

## **ESTUDIOS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD**

### **1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

En el artículo 20 del Decreto 4085 de 2011, modificado por el Decreto 1244 de 2021, se establecen las funciones de la Dirección de Gestión de la Información que se ejecutan a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario eKOGUI, a saber:

- "1. Desarrollar, administrar y poner a disposición de las entidades y organismos públicos el Sistema Único de Gestión e Información de actividad litigiosa del Estado, de conformidad con los requerimientos del Gobierno Nacional, en coordinación con la Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la Información.*
- 2. Permitir el acceso a la información contenida en el Sistema Único de Gestión e Información de actividad litigiosa del Estado, a las dependencias que hacen parte de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, a las oficinas jurídicas de las entidades públicas, incluidas las descentralizadas y las territoriales, y a las demás instituciones que tienen obligación o competencia para recaudar y producir información sobre la materia.*
- 3. Ejecutar, en coordinación con la Oficina Asesora Sistemas y Tecnologías de la Información, las gestiones necesarias para garantizar el buen funcionamiento, la operación y la sostenibilidad del Sistema Único de Gestión e Información de actividad litigiosa de la Nación.*
- 4. Recibir e incorporar al Sistema Único de Gestión e Información de actividad litigiosa de la Nación las notificaciones de toda acción o proceso judicial, prejudicial o arbitral de las entidades y organismos del orden nacional, en los términos y condiciones establecidas en la Ley, sin perjuicio de la obligación de las entidades de realizar el registro de la información."*

En este contexto, para atender las necesidades y solicitudes de los usuarios del Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado - eKOGUI brindando soporte a sus requerimientos, se han definido procedimientos para la prestación del servicio de soporte el cual se ha estructurado en cuatro niveles de atención, así:

- El primer nivel, corresponde al centro de contacto, donde el usuario del sistema eKOGUI tiene el primer contacto con la Agencia y se brinda el soporte básico necesario para atender, clasificar y responder las solicitudes de los usuarios del sistema de manera eficiente.
- El segundo nivel corresponde al equipo de trabajo del GIT de atención al usuario eKOGUI de la Dirección de Gestión de Información.
- El tercer nivel hace referencia a los Grupos Internos de Trabajo diferentes al GIT de atención al usuario eKOGUI de la Dirección de Gestión de Información que se encargan de los requerimientos funcionales y de datos registrados en el sistema.

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

- El cuarto nivel hace referencia a la Oficina Asesora de Tecnología de la Información – OASTI.

Para ello, la Agencia desde febrero de 2016 adelantó la contratación de la prestación de servicio de centro de contacto (BPO) a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, bajo las órdenes de compra 6570 de 2017, 17517 de 2018, 36572 2019, 47572 de 2020, 60692 de 2020, 85089 del 2022 y 111560 del 2023.

Los objetivos de la implementación del primer nivel de soporte, a cargo del centro de contacto son:

- Radicar, atender, hacer seguimiento y solucionar de manera eficaz los requerimientos de los usuarios del sistema eKOGUI; propios del primer nivel, y escalar al nivel correspondiente aquellas solicitudes cuya atención/solución y seguimiento no esté bajo su responsabilidad.
- Realimentar al GIT de atención al usuario eKOGUI de la Dirección de Gestión de Información sobre incidencias reiterativas, con el fin de mejorar el desempeño del sistema eKOGUI.
- Realizar campañas *outbound* y comunicaciones por medio de correos masivos referentes a los diferentes componentes del Sistema eKOGUI.

Durante la vigencia 2024, acorde a las estadísticas de la herramienta de gestión de casos, se radicaron un promedio mensual de 1.020 casos para gestión por parte de los funcionarios, y más de 1.330 interacciones mensuales entre llamadas y correos recibidos, así mismo, al final de cada mes, se tienen en promedio 220 casos abiertos que requieren una gestión por parte de los funcionarios de los diferentes niveles de soporte.

Mes	Correo	Llamada	Total
1-2024	507	232	739
2-2024	807	334	1141
3-2024	960	369	1329
4-2024	757	346	1103
5-2024	778	259	1037
6-2024	602	223	825
7-2024	751	264	1015
8-2024	1090	409	1499
9-2024	646	230	876
10-2024	659	250	909
11-2024	621	201	822
12-2024	554	205	759
<b>Total</b>	<b>8.732</b>	<b>3.322</b>	<b>12.054</b>

## **ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA**

A finales del año 2024, entró en funcionamiento un chat de atención directa, el cual ha venido ganando posicionamiento dentro de los canales de servicio. Desde su lanzamiento entre noviembre y diciembre de 2024, se gestionaron 50 casos a través de esta nueva herramienta, y para enero de 2025, la cantidad de atenciones realizadas por este medio ascendió a 125, lo que evidencia una creciente demanda por parte de los usuarios.

Las solicitudes y requerimientos relacionados con el Sistema eKOGUI obedecen a la necesidad constante de las entidades de realizar verificaciones sobre la información registrada en el Sistema. En este sentido, desde el año 2022 se inició un plan de implementación del sistema en entidades territoriales, lo que permitió su progresiva adopción. Durante los años 2023 y 2024, el proceso de expansión continuó, alcanzando un total de 184 entidades territoriales. Este crecimiento del sistema sugiere que las solicitudes de los usuarios respecto al uso y funcionamiento del Sistema eKOGUI se mantendrán o incluso aumentarán en los próximos períodos.

Dada esta situación, es imprescindible que el GIT de atención al usuario eKOGUI garantice la continuidad del servicio de soporte mediante la operación de un centro de contacto, así poder garantizar que los usuarios puedan obtener fácilmente la información que necesitan para utilizar eficazmente el Sistema. Esto incluye proporcionar respuestas claras, precisas y oportunas a las consultas de los usuarios con transparencia y eficiencia brindando un soporte oportuno y efectivo para resolver los problemas que se le presenten a los usuarios de manera rápida, con responsabilidad, a través de los canales establecidos, brindando la retroalimentación con los procedimientos establecidos, para manejar las situaciones que se puedan dar de cara al primer nivel de servicio, además manejando la confidencialidad requerida garantizando la protección de los datos de los usuarios y respetando la privacidad con imparcialidad brindando apoyo imparcial y equitativo, evitando así cualquier impacto negativo en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

De esta manera, se podrá asegurar que las solicitudes presentadas por los usuarios del Sistema continúen siendo atendidas de manera eficiente. Además, es importante resaltar que la Agencia no cuenta con el personal e infraestructura suficiente para ejecutar de manera directa para realizar las actividades requeridas para la adecuada gestión de las solicitudes generadas en el marco del cumplimiento de su misión institucional.

Por estas razones, se hace necesaria la contratación de un servicio de centro de contacto que permita la radicación y gestión de los casos presentados por los usuarios del Sistema eKOGUI en un primer nivel de atención. Este servicio resulta indispensable no solo para asegurar la continuidad en la atención a los usuarios, sino también para preservar la imagen institucional de la Agencia y optimizar la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos y entidades que interactúan con el sistema. Adicionalmente, se verificó la existencia de Acuerdo Marco de Precios vigente con el

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

que se pueda contratar el servicio y satisfacer la necesidad identificada, encontrando que en la actualidad Colombia Compra Eficiente, cuenta con el Acuerdo Marco de Precios, de servicios CCE-SNG-AMP-005-2024, el cual tiene una vigencia del 11 de febrero del 2025 hasta el 11 de febrero 2027. cuyo objeto es el de establecer: (i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios. El AMP tiene cobertura a nivel nacional.

La presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2025 de la Agencia en el ítem 116.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR E IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

#### 2.1 OBJETO

Prestación de servicios de centro de contacto para la atención y soporte de primer nivel de los usuarios del sistema ekOGUI.

#### 2.2 ALCANCE DEL OBJETO:

Se requiere contratar el servicio de centro de contacto con el objetivo de dar soporte a los usuarios del sistema eKOGUI, radicar los requerimientos en el aplicativo de gestión y atender en un primer nivel estas solicitudes, basados en la estructura del equipo de trabajo descrito a continuación.

#### 2.3 CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El clasificador de bienes y servicios es el sistema de clasificación que permite codificar productos y servicios basándose en estándares acordados por la industria los cuales facilitan el comercio entre las empresas y la entidad. La búsqueda e identificación de los códigos UNSPSC, está en relación con el objeto a contratarse y la dependencia o el área solicitante. El servicio para contratar se enmarca en: 'Servicio de Buró de central de llamadas "call center"'.

CLASIFICADOR	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASES
Código UNSPSC  Servicio de buró	Servicios [F]	Servicios públicos y servicios relacionados	Servicios de medios de telecomunicaciones [8311]	Comunicaciones telefónicas y de larga distancia [831115]

de central de llamadas "call center" [83111507]		con el sector público [83]		
---	--	----------------------------	--	--

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Tal como se establece en el Catálogo y el simulador de compra del Acuerdo Marco de Precios (AMP) 'Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024', los productos a contratar son los siguientes:

**1. Agentes de soporte:** Son las personas que atienden los casos y solicitudes recibidas por cualquiera de los canales (chat, teléfono o correo electrónico), se ubican en las oficinas del contratista, el horario que manejan es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con una hora de almuerzo, se solicita la contratación de 3 agentes, los cuales requieren una dedicación del 100% del tiempo. Los agentes deben registrar todas las solicitudes por medio de la herramienta de gestión, dar respuesta escrita a los usuarios en los casos que tengan complejidad baja (Base de conocimiento N. 1.), adicionalmente debe escalar al segundo nivel (GIT. Atención al Usuario eKOGUI), los casos que no puedan ser gestionados directamente por el centro de contacto.

Estos agentes deben contar con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio, se espera que los agentes cuenten con las siguientes características:

- ✓ Habilidades y destrezas: Aptitud de servicio, buena redacción y ortografía, disciplina, organización, capacidad para seguimiento de instrucciones.
- ✓ Herramientas de Hardware y Software: (i) computador de escritorio o computador portátil que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y ratón, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

- ✓ Funciones recomendadas: Habilidades de digitación, manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail), habilidades de consulta en Internet, manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet, brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.
- ✓ Eventualmente y de manera puntual, alguno de los agentes, por necesidad de capacitación, puede tener que gestionar la atención de chat en las instalaciones de la Agencia, esta situación la avisa la Agencia con 3 días de antelación.

El contratista debe tener un agente de backup, de tal manera que este puede reemplazar a uno de los agentes de soporte en el caso que se presente una eventualidad.

### 2. Características técnicas de los servicios

- ✓ El canal de atención telefónica debe disponer de:
- ✓ Software de gestión telefónica que permita registrar o identificar:
- ✓ El número único de llamada.
- ✓ Fecha y hora de la llamada.
- ✓ El agente que atiende la llamada.
- ✓ Información del usuario que se comunica soporte eKOGUI.
- ✓ Motivo de la terminación de la llamada.
- ✓ Incorporar observaciones a la llamada.
- ✓ Tiempo de llamada.
- ✓ Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora).
- ✓ Histórico de la gestión realizada con el contacto.
- ✓ Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase los umbrales definidos por la entidad para el TMO, bajo un semáforo.
- ✓ Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- ✓ Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.
- ✓ Contar con un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:
- ✓ Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes;



## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

- ✓ Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución.
- ✓ Gestionar las prioridades de asignación de llamadas.
- ✓ Informar el tiempo de espera aproximado
- ✓ Software de grabación de voz que permita grabar el 100% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada.
- ✓ Importante, deben migrar y utilizar la línea existente 601 7945844

**2.1 Servicio Troncal SIP:** El servicio contratado corresponde a 500 minutos de conexión, los cuales se contabilizan a partir del contacto efectivo con el ciudadano, es decir, desde que la llamada es contestada. Este servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía, excepto el Agente. Para garantizar la comunicación, se emplea el protocolo de iniciación de sesión (SIP) a través de tres troncales SIP, que permiten realizar y recibir llamadas externas a nivel local, nacional o a celulares mediante una conexión a Internet, asegurando así una comunicación eficiente y digitalizada.

- ✓ Alcance del servicio: Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en el Centro de Contacto para la entrada y salida de llamadas concurrentes.
- ✓ Detalle: Este servicio contratado es para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio. El proveedor debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.
- ✓ Horario de disponibilidad del servicio: Servicio 7x24

### **2.2 Plataforma de Centro de Contacto para Agentes:**

- ✓ Se refiere a los siguientes componentes que debe tener cada uno de los agentes de soporte:
- ✓ Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Contratante.
- ✓ Licencia para el uso de las herramientas office por parte de los agentes de soporte, se solicita la contratación de 3 licencias, una para cada agente de soporte.
- ✓ Troncales SIP: Son líneas que operan sobre IP utilizando un protocolo estándar donde los proveedores de servicios de telecomunicaciones (VoIP) conectan uno o más canales a la PBX.

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

- ✓ Plataforma de centro de contacto para agente: Este ítem corresponde a la infraestructura del centro de contacto que se requiere para cada agente solicitado.

### 4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

#### 4.1 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

Las obligaciones de los Proveedores en la operación secundaria son las que se especifican en la cláusula 7 del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, particularmente las señaladas del numeral 7.50 al 7.92 el cual tiene una vigencia de dos (2) años a partir del 11 de febrero de 2025 y la vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra es el 11 de febrero de 2028.

#### 4.2 OBLIGACIONES DE LA AGENCIA

Las obligaciones de las Entidades Compradoras serán aquellas previstas en la cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024.

### 5. MODALIDAD DE SELECCIÓN

La modalidad de selección, que se pretende utilizar es:

MODALIDAD	SELECCIONAR
Licitación Pública	
Concurso de Méritos	
Selección abreviada por (AMP)	X

Conforme al literal a) numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 Selección Abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades conforme al procedimiento de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios.

### 6. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, las entidades estatales estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la administración pública están obligadas a adquirir bienes y servicios Uniformes y No Uniformes de Común Utilización mediante acuerdos marco de precios.

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

Los acuerdos marco de precios centralizan la compra de bienes y servicios comunes y no comunes, lo que permite a las entidades obtener productos a mejores precios y condiciones. Este enfoque reduce el tiempo y los costos administrativos asociados con los procesos de licitación que pudieran adelantarse de manera independiente.

Por otra parte, al consolidar la demanda de múltiples entidades, se pueden negociar mejores términos y precios con los proveedores. Esto se traduce en ahorros significativos para el Estado y un uso más eficiente de los recursos públicos.

La utilización de acuerdos marco de precios simplifica el proceso de contratación para las entidades, permitiendo enfocar a la ANDJE en su misión principal sin dedicar tiempo y recursos excesivos a la gestión de adquisiciones.

Los acuerdos marco de precios son gestionados por la Agencia Nacional de Contratación Pública (Colombia Compra Eficiente), asegurando que tales procesos de adquisición se realicen de manera transparente, cumpliendo con las normativas vigentes y evitando prácticas corruptas.

Por último, se justifica esta modalidad de selección, pues por disposición legal obliga a entidades como la ANDE a adquirir bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

### 7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN

La Ley 1150 de 2007 en su artículo 2 determinó que las modalidades de selección de contratistas serían la licitación pública, la selección abreviada, el concurso de méritos, la contratación directa y la mínima cuantía. El literal a) del numeral 2 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007 señala:

*"2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.*

(...)

*Serán causales de selección abreviada las siguientes:*

*a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.*

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

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

El artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015 (Modificado para este asunto por el Decreto 142 de 2023 así:

*"ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las entidades estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la administración pública están obligadas a adquirir Bienes y Servicios Uniformes y No Uniformes de Común Utilización, a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente-.*

*La implementación de nuevos Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente - de uso obligatorio por parte de las entidades territoriales estará precedida de un estudio de agregación de demanda, en el que se tendrá en cuenta las particularidades propias de los mercados regionales, la necesidad de promover el desarrollo empresarial en las entidades territoriales a través de las Mipymes y evitar en lo posible, la concentración de proveedores en ciertas ciudades del país, salvo que exista la respectiva justificación técnica, económica y/o jurídica.*

**PARÁGRAFO 1.** *Para los fines contemplados en el presente artículo, el uso obligatorio de los Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente por parte de las entidades estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública se hará de manera gradual, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:*

- 1. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente como Administradora del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOPI) permitirá el ingreso a la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, de acuerdo con las condiciones técnicas de la plataforma y la asignación de nuevos usuarios.*
- 2. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente dispondrá mediante circular, la cual publicará en su página web, un plan operativo de despliegue detallado para el ingreso gradual de las entidades, el cual contendrá las fechas exactas de ingreso y el desarrollo de un programa de capacitación dirigido a las entidades compradoras, plan el cual contemplará, en todo caso, los siguientes parámetros temporales:*

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

*"Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- (...)"*.

Por otra parte, el artículo 2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015, señala:

*"ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.9 Utilización del Acuerdo Marco de Precios Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.*

*Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios |...|"*

Por lo anterior, se verificó la existencia de Acuerdo Marco de Precios vigente con el que se pueda contratar el servicio y satisfacer la necesidad identificada, encontrando que en la actualidad CCE cuenta con el AMP de servicios CCE-SNG-AMP-005-2024, el cual tiene una vigencia del 11 de febrero del 2025 hasta el 11 de febrero 2027. cuyo objeto es el de establecer: (i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios. El AMP tiene cobertura a nivel nacional.

### **8. ANÁLISIS DE LA OFERTA Y JUSTIFICACIÓN**

Según lo estipulado en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, y el Catálogo de servicios, se evidencia que cumple con las necesidades de la Entidad y las condiciones del servicio requerido.

Colombia Compra Eficiente adelantó el proceso No. CCENEG-079-01-2024 para el AMP mencionado, en el cual se realizó el análisis de oferta de los servicios del AMP, estableciendo los precios y las características de estos en el Catálogo de servicios y el simulador para estructurar la compra (anexo). Con base en lo anterior, se ha cubierto el análisis de la oferta. Se adjunta archivo de Excel con el simulador de los servicios requeridos por la Agencia.

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

El proceso de selección se realizará a través de la plataforma de Tienda Virtual del Estado Colombiano, de Colombia Compra Eficiente. El AMP establece que se debe adelantar el proceso de solicitud de información (RFI), previo al proceso de solicitud de cotizaciones (RFQ).

### 9. PRESUPUESTO OFICIAL

Con base lo definido en el AMP de servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024 y el simulador de compra (adjunto), se establece un presupuesto.

El valor del presupuesto es hasta por la suma de **DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES CIENTO UN MIL CIENTO VEINTICINCO PESOS CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE (\$250.101.125,35)**, incluido IVA y demás impuestos a que haya lugar.

Paquete de Servicios													Valores			
Item	Cód. Menú	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Medición	Cantidad/ Tiempo	Unidad y Cantidad	Valor Unitario	Valor Mensual + Gravamen	Valor % Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-05-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jamado Orléans	En sitio	Oro	NA	NA	2	Mes	10,00	Mes	\$ 6.482.726,17	\$ 6.482.726,17	\$ 12.965.452,34	\$ 129.654.523,40
2	IT-BPO-05-1	Agente en Sitio	Agente general	Jamado Orléans	En sitio	Oro	NA	NA	1	Mes	10,00	Mes	\$ 5.277.532,04	\$ 5.277.532,04	\$ 5.277.532,04	\$ 52.775.320,40
3	IT-BPO-7-6	Módulo de conexión (software/Estación)	Outbound de tipo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	500	Mínuto	10,00	Mes	\$ 21,45	\$ 10.725,00	\$ 21,45	\$ 107.250,00
4	IT-BPO-7-6	Módulo de conexión (software/Estación)	Outbound de tipo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	500	Mínuto	10,00	Mes	\$ 135,00	\$ 135,00	\$ 67.545,00	\$ 675.450,00
5	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3	Mes	10,00	Mes	\$ 50.596,47	\$ 50.596,47	\$ 151.789,41	\$ 1.517.894,10
6	IT-BPO-03-43	Componentes complementarios Puesto de Trabajo	Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	NA	NA	NA	NA	NA	3	Licencia Mes	10,00	Mes	\$ 5.380,98	\$ 5.380,98	\$ 16.142,94	\$ 161.429,40
7	IT-BPO-03-43	Componentes complementarios Puesto de Trabajo	Licenciamiento de atención	NA	NA	NA	NA	NA	3	Licencia Mes	10,00	Mes	\$ 40.806,03	\$ 40.806,03	\$ 122.418,09	\$ 1.224.180,90
8	IT-BPO-45-1	Puesto de trabajo en el Call Center en Bogotá	NA	NA	NA	NA	NA	NA	3	Puesto de trabajo	10,00	Mes	\$ 801.775,49	\$ 801.775,49	\$ 2.405.326,47	\$ 24.053.264,70
<small>1. Si requiere soporte o edición files</small>													Sub Total	\$	210.109.972,90	
													IVA	\$	39.992.112,45	
													Importe Total	\$	250.101.125,35	

### 10. FORMA DE PAGO

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado pagará el valor del contrato de acuerdo con lo establecido en la cláusula 12 del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024.

Las facturas deberán acompañarse del correspondiente informe de actividades que describa las acciones realizadas por el contratista para la ejecución de sus obligaciones específicas de acuerdo con el objeto de la orden de compra.

La presente contratación se encuentra respaldada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **22925 del 03 de febrero de 2025**.

### 11. RUBRO PRESUPUESTAL AFECTADO

La presente contratación se encuentra respaldada con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 22925 del 03 de febrero de 2025 y el rubro a afectar es A-02-02-02-008-005 "servicios de soporte"

## **12. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE**

La Entidad Compradora colocará la Orden de Compra al Proveedor que haya ofrecido el menor precio en su cotización por el total de los servicios con las características técnicas cotizados.

Previamente la Agencia adelantará el análisis de precios artificialmente bajos para garantizar el cumplimiento de las condiciones de evaluación y selección.

## **13. ANÁLISIS DEL RIESGO, FORMA DE MITIGARLO Y EXIGENCIA DE GARANTÍAS**

para el Acuerdo Marco de Precios de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado acoge los documentos que formaron parte integral de la misma como, análisis de riesgo y forma de mitigarlo y garantías.

Las garantías específicas serán aquellas previstas en la cláusula 17. Garantía de cumplimiento del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024. ("17.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras").

## 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:

**Tabla 3** – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

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

## 14. RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

La presente contratación está asociada al objetivo estratégico 5: Potenciar la gestión de la información, del conocimiento y la innovación para optimizar los resultados de la defensa jurídica del Estado de la Dirección de Gestión de Información.

## 15. ASPECTOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

### 15.1 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato por celebrar es una **orden de compra** derivada de la selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes de compra

## ESTUDIOS PREVIOS SELECCIÓN ABREVIADA POR ACUERDO MARCO / INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

por catálogo, derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios por Colombia Compra Eficiente.

En el Artículo 2.2.1.2.1.2.9. 'Utilización del Acuerdo Marco de Precios', del Decreto 1082 de 2015, define:

*"Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.*

*Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y **luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios** [...]"*

### 16. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será a partir del perfeccionamiento de los requisitos de ejecución y la firma del acta de inicio, hasta el 31 de diciembre de 2025.

### 17. SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato será ejercida por la persona que el secretario (a) general designe mediante documento de designación. En el caso de ausencia de la persona designada, la supervisión la ejercerá el funcionario que haga sus veces.

Para esos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 y numeral 1 del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Ley 1952 de 2019, Ley 1474 de 2011 y ley 2094 de 2021, el Manual de Contratación, Manual de Supervisión e Interventoría de la Agencia y las demás normas establecidas sobre la materia.

### 18. LIQUIDACIÓN

De conformidad a lo establecido en la cláusula 39 del Acuerdo Marco de Precios, señala sobre este aspecto lo siguiente "(...) *Liquidación de las órdenes de compra: La responsabilidad de liquidar las Órdenes de Compra corresponde a las Entidades Compradoras y deberán hacerlo dentro de los términos de ley. Colombia Compra Eficiente relacionará en el acta de liquidación la cantidad de Órdenes de Compra que existen a cargo de cada proveedor y las entidades compradoras.*"

**19. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL**

Las actividades contractuales se ejecutarán en la ciudad de Bogotá, D.C. El domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C.

**Cordialmente,**



**GLEIDYS MARGOTH BLANCO CORDOBA  
DIRECTORA DE GESTION DE INFORMACIÓN**