66.937,50	\$ 5.957.437,50	4,1	\$ 24.425.493,75
18	Troncal SIP	NA	NA	NA	117	Mes	\$ 57.763,96	\$ 6.758.382,92	4,1	\$ 27.709.369,98
19	VPN (Virtual	NA	NA	NA	4	Mes	\$ 95.385,00	\$ 381.540,00	4,1	\$ 1.564.314,00
20	Grabación a	Voz profesio	NA	NA	20	Anuncio	\$ 96.324,55	\$ 1.926.491,00	4,1	\$ 7.898.613,10
21	Hora desarro	NA	NA	NA	150	Hora desarrollo	\$ 126.154,00	\$ 18.923.100,00	4,1	\$ 77.584.710,00
valor total								\$ 713.461.180,17		\$ 2.925.190.838,69

Dicho lo anterior la ANCP-CCE estima el valor del presupuesto oficial del proceso para la contratación de los servicios BPO (Business Process Outsourcing) para 4,1 meses será hasta por la suma de: **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTICINCO MILLONES CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE. (\$2.925.190.838,69.)** este valor comprende todos los costos directos e indirectos, impuestos, gravámenes, contribuciones y erogaciones que se causen con ocasión del contrato.

4.1. Valor del contrato

El valor estimado del contrato corresponde a la suma de hasta **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTICINCO MILLONES CIENTO NOVENTA MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON SESENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE. (\$2.925.190.838,69.)**, este valor comprende todos los costos directos e indirectos, impuestos, gravámenes, contribuciones y erogaciones que se causen con ocasión del contrato.

El presupuesto del contrato está garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal CDP 40026 del 03 de julio de 2026, expedido por el área financiera.

4.2. Forma de pago

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 12 Facturación y Pago del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

El valor del contrato se pagará mediante desembolsos mensuales de previa presentación de:

- Informe de la prestación de los servicios BPO.
- Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.
- Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.
- Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio

Cada pago se realizará previa autorización del supervisor del contrato conforme a lo indicado en el Manual de Contratación y a la guía de supervisión e interventoría.

El contrato que se suscriba estará amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal relacionado en el numeral 2 del presente documento.

NOTA 1: El pago se sujetará al respectivo registro presupuestal expedido por el área de Presupuesto.

NOTA 2: Todos los pagos de la Orden de Compra derivada se encuentran sujetos a la disponibilidad del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja) de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.

5. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

A continuación, se presentan las condiciones de ejecución del contrato, las cuales se encuentran tanto en el RFI, Estudio del sector, así como lo relacionado con el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III:

5.1. Plazo para la ejecución del contrato:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el **15 de diciembre del 2026**, término contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

5.2. Domicilio y Lugar de Ejecución:

El domicilio contractual y lugar de ejecución será en la ciudad de Bogotá D.C.

5.3. Supervisión:

Colombia Compra Eficiente realizará la supervisión del presente contrato por intermedio del Coordinador del Grupo Interno de Operación de Plataformas de la Subdirección de Información y Desarrollo tecnológico o quien el ordenador del gasto designe, quien velará por los intereses de la Entidad en procura de que el **CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones contractuales y dará cumplimiento a los Manuales, procesos y procedimientos del proceso de la ANCP-CCE que se relacionen con su actividad de supervisión.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista se obliga al estricto cumplimiento a las obligaciones previstas en la cláusula 7 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

7. OBLIGACIONES DE LA ANCP-CCE:

Las Obligaciones de la ANCP-CCE serán las establecidas en la cláusula 6 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN

La compra y contratación pública permite a las Entidades Estatales adquirir bienes, obras y servicios para el cumplimiento de sus fines, y la satisfacción de las necesidades públicas, buscando la eficiencia en el gasto con arreglo a los principios de transparencia, economía, y responsabilidad (artículos 3, 24, 25 y 26 Ley 80/93), de forma tal que los tramites contractuales se adelanten con austeridad de tiempo, medios y gastos, impidiendo las dilaciones y retardos en la ejecución del contrato (Artículo 25 Ley 80/93).

Por lo cual las Entidades Estatales pueden celebrar contratos y acuerdos bajo las modalidades y condiciones que consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de la Ley 80.

Es por ello, que en el marco de sus funciones, alineando las mejores prácticas en abastecimiento y contratación, para fortalecer la satisfacción de las necesidades públicas (eficacia), con menores recursos (eficiencia), altos estándares de calidad, pluralidad de oferentes y garantía de transparencia, *la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ha definido a 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.

Es decir, se desarrollan como un “mecanismo previsto por la ley para que las Entidades Estatales sumen sus necesidades y actúen en forma coordinada en el mercado para obtener eficiencia en el gasto y un mejor provecho de los recursos públicos”.

Por lo anterior, se puede determinar que, para el presente proceso, de ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III en términos económicos, de tiempo y administrativos es el mecanismo más idóneo para celebrar el contrato objeto de estos estudios previos, en cumplimiento del principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993, por el cual los procesos de selección deben estructurarse con las etapas estrictamente necesarias, en el sentido, que deben surtirse las etapas necesarias en los plazos correspondientes, asegurando el uso de la menor cantidad de recursos.

En consecuencia la modalidad de selección pertinente para Contratar la mesa de servicio de la Agencia Nacional De Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente para gestionar el soporte técnico a los usuarios de los servicios de información para la compra pública, corresponde la 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 o instrumentos de agregación de demanda de acuerdo con lo previsto en el Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Modificado por el Decreto 142 de 2023, artículo 8, el cual establece:

Conforme a lo anterior se deberá colocar una Orden de Compra en los términos establecidos en ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, la cual constituirá el contrato y, se deberá exigir la garantía de que tratan los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del Decreto 1082 de 2015, que Acuerdo marco de precios establece al respecto y se determina en el numeral 15 del presente documento.

A la Orden de Compra que se suscriba con ocasión del presente proceso le serán aplicables las cláusulas establecidas en ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III. Igualmente, le son aplicables la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, el Decreto- Ley 2069 de 2020 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen y se desarrollará con arreglo a los principios consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, en el Código de Procedimiento

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las disposiciones del Código Civil y el Código de Comercio en lo que resulte pertinente.

15. GARANTIAS.

De acuerdo con la cláusula 17.2 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCENEG-079-01-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, el contratista deberá constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la ANCP-CCE, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente Tabla.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

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

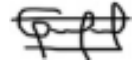
La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

NOTA. Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la tabla anterior.

En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

16. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

La ANCP-CCE, está comprometida con la prevención de los actos de corrupción en la contratación estatal con base en la Constitución Política, la ley, los tratados internacionales y, en especial, con los principios de transparencia, buena fe, planeación, eficacia, precaución y moralidad administrativa.

Rol:	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró Técnico:	Hernán Lozano	Analista T2 - 06	
Elaboró Jurídico:	Laura Coronado	Abogada-Contratista SIDT	
Revisó:	Ximena Moreno	Contratista secretaria general	
Aprobó:	Richard Ariel Bedoya	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico	