



Agencia para la
Reincorporación y la
Normalización - ARN

VERIFICACION TÉCNICA Y ECONÓMICA
Evento 196981 - RFQ - Lote 1 - BPO III

1. Verificación Técnica

No.	CODIGO DEL SERVIDIO	PRODUCTO	TIEMPO	CANTIDAD	BPM CONSULTING		C&C SERVICES S.A.S		COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS		CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS		EMTELCO SAS		OUTSOURCING SERVICIOSINFORMATICOS SAS BIC -		UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD- IQ 2024 -	
Item	Cod. Matriz	Servicio	Tiempo	Capacidad	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo	Valor Servicio	Valor servicio* cantidad * tiempo
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	9	20	\$ 43.400,00	\$ 7.812.000,00	\$ 20.862,55	\$ 3.755.259,00	\$ 14.721,84	\$ 2.649.931,20	\$ 34.655,42	\$ 6.237.975,60	\$ 48.807,04	\$ 8.785.267,20	\$ 43.360,49	\$ 7.804.888,20	\$ 412.375,51	\$ 74.227.591,80
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	9	10000	\$ 4,00	\$ 360.000,00	\$ 1,80	\$ 162.000,00	\$ 44,96	\$ 4.046.400,00	\$ 1,01	\$ 90.900,00	\$ 21,15	\$ 1.903.500,00	\$ 21,70	\$ 1.953.000,00	\$ 80,31	\$ 7.227.900,00
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	9	3	\$ 5.000,00	\$ 135.000,00	\$ 3.264,39	\$ 88.138,53	\$ 12.371,30	\$ 334.025,10	\$ 750.862,64	\$ 20.273.291,28	\$ 130,05	\$ 3.511,35	\$ 379.405,79	\$ 10.243.956,33	\$ 132.531,63	\$ 3.578.354,01
4	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	9	6000	\$ 10,00	\$ 540.000,00	\$ 2,70	\$ 145.800,00	\$ 25,98	\$ 1.402.920,00	\$ 24,12	\$ 1.302.480,00	\$ 20,69	\$ 1.117.260,00	\$ 118,16	\$ 6.380.640,00	\$ 73,47	\$ 3.967.380,00
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	9	10000	\$ 21,00	\$ 1.890.000,00	\$ 7,41	\$ 666.900,00	\$ 25,98	\$ 2.338.200,00	\$ 24,12	\$ 2.170.800,00	\$ 20,69	\$ 1.862.100,00	\$ 26,04	\$ 2.343.600,00	\$ 106,61	\$ 9.594.900,00
6	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	9	1200	\$ 11,00	\$ 118.800,00	\$ 0,74	\$ 7.992,00	\$ 25,98	\$ 280.584,00	\$ 1,01	\$ 10.908,00	\$ 53,84	\$ 581.472,00	\$ 8,67	\$ 93.636,00	\$ 58,78	\$ 634.824,00
7	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	9	10000	\$ 7,00	\$ 630.000,00	\$ 27,02	\$ 2.431.800,00	\$ 19,42	\$ 1.747.800,00	\$ 63,32	\$ 5.698.800,00	\$ 84,21	\$ 7.578.900,00	\$ 37,96	\$ 3.416.400,00	\$ 117,23	\$ 10.550.700,00
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	9	1	\$ 94.733,00	\$ 852.597,00	\$ 22.770,58	\$ 204.935,22	\$ 37.353,89	\$ 336.185,01	\$ 80.862,30	\$ 727.760,70	\$ 245.902,59	\$ 2.213.123,31	\$ 10.599,25	\$ 95.393,25	\$ 439.489,23	\$ 3.955.403,07
9	IT-BPO-13-1	Mailing	9	2000	\$ 4,00	\$ 72.000,00	\$ 10,90	\$ 196.200,00	\$ 1,48	\$ 26.640,00	\$ 3,02	\$ 54.360,00	\$ 4,23	\$ 76.140,00	\$ 1,63	\$ 29.340,00	\$ 8,19	\$ 147.420,00
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	9	110000	\$ 4,50	\$ 4.455.000,00	\$ 6,07	\$ 6.009.300,00	\$ 4,95	\$ 4.900.500,00	\$ 3,02	\$ 2.989.800,00	\$ 3,17	\$ 3.138.300,00	\$ 4,34	\$ 4.296.600,00	\$ 12,07	\$ 11.949.300,00
11	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	9	5	\$ 4.101.400,00	\$ 184.563.000,00	\$ 4.533.379,64	\$ 204.002.083,80	\$ 4.386.665,93	\$ 197.399.966,85	\$ 4.676.108,22	\$ 210.424.869,90	\$ 4.895.443,20	\$ 220.294.944,00	\$ 4.662.884,87	\$ 209.829.819,15	\$ 7.194.431,60	\$ 323.749.422,00
12	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	9	1	\$ 4.562.400,00	\$ 41.061.600,00	\$ 5.006.906,31	\$ 45.062.156,79	\$ 5.163.567,91	\$ 46.472.111,19	\$ 5.342.012,18	\$ 48.078.109,62	\$ 5.382.106,22	\$ 48.438.955,98	\$ 5.095.754,15	\$ 45.861.787,35	\$ 7.569.288,67	\$ 68.123.598,03
13	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	9	1	\$ 8.130.950,00	\$ 73.178.550,00	\$ 7.916.781,98	\$ 71.251.037,82	\$ 7.885.355,57	\$ 70.968.200,13	\$ 10.068.475,92	\$ 90.616.283,28	\$ 6.101.758,30	\$ 54.915.824,70	\$ 9.066.649,71	\$ 81.599.847,39	\$ 14.301.900,37	\$ 128.717.103,33
14	IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitación	9	1	\$ 108.300,00	\$ 974.700,00	\$ 11.722,50	\$ 105.502,50	\$ 200.000,00	\$ 1.800.000,00	\$ 168.202,63	\$ 1.513.823,67	\$ 111.281,93	\$ 1.001.537,37	\$ 568.164,50	\$ 5.113.480,50	\$ 869.706,79	\$ 7.827.361,11
15	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	9	11	\$ 160.300,00	\$ 15.869.700,00	\$ 193.100,76	\$ 19.116.975,24	\$ 159.774,04	\$ 15.817.629,96	\$ 80.862,30	\$ 8.005.367,70	\$ 231.738,95	\$ 22.942.156,05	\$ 167.170,25	\$ 16.549.854,75	\$ 670.683,31	\$ 66.397.647,69
16	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	2	100	\$ 11.000,00	\$ 2.200.000,00	\$ 142.337,57	\$ 28.467.514,00	\$ 80.413,42	\$ 16.082.684,00	\$ 75.086,57	\$ 15.017.314,00	\$ 64.322,25	\$ 12.864.450,00	\$ 70.532,51	\$ 14.106.502,00	\$ 486.791,59	\$ 97.358.318,00
17	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	9	1	\$ 54.200,00	\$ 487.800,00	\$ 351.018,50	\$ 3.159.166,50	\$ 61.856,48	\$ 556.708,32	\$ 5.776,74	\$ 51.990,66	\$ 868.442,90	\$ 7.815.986,10	\$ 25.075,45	\$ 225.679,05	\$ 371.350,63	\$ 3.342.155,67
		TOTAL			\$ 17.271.744,50	\$ 335.200.747,00	\$ 18.202.201,42	\$ 384.832.761,40	\$ 18.002.229,13	\$ 367.160.485,76		\$ 413.264.834,41		\$ 395.533.428,06		\$ 409.944.423,97		\$ 821.349.378,71
		IVA			\$ 63.688.141,93		\$ 73.118.224,67		\$ 69.760.492,29		\$ 78.520.318,54		\$ 75.151.351,33		\$ 77.889.440,55		\$ 156.056.381,95	
		TOTAL + IVA				\$ 398.888.888,93		\$ 457.950.986,07		\$ 436.920.978,05		\$ 491.785.152,95		\$ 470.684.779,39		\$ 487.833.864,52		\$ 977.405.760,66

Todos los oferentes cumplieron con el total de ítems solicitados

2. Verificación Económica

PROVEEDOR	RESPUESTA	PRECIO BASE	PRECIO OFERTADO	AHORROS TOTALES (COP)	AHORRO (%)
BPM CONSULTING	#1221480	\$ 535.046.788,68	\$ 398.888.888,93	\$ 136.157.899,75	25%
C&C SERVICES SAS	#1221481	\$ 535.046.788,68	\$ 457.950.986,07	\$ 77.095.802,61	14%
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	#1221482	\$ 535.046.788,68	\$ 436.920.978,05	\$ 98.125.810,63	18%
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	#1221483	\$ 535.046.788,68	\$ 491.785.152,95	\$ 43.261.635,73	8%
EMTELCO SAS	#1221484	\$ 535.046.788,68	\$ 470.684.779,39	\$ 64.362.009,29	12%
OUTSOURCING SERVICIOSINFORMATICOS SAS BIC -	#1221486	\$ 535.046.788,68	\$ 487.833.864,52	\$ 47.212.924,16	9%
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 -	#1221487	\$ 535.046.788,68	\$ 977.405.760,66	\$ 442.358.971,98	-83%

Conclusión

Revisadas las ofertas presentadas en el evento de cotización #196981 perteneciente al acuerdo marco de precios de RFQ - Lote 1 - BPO III, se confirma que todos los oferentes presentaron la totalidad de los ítems solicitados por la entidad en el simulador de evento y que teniendo en cuenta que el criterio de adjudicación corresponde a la propuesta de menor precio, que cumpla con todos los ítems y que no supere el presupuesto oficial del proceso de selección, la mejor oferta corresponde a la presentada por la firma BPM CONSULTING por valor de \$ 398.888.888,93 COP incluidos los impuestos de ley.

Observación

Una vez utilizada la herramienta de análisis para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación, se observa que ningún oferente presentó ofertas artificialmente bajas

DIEGO MAURICIO NOVOA TORRES

Profesional Especializado
Grupo Atención al Ciudadano

CLAUDIA MILENA TRIANA ARANGUREN

Contratista
Grupo Atención al Ciudadano

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA

Coordinadora
Grupo Atención al Ciudadano

Elaboró : Diego Mauricio Novoa, Profesional Grupo Atención al Ciudadano

Claudia Milena Triana Aranguren, Contratista Grupo Atención al Ciudadano

Revisó: Lina Constanza Zambrano, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Fecha: 17/09/2025