

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 1 de 10

Fecha de diligenciamiento: 30 de enero de 2026
Proceso: Servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de prosperidad social para el fortalecimiento de la relación estado - ciudadano
Dependencia: Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
Responsable del Proceso: Juan David García Castaño
Correo electrónico: juandavid.garcia@prosperidadsocial.gov.co

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con el Decreto 1084 de 2015 y el Decreto 0017 del 14 de enero de 2025, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva a través de la promoción de asociatividad económica de la población sujeta de atención, a través de mecanismos y estrategias de inclusión social y acompañamiento familiar y comunitario, así como fijar la política para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado de que trata el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

Bajo la consideración del cumplimiento de los objetivos misionales, la SECRETARÍA GENERAL de conformidad con el artículo 27 del decreto 0017 del 14 de enero de 2025 tiene a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones:

1. Asistir al Director en la determinación de políticas, objetivos y estrategias relacionados con la administración del Departamento y asistirlo en las funciones de coordinación y control administrativo de las entidades adscritas al mismo, de conformidad con las disposiciones técnicas y normativas vigentes.
2. Coordinar y decidir sobre la gestión del talento humano y la administración de los empleos públicos del Departamento, de acuerdo con los protocolos normativos.
3. Coordinar y liderar el desarrollo e implementación de políticas, normas y procesos en materia de administración de recursos físicos y prestación de servicios a cargo del Departamento, de conformidad con los lineamientos técnicos y normativos aplicables.
4. Liderar la administración, custodia y conservación de los bienes muebles, inmuebles, tangibles e intangibles, de propiedad o al servicio del Departamento, en concordancia con la normativa aplicable.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 2 de 10

5. Dar lineamientos relacionados con los procesos de contratación de la entidad, para la adquisición de bienes, servicios y obras necesarias, en el ámbito de las disposiciones legales vigentes.
6. Celebrar y suscribir, por delegación, los contratos y convenios del Departamento y realizar el seguimiento a su ejecución, de acuerdo con la normativa aplicable.
7. Orientar la gestión financiera, administrativa y técnica de los fondos y fondos cuenta del Departamento, y preparar los informes que requiera el Despacho del Director, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.
8. Adoptar políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento, en concordancia con la normativa aplicable.
9. Coordinar las políticas de gestión del talento humano del Departamento y vigilar su cumplimiento, siguiendo los preceptos normativos aplicables.
10. Preparar, en colaboración con las demás dependencias pertinentes, los informes y estudios que deba presentar el Departamento Administrativo a las diferentes entidades del Estado.
11. Asistir y representar al Director en sus relaciones con otras autoridades cuando éste lo requiera.
12. Adoptar las políticas, planes, programas y proyectos, relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento.
13. Diseñar en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, procesos de organización y estandarización de métodos, protocolos, cartillas demás actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos del Departamento, teniendo en cuenta las disposiciones técnicas y normativas aplicables.
14. Liderar el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
15. Asistir a los Consejos, Juntas, Comités y en general, a las reuniones de carácter oficial que determine el Director.
16. Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el Director.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 3 de 10

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, define como uno de sus pilares el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la administración pública a través de distintos canales dispuestos para este fin, bajo los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a las necesidades, las realidades y las expectativas de la ciudadanía.

En este sentido, la **Oficina de Relacionamento con el Ciudadano** de la Secretaría General de conformidad con el artículo 32 del Decreto 0017 de 14 de enero de 2025, tiene a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones:

1. Apoyar al Secretario General y al Director en la formulación y actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación para el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano en la entidad.
2. Liderar, desarrollar e implementar, las acciones relacionadas con la política de servicio al ciudadano y definir los protocolos de acuerdo con el modelo operativo por procesos.
3. Realizar el control y seguimiento a la atención oportuna de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que se presenten en la entidad bajo las directrices y políticas fijadas en materia de gestión documental y dentro de los plazos legalmente establecidos.
4. Proponer, diseñar, ejecutar y evaluar planes y programas de servicio a la ciudadanía, con base en las políticas y atribuciones respectivas del Sector Administrativo de Inclusión Social.
5. Proponer, implementar, hacer seguimiento y evaluar los planes y programas que faciliten la relación de los particulares con el Departamento, a través de la autorización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites.
6. Proponer el diseño y administrar, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, los sistemas de información y aplicativos en las materias de su competencia, que permitan atender los requerimientos de los diferentes grupos de valor del Departamento.
7. Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
8. Identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención a la ciudadanía asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.
9. Evaluar la gestión del servicio a la ciudadanía, de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 4 de 10

10. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía, en coordinación con los órganos competentes.

11. Impartir lineamientos a todas las dependencias de la entidad, para la oportuna atención y trámite de las comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y demás, presentadas por los ciudadanos ante el Departamento.

12. Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el Secretario General y el Director.

Por lo anterior, se concluye que la planificación, gestión y control de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía en Prosperidad Social son competencias asignadas a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Esta dependencia ejerce la coordinación y articulación de cuatro políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, a saber: a) Participación ciudadana en la gestión pública, b) Servicio al ciudadano, c) Racionalización de trámites y d) Transparencia y acceso a la información pública.

Así mismo, la Ley 2294 de 2023 «Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida» en los artículos 65, 66, 67, 68 y 346 señala de manera expresa acciones administrativas lideradas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y/o que le son relacionadas en articulación con otras entidades.

De manera prospectiva este articulado transversaliza la oferta institucional a la ciudadanía que, con base en criterios de priorización y focalización, serán susceptibles de la gestión de la entidad. Se identifica que estas personas son:

- Población en situación de vulnerabilidad.
- Hogares en situación vulnerabilidad socioeconómica.
- Población con participación de las economías populares y comunitarias y la agricultura campesina, familiar y comunitaria.
- Población con discapacidad.
- Juventud entre los 14 y 28 años que se encuentren en situación de extrema pobreza o vulnerabilidad, jóvenes rurales, explotación sexual, vinculación a dinámicas de criminalidad y en territorios afectados por violencia y el conflicto armado.

Con base en lo anterior, y de conformidad con el proyecto de inversión con código **BPIN 202300000000428**, denominado «Servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano», se contribuirá al cumplimiento del articulado establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 5 de 10

Esto se debe a que la transversalidad de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía permite incidir en el cumplimiento de los fines del Estado, en la garantía del derecho fundamental de petición, y en el fortalecimiento de la participación ciudadana, principios esenciales de la Constitución Política. Asimismo, estas acciones aportan a la reducción de los costos de transacción en la interacción entre la ciudadanía y el Estado.


De igual forma, la Dirección de Transferencias Monetarias (DTM) requiere, para el desarrollo de su gestión misional, de un centro de contacto que brinde soporte operativo a los programas a su cargo, tales como Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto sobre las Ventas – IVA y Colombia Mayor, así como a los demás programas misionales que implemente la entidad. Adicionalmente, el centro de contacto es responsable de gestionar los requerimientos de la ciudadanía relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como las solicitudes de información, agrupadas genéricamente bajo el término PQRSDF.

Se destaca que **Prosperidad Social**, como entidad del Gobierno Nacional, tiene como propósito, en el marco de sus competencias y de la ley, **formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar** las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva mediante la promoción de la asociatividad económica de la población sujeta de atención. Esto se realiza a través de mecanismos y estrategias de **inclusión social, acompañamiento familiar y comunitario**, y de la definición de la política para la **asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado**, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, funciones que desarrolla directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades competentes del Estado.

En este sentido, la atención brindada a los beneficiarios y ciudadanos debe ser **integral**, y el **centro de contacto** constituye un punto esencial para garantizar el acceso a la información y la atención oportuna de sus solicitudes. Por ello, se requiere la contratación de un centro de contacto que permita atender adecuadamente a los beneficiarios de los programas y gestionar las peticiones relacionadas.

Como organismo que define las políticas, planes, programas y proyectos para la **asistencia, atención y reparación de las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención de grupos vulnerables** y su **reintegración social y económica**, Prosperidad Social tiene la obligación de facilitar el acceso a la información. Esto con el fin de promover la **transparencia**, fortalecer la **confianza ciudadana**, e incentivar la **participación de los grupos de interés** en la construcción y seguimiento de sus políticas y programas.

En cumplimiento de este mandato, la entidad debe adoptar todas las medidas necesarias, realizar ajustes, acelerar procesos y evaluar alternativas que permitan ofrecer a la población con mayores carencias del país soluciones que contribuyan a

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 6 de 10

la **justicia social, económica y ambiental**, en el marco de la construcción de la **Paz Total**.

Por todo lo anterior, y para garantizar la atención a la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés de Prosperidad Social, es indispensable disponer de los canales de atención **escrito, presencial, telefónico y virtual**. Estos canales permiten atender de manera más efectiva los ciclos operativos de los programas Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto sobre las Ventas – IVA, Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor, así como de los demás programas misionales. Asimismo, facilitan la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) generadas en la operación.

Cada uno de los canales representa una línea estratégica dentro del modelo de atención al ciudadano, y por ello requiere procesos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación operativa, con el fin de apoyar eficientemente la gestión de los programas y proyectos de la entidad.

El **centro de contacto** ha demostrado generar beneficios significativos para la población atendida por los programas de Prosperidad Social, al ofrecer canales oportunos, accesibles y actualizados. En los últimos años —especialmente durante la Emergencia Sanitaria— los volúmenes de atención aumentaron de manera considerable en todos los canales. Gracias al centro de contacto, se ha contribuido a mitigar la desinformación y a evitar dificultades en la orientación a la ciudadanía respecto a los aspectos operativos y requisitos de los programas misionales. Es relevante destacar que aproximadamente el **95% de la atención** se realiza a través de los canales **virtuales y telefónicos**, lo que ha facilitado la comunicación con la ciudadanía y ha permitido implementar nuevos servicios.

Considerando la caracterización de la población sujeta de atención, el contacto virtual ha permitido **reducir riesgos en salud**, minimizar inconvenientes logísticos y evitar gastos en transporte, alimentación o alojamiento. De esta manera, se ofrece un acceso **fácil, seguro, efectivo y gratuito** a información actualizada y en tiempo real sobre los programas y servicios institucionales.

La existencia, sostenimiento y fortalecimiento del centro de contacto han permitido la ejecución eficaz de la oferta misional de la entidad. Asimismo, este centro se ha consolidado como el mecanismo fundamental para garantizar la gestión operativa de las **PQRSDF**, fortaleciendo la transparencia y la interacción entre Prosperidad Social y la ciudadanía.

Actualmente, Prosperidad Social cuenta con un centro de contacto contratado mediante un proceso de Selección Abreviada **por Acuerdo Marco de Precios**, del cual se derivó la Orden de Compra No. **146270**, operada por la Unión Temporal ASD-IQ 2024, cuya vigencia finaliza el 28 de febrero de 2026.

La Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, establece la obligatoriedad de acudir a los Acuerdos Marco de Precios

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 7 de 10

para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por parte de las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del orden nacional. En virtud de esta obligatoriedad, se requiere adelantar un nuevo proceso contractual mediante la adhesión al Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III No. CCE-SNG-AMP-005-2024.

El Acuerdo Marco constituye un **instrumento de agregación de demanda** suscrito entre **Colombia Compra Eficiente**—en representación de los compradores públicos—y uno o varios proveedores, para adquirir bienes o servicios estandarizados. Allí se definen el objeto, los precios máximos, los plazos de entrega, las garantías mínimas y las condiciones bajo las cuales las entidades pueden vincularse.

En cumplimiento de lo anterior, Prosperidad Social, como entidad del orden nacional, debe adquirir los bienes y/o servicios requeridos a través del Acuerdo Marco vigente, administrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, creada mediante el Decreto Ley 4170 de 2011.

Colombia Compra Eficiente celebró el **Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024** con las siguientes empresas proveedoras: BPM Consulting SAS, Millenium BPO S.A., Outsourcing S.A.S BIC, Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, Emtelco S.A.S., C&C Services S.A.S., Customer Operation Success SAS, León & Asociados SAS, Innova Tech IT SAS, Andes BPO SAS y RST Asociados Projects SAS. El objeto del Acuerdo Marco es: (i) seleccionar a los proveedores habilitados para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones bajo las cuales las entidades estatales pueden contratar estos servicios. El Acuerdo entró en ejecución el **11 de febrero de 2025** y tiene vigencia hasta el **11 de febrero de 2027**.

En este contexto, Prosperidad Social requiere la contratación del servicio de **centro de contacto** bajo el Acuerdo Marco citado, dado que este mecanismo es obligatorio para las entidades estatales que requieran adquirir bienes o servicios estandarizados.

Finalmente, la contratación del servicio **BPO – Centro de Contacto** para la vigencia **2026** se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones 2026 y será ejecutada durante dicha vigencia con recursos de inversión DPS propios de la entidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

La operación del centro de contacto comprende dos componentes de trabajo principalmente que son:

- **Atención multicanal:** Tiene como objetivo fortalecer la comunicación entre la ciudadanía y la entidad. Este componente se desarrolla a través de los canales de atención institucionales: escrito, presencial, telefónico y virtual.
- **Apoyo operativo a los programas de la entidad:** Su objetivo es brindar soporte a la operación de los programas misionales, con énfasis en los programas de transferencias monetarias como Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del IVA y Colombia Mayor, entre otros que implemente la entidad. Asimismo, incluye la atención a los requerimientos ciudadanos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

Ilustración 1. Canales de atención



Ilustración 2. Servicios brindados por el centro de contacto en cada canal



 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 9 de 10

La descripción de cada uno de estos servicios se describe a continuación:

Virtual:

- Chat Web: Interacción escrita en tiempo real a través de la página web institucional, mediante la cual los ciudadanos pueden resolver inquietudes sobre los programas y servicios de la entidad.
- Videollamada: Comunicación bidireccional de audio y video que permite interactuar con el ciudadano para resolver inquietudes o solicitudes. Adicionalmente, cuenta con el servicio de intérprete en Lengua de Señas Colombiana (LSC) para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- Chat Bot: Servicio automatizado que mantiene conversaciones con los ciudadanos para resolver inquietudes sencillas y de fácil comprensión mediante lenguaje básico.
- Web Callback: Servicio que permite al ciudadano registrar su número telefónico en un formulario dispuesto en la página web, para recibir posteriormente una llamada por parte de un agente.
- WhatsApp: Canal de mensajería por texto que permite comunicación bidireccional, intercambio de archivos, imágenes, audios y atención a consultas relacionadas con los programas y servicios.
- Redes Sociales: Servicio de atención a través de Facebook, X e Instagram, mediante el cual se brinda información, orientación y respuesta a inquietudes de los ciudadanos.

Telefónico:

- InBound: Llamadas entrantes a través de la línea 018000951100 y el número 6013791088, mediante las cuales los ciudadanos obtienen información general y solución de novedades.
- Chat SMS: Comunicación a través de mensajes de texto desde el código corto 85594, para responder consultas de la ciudadanía en tiempo real.
- IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador: Sistema automatizado de respuesta interactiva que permite entregar o capturar información a través del canal telefónico, facilitando el acceso a servicios informativos u operaciones transaccionales básicas.
- IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto: Servicio automatizado de respuesta interactiva que entrega información predeterminada y disponible 24/7, orientado a facilitar consultas rápidas sin intervención de un agente.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 10 de 10

Escrito:

Las PQRSDF se gestionan a través de las siguientes rutas de trabajo:

Ruta 1: Corresponde a la respuesta de peticiones gestionadas directamente por el operador del centro de contacto, relacionadas con:

- Peticiones de Renta Ciudadana
- Peticiones de Renta Joven
- Peticiones de Compensación del IVA
- Peticiones de Colombia Mayor
- Peticiones de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
- Peticiones de Economía Popular
- Peticiones de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE
- Otras definidas por la entidad.

Ruta 2: Comprende la respuesta a las peticiones escritas asignadas a otras dependencias de la entidad, las cuales son gestionadas directamente por los servidores públicos o colaboradores de Prosperidad Social.

Actividades para la gestión de PQRSDF

Para la gestión de PQRSDF se requieren desarrollar una serie de actividades que deben quedar registradas en el Sistema de Gestión Documental de la entidad:

- **Reparto:** Una vez recibidas las peticiones en la ventanilla de correspondencia, formulario web o recibido el correo electrónico en servicio al ciudadano, se procede a 1. Radicación – distribución, 2. Revisión – tipificación, 3. Gestión (proyección de respuesta), 4. Revisión de respuesta, 5. Firma, 6. Impresión, 7. Envío respuesta, 8. Devolución y 9. Publicación y aviso. Transversal a estas actividades se requiere realizar esquemas de seguimiento y monitoreo a la gestión de las peticiones.
- **Renta Joven:** Cargue y revisión de documentos, lo cual consiste en verificar la información contenida en los documentos de identidad, diplomas o actas de grado que los participantes cargan en el sistema de información. Asimismo, se responden las peticiones relacionadas con el programa.
- **Renta Ciudadana:** Se apoya el proceso de recepción y revisión de novedades, así como la verificación del cumplimiento de responsabilidades de los beneficiarios del programa. Asimismo, se responden las peticiones relacionadas con el programa.
- **Otros programas:** Se apoya la gestión y respuesta de las peticiones relacionadas con los demás programas de la entidad.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 11 de 10

Presencial:

- Centro de Atención Distrital Especializado – CADE: En estos puntos se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional, la recepción de documentos para trámites y compromisos de los programas misionales, y su posterior gestión documental.
- Gerencias Regionales: En las sedes regionales se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional, aprovechando el conocimiento territorial de los programas. Asimismo, se apoya la realización de eventos locales y las jornadas especiales de focalización de los programas.
- Centro Regionales de Atención a Víctimas – CRAV: En los CRAV se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional y apoyo a la población víctima, orientándola sobre los trámites y requisitos para ser atendida dentro del Sistema.
- Cabinas: Este servicio facilita la comunicación de los ciudadanos con el Centro de Contacto, permitiendo recibir atención telefónica a través de una cabina, es decir, una estructura que contiene un teléfono semipúblico en su interior.
- Quiosco: Servicio de comunicación y atención autónoma y virtual mediante un quiosco, entendido como un módulo al que los ciudadanos pueden acudir para gestionar consultas y peticiones de manera virtual.

Campañas de salida - Envíos masivos:

- SMS: Mensajes de texto enviados de forma masiva a beneficiarios o a la ciudadanía en general desde el código 85594, para convocar y comunicar información, novedades o estrategias de los programas misionales.
- Mailing: Envío masivo de correos electrónicos con información de los programas de la entidad, que pueden incluir documentos adjuntos y piezas gráficas.
- HSM: Mensajes masivos enviados a través de la línea oficial de WhatsApp, que pueden contener imágenes, videos y textos dirigidos a los beneficiarios.
- Mensajes de Voz: Envío de mensajes de voz de acuerdo con la información suministrada por los programas y conforme con los tiempos y características establecidos.
- OutBound: Campañas de llamadas salientes orientadas a acercar la entidad al ciudadano mediante la entrega de información general, actualización de

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 12 de 10

datos, encuestas de satisfacción, convocatoria a eventos, entre otros servicios.

En el **Anexo 1** se detallan los programas de **Prosperidad Social** y los servicios **BPO** requeridos por la Entidad; así mismo, en el **Anexo 2** se presentan las **estadísticas de atención** correspondientes a cada programa misional.

Servicios relacionados con talento humano

El talento humano contratado directamente por el operador del Centro de Contacto, bajo su autonomía y responsabilidad, será de apoyo operativo para las actividades programadas por los programas misionales. Este recurso permitirá atender los servicios que se generan de manera permanente y durante los períodos de entrega de transferencias de los programas **Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del IVA, Colombia Mayor, entre otros.**

La planta de personal estará en capacidad de ubicarse en los diferentes procesos de la operación, garantizando la respuesta adecuada a los requisitos y necesidades de los programas misionales de la entidad. Asimismo, podrá hacer presencia en algunas gerencias regionales o puntos de atención para apoyar procesos relacionados con la entrega de transferencias, la gestión de novedades, desarrollo de ferias de servicios y demás actividades requeridas frente a los beneficiarios y ciudadanía en general, de acuerdo con la programación del ciclo operativo de cada programa.

De igual forma, esta planta será apoyo para la gestión de las **PQRSDF** (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) y de toda la información que se recibe diariamente en los canales de atención habilitados, asegurando respuestas oportunas, pertinentes y alineadas con los requisitos normativos de los programas.

Es importante resaltar que Prosperidad Social adquiere los servicios del Centro de Contacto del tipo **“oro con elasticidad alta”**, modalidad en la cual la elasticidad establece los tiempos de aprovisionamiento, crecimiento y prestación del servicio según la demanda. Esto permite ajustar la capacidad operativa en cualquier momento, de acuerdo con las necesidades que surjan durante la operación.

Para efectos del cálculo de los recursos que se requieren, los costos se presentan con base en el simulador del acuerdo marco de precios y la investigación de mercado y con una duración de 8 meses.

4. PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y CERTIFICACIONES.

Son las establecidas en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III No. CCE-SNG-AMP-005-2024.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 13 de 10

5. VARIACIÓN DE ESPECIFICACIONES

No aplican, considerando que el histórico de contratación atiende a las características técnicas del acuerdo marco de servicios BPO.

6. CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

Clasificador código 83111507 - Servicios de buró de central de llamadas ("call center")

GRUPO F	Servicios
SEGMENTO 83	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público
FAMILIA 11	Servicios de Medios de Telecomunicaciones
CLASE 15	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.
PRODUCTO 07	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")

7. OBLIGACIONES

7.1. Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Las obligaciones de la entidad compradora están detalladas en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, cláusula 6, el cual indica que las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

6.1 La Entidad Compradora deberá verificar que las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios responden a las necesidades identificadas, así como los lineamientos establecidos en los documentos de utilización de este, como son la guía, catálogo, anexos, el presente contrato, entre otros.

6.2. Conocer y dar cumplimiento a lo establecido en la totalidad de los documentos que hacen parte del Acuerdo Marco:

- Contrato.
- Catálogo.
- Simulador.
- Guía de utilización del acuerdo marco.
- Términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 14 de 10

- Documentos del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024: los Estudios y Documentos Previos, el pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos (Anexo 1 Definiciones, Anexo 2 Fichas técnicas, Anexo 3 Visita y prueba técnica), la matriz de riesgos, y las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

6.3. Acudir directamente a Colombia Compra Eficiente ante cualquier duda sobre el funcionamiento del Acuerdo Marco, colocación de Solicitudes de Cotización o uso de la Tienda Virtual a través de los canales de comunicación habilitados para tal fin, no solicitar ayuda o cualquier tipo de asesoramiento de los Proveedores por fuera del evento de Solicitud de Cotización creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, previo a la adjudicación de la Orden de Compra.

6.4 La Entidad Compradora, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.

6.5 Durante la operación secundaria, podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios.

Para el efecto, si al menos tres (3) Proveedores (o una cantidad superior que Colombia Compra Eficiente defina en la guía de compra del Acuerdo Marco) no responden afirmativamente a los planteamientos de la entidad compradora en la Solicitud de Información (RFI- Request for Information), no se podrá realizar el evento de cotización (RFQ) con estas exigencias. En caso de que la entidad compradora solicite tiempos de implementación distintos, estos no deberán ser menores a diez (10) días hábiles.

6.6 La Entidad Compradora previo al lanzamiento del evento de cotización (*Request For Quotation*-RFQ) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberá realizar un evento de solicitud de información a través de la misma plataforma, para dar a conocer a los proveedores a mayor nivel posible los detalles de los Servicios BPO requeridos y solicitar aclaraciones sobre las características técnicas de los mismos, con el fin de elaborar correctamente la Solicitud de Cotización y que los proveedores realicen sus proyecciones financieras de forma adecuada. Las solicitudes de aclaraciones a los Proveedores no podrán referirse a marcas, precios y costos de los servicios a tercerizar.

Con la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote.


 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 15 de 10

Para ello, definirá un tiempo de respuesta no superior a diez (10) días hábiles, en atención a la complejidad de la información.

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

La Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, y asegurarse de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación (ñ) Otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique, en los términos del numeral 6.7 de esta minuta. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

6.7 En virtud de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, la entidad deberá: (i) solicitar información a los Proveedores acerca la información que relacione Colombia Compra Eficiente en el formato acerca de los servicios que pretenda adquirir en la Solicitud de Cotización, como se explicó en el numeral anterior; y/o (ii) otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados en el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique. En este sentido, la Entidad Compradora debe:

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 16 de 10

A. Verificar que el valor de la Solicitud de Cotización sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, lo cual se puede verificar en la página de Colombia Compra Eficiente.

B. Verificar que se reciba como respuesta a la Solicitud de Información remitida a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, solicitudes de POR LO MENOS DOS (2) PROVEEDORES MiPymes colombianas para limitar la Solicitud de Cotización a MiPymes colombianas. La Entidad deberá fijar la fecha de cierre de la Solicitud de Información UN (1) DÍA HÁBIL antes de la fecha de inicio de la Solicitud de Cotización.


C. Verificar que los Proveedores hayan aportado junto con su solicitud: (i) copia del Registro Mercantil, del Certificado de Existencia y Representación Legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de expedición de máximo SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO anteriores a la fecha de inicio de la solicitud de información; (ii) las personas naturales deben enviar una certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del Registro Mercantil; y las personas jurídicas deben enviar una certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, en la cual acrediten que cuentan con tamaño MiPymes según los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen. Las MiPymes también podrán acreditar esta condición con la copia del Certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015.

D. A través de los documentos entregados por el Proveedor, deberá verificar que este cuente mínimo con un (1) año de existencia.

E. Finalmente, en caso de que se cumplan las condiciones mencionadas, la Entidad Compradora deberá crear la Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano utilizando el número de la plantilla indicada en la guía para cada Lote que contiene únicamente los Proveedores con tamaño MiPymes.

6.8 Las entidades compradoras no podrán en la operación secundaria incluir o modificar las condiciones habilitantes, factores técnicos, económicos o de escogencia o solicitar documentos o requisitos distintos a los establecidos en la operación principal y el ordenamiento jurídico, salvo lo previsto en la cláusula 2.5, numeral IV, del pliego de condiciones y la cláusula 6.5 de esta minuta.

6.9 La Entidad Compradora define el presupuesto del que dispone e inicia el proceso de selección abreviada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para el Acuerdo Marco de Precios, diligenciando la solicitud de cotización y enviándola a los

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 17 de 10


Proveedores habilitados en el Catálogo. La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. El plazo del evento de Solicitud de Cotización cuenta desde el día siguiente hábil en el que es creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano hasta las 5:00pm del DÉCIMO (10) DÍA HÁBIL. Si después de enviar la solicitud de cotización a los Proveedores, la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, debe editar la solicitud de cotización antes de la finalización del plazo inicial para recibir cotizaciones y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado.

La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

6.10 La Entidad Compradora debe incluir en el evento de cotización lo siguiente:

- Los servicios requeridos según las especificaciones previstas en el Anexo Técnico.
- Fecha de inicio de la operación.
- Horario de atención de los canales.
- Horario de atención de los agentes, en caso de contratar recurso humano.
- El porcentaje, que no será superior al 10 ni inferior al 5, de los bienes o servicios requeridos para la ejecución provistos por población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros), previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, la Entidad Compradora deberá justificarlo.
- El Presupuesto Oficial para los servicios y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) que lo respalda.

6.11 Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial. En todo caso, los proveedores de

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 18 de 10

la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización.

6.12 Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación” expedida por Colombia Compra Eficiente.

6.13 La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, deberá expedir el acto administrativo mediante el cual justifique este hecho y podrá crear un nuevo Evento de Cotización en la TVEC.

6.14 En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021. Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados. Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.

b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 19 de 10

c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.

d. La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

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


6.16 Elaborar y cargar los estudios y documentos previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar la Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio. El formulario de estudios previos no exime a la Entidad Compradora de realizar su etapa previa de planeación para justificar y soportar su necesidad de la cual trata el Decreto 1082 de 2015 y los documentos propios dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno; o según establezca su manual de contratación al respecto.

6.17 El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aprobar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y su aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los servicios de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de cotización a través de un acto administrativo motivado, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula. En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

6.18 Colocar la Orden de Compra a partir de la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios BPO de la Solicitud de Cotización, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización.

6.19 La Entidad Compradora dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES posteriores a la colocación de la Orden de Compra debe solicitar la publicación por medio de la herramienta de "Solicitud de Publicación de Documentos Adicionales para una Orden de Compra" de la Tienda Virtual del Estado Colombiano lo siguiente: (i) ofertas presentadas en el evento de cotización por los proveedores, (ii) informe de evaluación y (iii) el Estudio Previo correspondiente al proceso.

6.20. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 del presente

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 20 de 10


documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra y haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.

6.21. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

6.22 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. Es de anotar que la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora.

6.23. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (i) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17(ii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los TRES (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iii) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (iv) informar a la Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPPP cuando el Proveedor este en mora en la oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de protección social; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.24 La Entidad Compradora deberá publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras y su

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 21 de 10

constancia de aprobación por cada Orden de Compra generada bajo el Acuerdo Marco.

6.25 Durante la ejecución de la orden de compra, la Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con los parámetros fijados en el Decreto 1072 de 2015, y con los estándares mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, y todas las demás normas aplicables.


6.26 La Entidad Compradora debe entregar a cada Proveedor la totalidad de formatos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionados con el trámite interno para el pago de las facturas, una vez se cuente con la aceptación de la Orden de Compra.

6.27 La Entidad Compradora debe aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 12, para lo cual realizará los descuentos a los que haya lugar y pagará en los términos establecidos en dicha cláusula, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Acuerdos de Niveles de Servicios ANS. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de una o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de las pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes. Durante la ejecución de la Orden de Compra la Entidad Compradora podrá aplicar en el momento de la facturación Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS.

6.28 La Entidad Compradora debe adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

6.29 La Entidad Compradora debe verificar en la Operación Secundaria el cumplimiento de los requisitos generales de los servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los documentos previos, pliego de condiciones y sus anexos y el presente documento.

6.30 Adelantar las acciones, por cuenta propia, que procedan en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación secundaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, así como las demás normas que sean aplicables. En el evento de que la Entidad Compradora imponga una sanción producto de una Orden de Compra, deberá notificar a Colombia Compra Eficiente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 22 de 10

declare la sanción con la finalidad de contar con la trazabilidad respectiva, en lo concerniente a lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula 19.1. Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente. La Entidad Compradora una vez expida el acto administrativo que declare el incumplimiento y le imponga una multa al proveedor o haga efectiva la cláusula penal, deberá proceder a la notificación de dicha sanción tal como lo dispone el artículo 31 de la Ley 80 de 1993.

6.31 Entregar a los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y publicar el mismo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.


6.32 Informar a Colombia Compra Eficiente el posible incumplimiento de los proveedores respecto de las obligaciones generales del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos. Si el incumplimiento por parte del proveedor recae sobre las obligaciones relacionada con las solicitudes y/o eventos de cotización, tales como la no cotización, retiro de cotización, condicionamiento de la cotización, modificación en la cotización respecto de los requerimientos de la Entidad Compradora y las demás situaciones previstas en la presente Minuta que estén directamente relacionada a los eventos de cotización deberá informarlo dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos.

6.33 Informar a Colombia Compra Eficiente la posible ocurrencia de hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco, o entre estos y terceros, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos; y realizar el respectivo traslado a las autoridades competentes.

6.34 Ejecutar las Órdenes de Compra en los tiempos establecidos en el acta de inicio, sin requerir tiempos inferiores a los definidos, salvo que el Proveedor manifieste expresamente que puede realizar la entrega en un tiempo inferior.

6.35 Verificar que el Proveedor esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura, adicionalmente, y para el ultimo pago deberá encontrarse al día en el pago de la liquidación del subordinado, o en su defecto el proveedor podrá aportar el contrato en el cual se demuestre la continuidad de la relación laboral con el trabajador posterior a la terminación de la Orden de Compra, de conformidad con el Anexo Técnico.

6.36 Informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar e iniciar el proceso de incumplimiento correspondiente.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 23 de 10

6.37 Notificar, enviar o informar de manera oficial al Proveedor los datos de una persona de contacto (funcionario de planta preferiblemente, considerando la rotación de los Contratistas de Prestación de Servicios) que haga las veces de enlace, administrador, supervisor y/o apoyo a la supervisión, asimismo, informar cuando exista cambio de supervisor.

6.38 El supervisor de la Orden de compra deberá realizar la verificación del porcentaje de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia o personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional definido en el evento de cotización durante el plazo de ejecución de la orden de compra. Asimismo, debe verificar los documentos con los que el proveedor acredite este requisito de conformidad con los documentos establecidos para cada grupo poblacional en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

6.39 Cuando la entidad compradora verifique que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales deberá dar cumplimiento con lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.

6.40 La entidad compradora deberá informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los tres (3) días siguientes, cuando tenga conocimiento, que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales.

6.41 Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.

6.42 Colombia Compra Eficiente tiene la facultad de suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a las Entidades Compradoras que no se encuentren sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en las siguientes eventualidades: (i) cuando esté en mora en el pago de sus facturas por treinta (30) días calendario o más; o, (ii) cuando hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año.


6.43 Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo Marco y que se encuentren en los documentos del proceso.

7.2. Obligaciones de los Proveedores

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 24 de 10

Las obligaciones del proveedor están detalladas en el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, en la Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores, así:

- Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución.
- Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.
- Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.
- Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.
- Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.
- Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.
- Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.
- Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.
- Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
- Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 25 de 10

- Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.
- Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.
- Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.
- Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.
- Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.
- Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
- Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.
- Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.
- Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.
- Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han


 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 26 de 10

sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

- El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.
- El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.
- Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.
- Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.
- Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la operación, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.

8. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL PROPONENTE Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

La modalidad de selección corresponde a una SELECCIÓN ABREVIADA, de conformidad con lo estipulado en el literal a) numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, que obliga a las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 27 de 10

orden nacional, a adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes a través de los acuerdos marco de precios vigentes.

Así las cosas y con fundamento en esta disposición, se procedió a realizar la búsqueda de este servicio en la tienda Virtual del Estado Colombiano - Acuerdos Marco y/o Instrumentos de Agregación de Demanda, y a la fecha de elaboración de la presente ficha técnica-estudio previo, se verificó que está vigente el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 para las entidades estatales, a través del cual se pueden adquirir los servicios objeto de esta contratación.

9. Evento RFI (RFI- Request for Information)

De conformidad con la etapa previa a la publicación del evento de cotización (**RFQ**), establecida en el **Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**, la Entidad adelantó la publicación del **RFI**, bajo el evento No. **205222**, en la **Tienda Virtual del Estado Colombiano** dispuesta por **Colombia Compra Eficiente (CCE)**, con el objetivo de informar a los proveedores sobre los **requerimientos técnicos** y los **procesos operativos** requeridos por la Entidad para el futuro proceso de contratación de los servicios **BPO – Centro de Contacto**.

El proceso fue publicado con fecha de inicio el **08 de enero de 2026** y finalización el **15 de enero de 2026**. Durante este periodo se recibieron **treinta y nueve (39) preguntas**, las cuales fueron atendidas por la Entidad dentro de los plazos establecidos en el proceso.

Finalmente, el evento **RFI** cerró con las respuestas de **siete (7) proponentes**, de los **ocho (8) habilitados** en el Acuerdo Marco de Precios, así:

Respuestas

Exportar v		
Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1280433	14/01/26 11:18 -0500
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1280451	15/01/26 13:07 -0500
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1280454	13/01/26 15:41 -0500
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1280459	14/01/26 17:16 -0500
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1280504	14/01/26 16:38 -0500
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1281085	15/01/26 08:35 -0500
MILLENIUM BPO SA	MILLENIUM BPO SA - #1282107	15/01/26 15:39 -0500

10. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

La Entidad Estatal debe elegir la oferta del Proveedor que haya cotizado el menor valor total relacionado en la Solicitud de Cotización RFQ.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 28 de 10

11. ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DE LA ORDEN DE COMPRA

Los Acuerdos Marco de Precios son de obligatoria aplicación para las entidades estatales del orden nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva, en la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes. En este marco, Colombia Compra Eficiente (CCE) ha dispuesto herramientas de simulación que permiten a las entidades compradoras modelar el escenario que mejor se ajuste a sus necesidades, identificar los servicios por lote, categorías y niveles de servicio, y determinar la cotización total más favorable entre los proveedores habilitados.

En atención a lo anterior, Prosperidad Social realizó un primer ejercicio de estimación partiendo de los precios techo definidos en el simulador del Acuerdo Marco de Precios, incorporando los ajustes requeridos para atender las necesidades de la presente vigencia, derivadas de los programas misionales de la Entidad y del histórico de consumo por cada uno de los servicios. Como resultado de la aplicación del simulador, el costo proyectado para la colocación de una nueva orden de compra sin aplicar descuento asciende a trece mil trescientos veintidós millones ochocientos sesenta y cinco mil doscientos veintiún pesos con cincuenta y ocho centavos (\$13.322.865.221,58) M/CTE, valor que incluye IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, así como los costos directos e indirectos asociados a la ejecución.

El detalle de los servicios y los valores estimados se presenta en el **Anexo 3**, con base en los precios techo registrados por los operadores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y vinculados al Acuerdo Marco de Precios (AMP). Se resalta que, en el evento de adquisición de la nueva orden de compra, los precios podrán disminuir como resultado del proceso de puja. La experiencia de procesos adelantados en vigencias anteriores ha evidenciado una **disminución promedio del 35%**, por lo cual, de manera conservadora, se estima un descuento mínimo del **20%**, lo que permitiría proyectar un valor aproximado de diez mil seiscientos cincuenta y ocho millones doscientos noventa y dos mil ciento setenta y siete pesos con veintiséis centavos M/CTE (\$10.658.292.177,26).

12. PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

De conformidad con el Manual de Contratación de la Entidad, la Oficina de Contratación adelantó la **investigación de mercado** que se presenta en el **Anexo 4**, mediante la cual se determinó el presupuesto oficial estimado para adelantar el presente proceso de contratación, que es por la suma de **once mil novecientos noventa millones setecientos setenta y dos mil setecientos quince pesos M/CTE (\$11.990.772.715,00)**, valor que inclu el IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, así como los costos directos e indirectos asociados a la ejecución.

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 29 de 10

Tabla 4. Resumen solicitud de recursos

PROYECTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	CDP	COSTO ESTIMADO NUEVA ORDEN DE COMPRA SEGÚN INVESTIGACIÓN DE MERCADO
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO	8 meses	15126	\$11.990.772.715,00

Fuente: Investigación de mercado

Las ofertas presentadas para este proceso no podrán superar el valor correspondiente al resultado de la investigación de mercado, descrito en el listado de precios de referencia del Anexo 4 - Investigación de Mercado. Las ofertas que se encuentren por encima de este valor oficial no serán tenidas en cuenta.

13. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución será de ocho (8) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.

14. LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de ejecución y el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C., con cubrimiento nacional.

15. FORMA DE PAGO:

PROSPERIDAD SOCIAL pagará al Contratista los servicios de BPO – centro de contacto- efectivamente prestados, mediante pagos mensuales vencidos, previo recibo a satisfacción por parte del Supervisor del contrato y presentación de los siguientes requisitos:

1. Presentación de Factura que cumpla con todos los requisitos de Ley, contra entrega de los productos solicitados por la entidad, correspondientes al periodo de ejecución.
2. Presentación de informe de ejecución contractual correspondiente al periodo de ejecución.
3. Presentación de certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o representante legal en la que se acredite el cumplimiento del pago de las obligaciones con los sistemas de salud, Riesgos Profesionales, Pensiones y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Sena, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002 y Ley 828 de 2003. En el caso en que la certificación sea suscrita por el Revisor Fiscal, se debe allegar "Certificado de Antecedentes Disciplinarios, expedido por la

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 30 de 10

Junta Central de Contadores" vigente y copia de la tarjeta profesional correspondiente

4. Certificación de cumplimiento del objeto contratado y recibo a satisfacción por parte del supervisor del Contrato designado por PROSPERIDAD SOCIAL.

NOTA 1: La factura electrónica, debe estar validada previamente por la DIAN, conforme con las disposiciones señaladas en la normatividad vigente, y cumplir con los lineamientos impartidos por Prosperidad Social y por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para su validación en el SIIF Nación.

NOTA 2: Si las facturas no son correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

NOTA 3: El pago estará sujeto a las respectivas apropiaciones presupuestales. La forma de pago prevista, esta queda subordinada a la aprobación del Programa Mensualizado de Caja – PAC y su giro respectivo por parte de la Dirección General del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

NOTA 4: Certificación expedida por el Revisor Fiscal y/o Representante Legal en la que se acredite el cumplimiento del pago de las obligaciones con los Sistema de Salud, Riesgos Laborales y Pensiones.

16. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Los recursos para la orden de compra se imputarán con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. 15126 del 29 de enero de 2026, el cual está debidamente suscrito por el Coordinador del Grupo de Trabajo de Presupuesto de la Oficina Financiera de PROSPERIDAD SOCIAL, de acuerdo con la siguiente distribución:

Tabla 3. Distribución presupuestal

RUBRO	DEPENDENCIA	FUENTE	CDP	PRESUPUESTO
C-4103-1500-33-53105B-4103073-02 – ADQUISICIÓN DE BIENES - SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA – IMPLEMENTACIÓN SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACION ESTADO – CIUDADANO NACIONAL	000 DPS	Nación	15126	\$11.990.772.715,00

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 31 de 10

17. GARANTÍAS

De acuerdo con la cláusula 17 del AMP «los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora.», de igual forma en el numeral 17.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras, Los Proveedores deben 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 Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

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

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

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

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

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.



18. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento / Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del presupuesto por implementar el	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad	
1	Específico	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Crecimiento atípico de los servicios BPO requeridos por la entidad	La demanda de servicios BPO por parte de la Entidad sobrepasa la capacidad disponible de los servicios contratados	3=Posible	4= Mayor	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Posibilidad de crecimiento por elasticidad de los servicios contratados, frente a lo requerido.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Cuando se presente el crecimiento atípico	Hasta finalizar el crecimiento atípico	Medición de ocupación de los agentes y consumo de servicios	Durante la ejecución del Contrato
2	General	Externo	Ejecución	Riesgos Regulatorios	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar la ejecución del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que afectan la ejecución del contrato.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo bajo	Prosperidad Social	Revisar las condiciones económicas del contrato, para de ser procedente legal, financiera y técnicamente, contando con los recursos, ajustar sus condiciones económicas del mismo.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	A partir de la solicitud por parte del contratista	Con el documento que resuelve la solicitud	consulta y actualización normativa	Permanente
3	General	Externo	Ejecución	Riesgos Sociales o Políticos	Retrasos o imposibilidad de ejecutar el objeto del contrato, derivado de situaciones de orden público, confinamientos, paros, huelgas, asonadas, extorsiones, actos terroristas, acciones de grupos al margen de la ley o novedades que impidan la movilización en los territorios donde se ejecuta.	Demoras en la ejecución del contrato, desviación en el cronograma de actividades o imposibilidad de ejecución	4=Probable	3= Moderado	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social y Contratista	Replantear cronograma de ejecución; establecer alternativas mediante planes para atender la contingencia	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Cuando se presenten las situaciones que imposibiliten la normal ejecución del contrato	Hasta el restablecimiento de las situaciones de normal ejecución del contrato	Permanente monitoreo a las situaciones que puedan afectar la ejecución del contrato	Permanente



No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento o Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato por implementar el	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
4	General	Externo	Ejecución	Riesgos Financieros	Situaciones asociadas con factores macroeconómicos ajenos a la ejecución del contrato, que afectan el precio de los servicios requeridos en el desarrollo de las obligaciones y/o del objeto contractual.	Afecta los tiempos de implementación y/o ejecución del contrato. Reduce el alcance del contrato ejecutado.	3=Posible	3= Moderado	6	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Diseñar un plan de contingencia para dar respuesta a la ocurrencia de la situación.	3=Posible	2= Menor	5	Riesgo Medio	Si	Ejecución del contrato/convención	Cierre	Permanente monitoreo a variables macroeconómicas que puedan afectar la ejecución del contrato	Permanente

19. SUPERVISIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en especial en el artículo 84, en relación con las facultades y deberes de los supervisores de contratos, la supervisión en la ejecución del presente contrato, estará a cargo del coordinador del GIT Atención y Servicio al Ciudadano de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano o de quien designe el jefe de Contratación de PROSPERIDAD SOCIAL, previa solicitud del área técnica correspondiente, quien deberá cumplir con las obligaciones realizadas en la designación de supervisión, lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, Leyes 1150 de 2007, 734 de 2002, 1474 de 2011, la Resolución No. 00078 del 2016 por medio de la cual se adoptó el Manual de Contratación y las derivadas de las circulares que al respecto emita la Agencia nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

20. IMPUESTOS

Este servicio se encuentra gravado con el Impuesto Sobre las Ventas – IVA, según artículo 468, Título V. Tarifas, del Estatuto Tributario Nacional, a la tarifa general del DIECINUEVE POR CIENTO (19%).

 Prosperidad Social	ESTUDIO PREVIO	Código: F-GC-2
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 11
		Página 34 de 10

21. ANEXO

- ANEXO 1. Descripción de los programas de Prosperidad Social.
- ANEXO 2. Estadísticas programas misionales actuales.
- ANEXO 3. Detalle de los Servicios Requeridos - Simulador
- ANEXO 4. Investigación de Mercado

Cordialmente,



Juan David García Castaño
Jefe de Oficina
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano

Elaboró: Esmeralda Cruz Ortega - Contratista - Oficina de Relacionamento con el Ciudadano
Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso - Coordinador - GIT Atención y Servicio al Ciudadano