

**EVALUACIÓN PROCESO ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP005-2024 LOTE 1
BPO III - EVENTO NO.199710 “OPERACIÓN LÍNEA 195”**

Objeto: Contratar la prestación de servicios que gestione parte de los canales oficiales dispuestos por la entidad (telefónico y virtual), en lo referente a: atención de llamadas, solicitudes de información vía telefónica, correo electrónico o chat y demás servicios requeridos, en el marco de la operación del Sistema TransMilenio.

Alcance del Objeto

Tomando en cuenta lo estipulado en el Acuerdo Marco CCE-SNG-AMP005-2024, específicamente lo establecido en la cláusula 3. “Alcance del Objeto del Acuerdo Marco” donde se determina que “las Entidades Compradoras a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación, TRANSMILENIO S.A. procedió a realizar un análisis sobre los servicios de BPO allí concertados.

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, TRANSMILENIO S.A requiere la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía a través de los canales de atención telefónico y virtual, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio

De acuerdo con lo manifestado en el oficio 2-2025-15741 de la Dirección Del Sistema Distrital De Servicio a la Ciudadanía, las entidades deben adelantar las gestiones respectivas para la identificación del mecanismo de vinculación contractual independiente y pertinente que ofrezca una respuesta a la necesidad de atención de sus canales de atención.

Frente al canal telefónico, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como “único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios” y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde Mayor instó a las entidades Distritales para “incluir la Línea 195 como el canal telefónico a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar detalladamente todo tipo de información”.

Es por esto que, se cuenta con la necesidad de integrar la atención telefónica y virtual de TRANSMILENIO a la línea distrital, con el fin de lograr la sostenibilidad y calidad de la operación, para contribuir a un adecuado cubrimiento de los requerimientos de la comunidad usuaria, llegando a un amplio número de personas garantizando un fácil acceso al canal telefónico entre otros, mediante la información clara y confiable sobre los servicios del SITP.

Aunado lo anterior, mediante este mismo canal de atención se gestiona la línea de WhatsApp de la Entidad y se realizan campañas de envío de mensajes de texto (SMS) a usuarios del Sistema, lo anterior en lo concerniente a novedades de la operación e información de interés, mejorando la interacción y satisfacción del usuario.

R-DA-006 enero de 2020

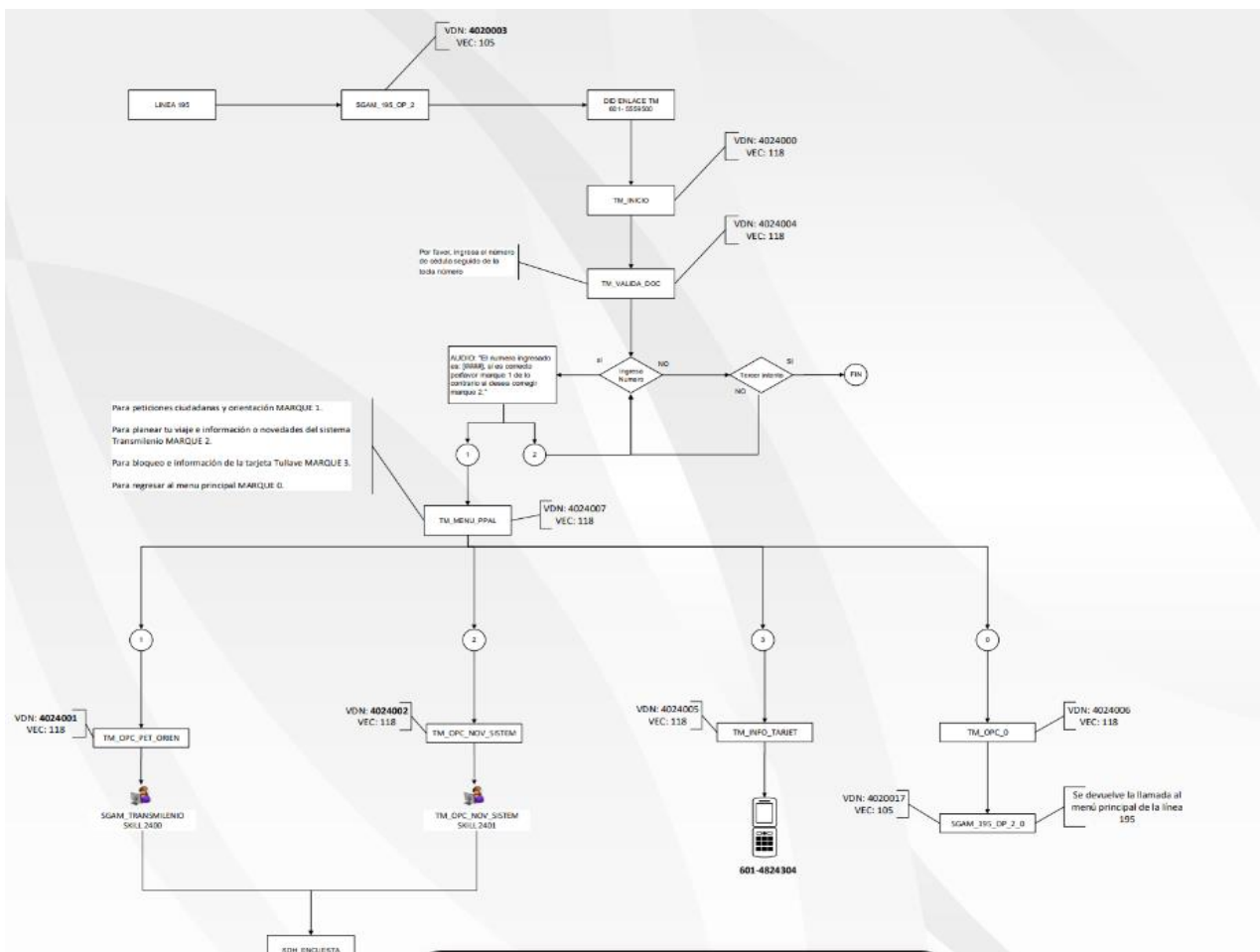
TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304



Dicho lo anterior, con la contratación del servicio de la gestión de los requerimientos ciudadanos se realiza un estudio y evaluación de las inconformidades, insatisfacciones y solicitudes presentadas, para adelantar de forma conjunta con las empresas concesionarias que prestan el servicio y las diferentes áreas de la entidad, las acciones correctivas y de mejora que de acuerdo con las condiciones financieras, jurídicas y técnicas sean posible realizar, para que de manera permanente se desarrollen los mecanismos que permiten prestar un servicio cada vez más eficaz y eficiente.

TRANSMILENIO maneja 4 skills que son Inbound, Bogotá Te Escucha, outbound, Chatico (Paso a asesor). La atención, para todos estos skills se establece la necesidad de un grupo de 8 agentes.

Flujo de Atención Actual - Línea 195 TRANSMILENIO



Fuente: TRANSMILENIO S.A.

R-DA-006 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En virtud de lo anterior TRANSMILENIO S.A. ha venido trabajando en el cumplimiento de algunos de los pilares básicos del servicio al ciudadano como:

- 1) Aumentar y fortalecer los canales de interacción ciudadanía – administración
- 2) Homogenizar el servicio a la ciudadanía en todos los puntos de contacto
- 3) Reconocer, cualificar y mejorar las condiciones de los servicios de puntos de contacto
- 4) Unificar el lenguaje del servicio al ciudadano
- 5) Prestar un servicio confiable, amable, digno y eficiente

Por lo anterior TRANSMILENIO S.A. de acuerdo con el alto flujo de llamadas y en el marco de propender por el mejoramiento de la experiencia de la ciudadanía, es necesario contar con el servicio de un centro de contacto especializado que gestione la información de TRANSMILENIO S.A., especialmente de su operación.

2.3. Clasificación UNSPC

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
83000000 Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público	83120000 Servicios de información	83121600 Centros de información

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	DESCRIPCIÓN
83111507 Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público	Servicios de Medios de Telecomunicaciones	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.	Servicios de Buró de Central de Llamadas Call Center.

MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA CONTRATACIÓN

Selección abreviada - Acuerdo marco de precios.

TRANSMILENIO S.A. adelantará el siguiente proceso de contratación Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2.1.2.1.2.7, 2.2.1.2.1.2.8, 2.2.1.2.1.2.9 y 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015.

Que en cumplimiento del Decreto 310 de 2021 y la Circular Externa No. 004 de 2021 de Colombia Compra Eficiente; la entidad analizó técnicamente la conveniencia y procedencia de la utilización del Acuerdo Marco “Servicios de BPO III CCENEG-079-01-2024”, mediante el cual se pueden adquirir los servicios de BPO con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-079-01-2024.

R-DA-006 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304



En consecuencia, se concluye que el acuerdo marco en comento satisface plenamente la necesidad de la empresa, por lo tanto, se acoge a realizar el proceso de contratación mediante este instrumento, siguiendo los lineamientos estipulados en la “Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria, de la minuta del Acuerdo Marco Servicios de BPO III **CCE-SNG-AMP005-2024** que hace parte integral del presente estudio previo.

ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El documento que soporta este numeral se encuentra establecido en el enlace para acceder al simulador de Servicios de BPO III, a través del Acuerdo Marco **CCE-SNG-AMP005-2024** en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (<https://simuladoresentidad.colombiacompra.gov.co/>).

- COSTOS ASOCIADOS

Los impuestos, tasas, estampillas, contribuciones que se realizarán al Contratista adjudicatario corresponderán a lo estipulado en la cláusula 10 del Acuerdo Marco **CCE-SNG-AMP005-2024**, que hace parte integral del presente estudio previo.

Es importante señalar, que el contratista adjudicatario debe dar cumplimiento al Decreto 0175 de 2025 – Impuesto de Timbre (Circular TMSA 007 – 2025) , este pago de impuesto es requisito para dar inicio a la ejecución del contrato.

- PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

A partir del principio histórico, de planeación y selección objetiva se establece como presupuesto oficial el establecido en el plan de adquisiciones de la vigencia 2025, por la suma de **OCHOCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/TE. (\$850.000.000), incluido IVA**, así como todos los costos y gastos en los que incurra el proponente con respecto a lo requerido por TMSA.

PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución del contrato será de **OCHO (08) MESES** y/o hasta agotar el presupuesto oficial asignado, o lo primero que ocurra, contado a partir de la fecha desuscripción del acta inicio.

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Código PAA: SAUCC97

Rubro: Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C

Meta de inversión: Implementar 1 Estrategia de información, comunicación y atención al usuario a través del fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP.

R-DA-006 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304





CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA LA OFERTA MÁS FAVORABLE

Estos se surtieron en el proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024 que dio origen al Acuerdo Marco CCE-SNG-AMP005-2024, el cual hace parte integral del presente estudio previo.

Se seleccionará al proveedor que haya cotizado el **menor precio total de los servicios BPO** según lo estipulado en la cláusula 6 “Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria”, del Acuerdo Marco CCE-SNG-AMP005-2024. y en el simulador web (<https://simuladoresentidad.colombiacompra.gov.co/>) a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente. Los documentos mencionados hacen parte integral del presente estudio previo. Todos los gastos no previstos en la propuesta serán a cargo del contratista.

En ese orden de ideas al revisar las ocho (8) cotizaciones inmersas en el evento 199710, se determinó que la propuesta más económica para la Entidad es la presentada por el oferente: COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS:

COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS		
							Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	15	Mes	8	Mes	\$ 14.720,46	\$ 220.806,90	\$ 1.766.455,20
2	IT-BPO-15-1	Minuto IVR Mixto	20000	Minuto	8	Mes	\$ 44,95	\$ 899.000,00	\$ 7.192.000,00
3	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1	Anuncio	1	Mes	\$ 12.370,14	\$ 12.370,14	\$ 12.370,14
4	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	800	Minuto	8	Mes	\$ 25,98	\$ 20.784,00	\$ 166.272,00
5	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	1500	Transferencia	8	Mes	\$ 24,74	\$ 37.110,00	\$ 296.880,00
6	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	1	setup	1	Mes	\$ 618.506,78	\$ 618.506,78	\$ 618.506,78
7	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	1	Mes	4	Mes	\$ 106.370,80	\$ 106.370,80	\$ 425.483,20
8	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	200	Conversación	4	Mes	\$ 1,24	\$ 248,00	\$ 992,00
9	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	1600000	Mensaje SMS	3	Mes	\$ 4,95	\$ 7.920.000,00	\$ 23.760.000,00
10	IT-BPO-24-1	Analytics	1	Licencia Mes	8	Mes	\$ 115.660,77	\$ 115.660,77	\$ 925.286,16
11	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	1	Mes 7x24	8	Mes	\$ 18.180.200,62	\$ 18.180.200,62	\$ 145.441.604,96
12	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	1	Mes	8	Mes	\$ 7.930.201,55	\$ 7.930.201,55	\$ 63.441.612,40
13	IT-BPO-38-1	Lider de calidad	1	Mes	8	Mes	\$ 6.955.702,60	\$ 6.955.702,60	\$ 55.645.620,80
14	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8	Licencia por posición	8	Mes	\$ 159.759,06	\$ 1.278.072,48	\$ 10.224.579,84
15	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	20	Hora desarrollo	8	Mes	\$ 80.405,88	\$ 1.608.117,60	\$ 12.864.940,80
16	IT-BPO-52-17	Enlace Dedicado a Internet	1	Mes	8	Mes	\$ 918.791,82	\$ 918.791,82	\$ 7.350.334,56
17	IT-BPO-62-42	Componentes complemento Puesto de Trabajo	1	Licencia Mes	8	Mes	\$ 940,13	\$ 940,13	\$ 7.521,04
18	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	7	Mes	8	Mes	\$ 4.546.700,19	\$ 31.826.901,33	\$ 254.615.210,64
19	IT-BPO-13-1	Mailing	100	Correo	4	Mes	\$ 1,48	\$ 148,00	\$ 592,00
20	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	300	Respuesta Chatbot dumb	4	Mes	\$ 9,77	\$ 2.931,00	\$ 11.724,00
21	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	1	Licencia Mes	8	Mes	\$ 63.288,09	\$ 63.288,09	\$ 506.304,72
								Sub Total	\$ 585.274.291,24
								IVA	\$ 111.202.115,34
								Valor Total	\$ 696.476.406,58

R-DA-006 enero de 2020



Por lo anterior, se recomienda adjudicar el proceso al proponente COBRANZA NACIONAL DE CREDITO teniendo en cuenta que, de acuerdo con la revisión realizada, se evidencia que el valor ofertado no supera en 20% de la disponibilidad presupuestal del contrato, razón por la cual el valor ofertado no se enmarca en precios artificialmente bajos.

Adicionalmente, es importante señalar que, los ítems del simulador cotizados no superan los valores topes establecidos en el acuerdo marco de servicios de BPO III y corresponden a la solicitud realizada por TRANSMILENIO S.A.

Cordialmente,

COMITÉ TÉCNICO EVALUADOR

R-DA-006 enero de 2020

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304

