







**Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1)**  
**Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones**

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

**Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025**

Proveedor	Numero de la Propuesta	Evento	Precio Base	Cantidad	Precio Unitario	Añada
BPM	BPM CONSULTING SAS	186748	13.313.088.063,00	100%	12.475.555.557,08	0.007.002.345,923
CONVULSION SAS	#1149170					
CAD SERVICES SAS	CAD SERVICES SAS	186748	13.313.088.063,00	100%	13.313.088.063,00	1.283.311.268,000
COBRANZA	COBRANZA NACIONAL	186748	13.313.088.063,00	100%	13.806.017.508,978	482.802.442,024
CUSTOMER OPERATIONS	CUSTOMER OPERATIONS	186748	13.313.088.063,00	100%	14.044.481.852,101	1.288.006.716,815
ENTREDO SAS	ENTREDO SAS	186748	13.313.088.063,00	100%	13.418.513.200,781	1.809.074.812,219
MILENIO BPO SA	MILENIO BPO SA	186748	13.313.088.063,00	100%	15.054.209.312,617	2.016.876.760,352
OUTSOURCING SERVICES	OUTSOURCING SERVICES	186748	13.313.088.063,00	100%	11.489.758.174,181	0.901.333.848,815
INFORMATICOS SAKS INC	INFORMATICOS SAKS INC	186748	13.313.088.063,00	100%	11.489.758.174,181	0.901.333.848,815
LINKIN TEMPORAL	LINKIN TEMPORAL	186748	13.313.088.063,00	100%	15.218.208.888,881	94.401.174,181
ACERCA DEL	ACERCA DEL	186748	13.313.088.063,00	100%	15.218.208.888,881	94.401.174,181

Simulador SIC 17.02.2025						Proveedor No 3 COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS Nit. 800.219.668-3 Cotización 1153174							
						Catálogo AMP de Servicios BPO III		Simulador Proveedor COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS SAS			Descuento frente al simulador SIC		
Item	Descripción	Capacidad	Unidad Facturación	Cantidad en tiempo	Unidad x cantidad	Precio Total	Valor unitario	Valor unitario + argravámenes	Descuento adicional	Precio con descuento	Valor x capacidad	Precio Total	% Descuento
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	mes	8,07	mes	\$ 210.146.494,45	\$ 24.774.819,19	\$ 24.774.819,19	1,29%	\$ 24.455.432,03	\$ 24.455.432,03	\$ 197.355.336,48	6,09%
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, Zona 1, con herramienta.	2	mes	8,07	mes	\$ 291.332.474,04	\$ 18.090.148,32	\$ 18.090.148,32	3,53%	\$ 17.452.175,10	\$ 34.904.350,20	\$ 281.678.106,11	3,31%
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 684.701.533,56	\$ 10.241.908,79	\$ 10.241.908,79	1,92%	\$ 10.045.409,77	\$ 80.363.278,16	\$ 648.531.654,75	5,28%
4	IT-BPO-38-7 Lider de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 604.594.827,04	\$ 9.473.765,63	\$ 9.473.765,63	7,00%	\$ 8.810.948,89	\$ 70.487.591,12	\$ 568.834.860,34	5,91%
5	IT-BPO-33-5 Agente minero de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	mes	8,07	mes	\$ 130.281.770,76	\$ 13.484.722,29	\$ 13.484.722,29	7,20%	\$ 12.514.331,55	\$ 12.514.331,55	\$ 100.990.655,61	22,48%
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria.	3	mes	8,07	mes	\$ 242.649.389,78	\$ 8.242.853,82	\$ 8.242.853,82	8,08%	\$ 7.576.488,00	\$ 22.729.464,00	\$ 183.426.774,48	24,41%
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, oro, zona 1.	5	mes	8,07	mes	\$ 326.231.444,70	\$ 10.923.666,35	\$ 10.923.666,35	7,22%	\$ 10.134.867,80	\$ 50.674.339,00	\$ 408.941.915,73	-25,35%
8	IT-BPO-25-51 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, oro.	38	mes	8,07	mes	\$ 2.667.722.566,37	\$ 11.580.912,97	\$ 11.580.912,97	3,89%	\$ 11.130.017,43	\$ 422.940.662,34	\$ 3.413.131.145,08	-27,94%
9	IT-BPO-25-211 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, teletrabajo, oro.	32	mes	8,07	mes	\$ 2.180.850.156,17	\$ 10.900.539,16	\$ 10.900.539,16	3,59%	\$ 10.509.498,49	\$ 336.303.951,68	\$ 2.713.972.890,06	-24,45%
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, oro.	5	mes	8,07	mes	\$ 351.016.127,15	\$ 11.580.912,97	\$ 11.580.912,97	7,51%	\$ 10.711.438,36	\$ 53.557.191,80	\$ 432.206.537,83	-23,13%
11	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videotamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, oro.	1	mes	8,07	mes	\$ 74.208.560,76	\$ 9.451.768,21	\$ 9.451.768,21	7,57%	\$ 8.736.300,94	\$ 8.736.300,94	\$ 70.501.948,59	4,99%
12	IT-BPO-25-11 Agente en sitio, agente Técnico, jornada ordinaria, en sitio, oro.	76	mes	8,07	mes	\$ 3.974.533.732,81	\$ 6.258.051,08	\$ 6.258.051,08	10,09%	\$ 5.626.647,72	\$ 427.625.226,72	\$ 3.450.935.579,63	13,17%
13	IT-BPO-26-31 Agente en la entidad compradora o back office, agente Técnico, jornada ordinaria, oro, zona 1.	3	mes	8,07	mes	\$ 142.023.133,65	\$ 5.322.861,89	\$ 5.322.861,89	7,02%	\$ 4.949.311,24	\$ 14.847.933,72	\$ 119.822.825,12	15,63%
14	IT-BPO-52-3 Entice dedicado entre puntos, 20 Mbps, zona 1.	2	mes	8,07	mes	\$ 145.778.630,82	\$ 7.414.121,06	\$ 7.414.121,06	7,05%	\$ 6.891.264,89	\$ 13.782.529,78	\$ 111.225.015,32	23,70%
15	IT-BPO-6-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, voz profesional.	50	Anuncio	1,00	mes	\$ 6.733,00	\$ 54.380,31	\$ 54.380,31	7,05%	\$ 50.545,32	\$ 2.527.266,00	\$ 2.527.266,00	-37435,51%
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 45,86	\$ 45,86	7,05%	\$ 42,63	\$ 1.918.350,00	\$ 15.481.084,50	-92,98%
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transaccional.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 112,46	\$ 112,46	7,05%	\$ 104,53	\$ 4.703.850,00	\$ 37.960.069,50	-373,20%
18	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/inbound, outbound de fijo a celular.	60000	Minuto	8,07	mes	\$ 10.386.090,00	\$ 49,90	\$ 49,90	7,05%	\$ 46,38	\$ 2.782.800,00	\$ 22.457.196,00	-116,22%
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	Minuto	8,07	mes	\$ 302.600,79	\$ 26,97	\$ 26,97	7,05%	\$ 25,07	\$ 7.521,00	\$ 60.694,47	79,94%
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	Licencias mes	8,07	mes	\$ 13.617.467,30	\$ 124.956,02	\$ 124.956,02	7,05%	\$ 116.143,91	\$ 580.719,55	\$ 4.686.406,77	65,59%
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	Correo	8,07	mes	\$ 509.620,50	\$ 1,62	\$ 1,62	7,05%	\$ 1,51	\$ 22.650,00	\$ 182.785,50	64,13%
22	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service), SMS en una vía.	6000	Mensaje SMS	8,07	mes	\$ 203.848,20	\$ 5,39	\$ 5,39	7,05%	\$ 5,01	\$ 30.060,00	\$ 242.584,20	-19,00%
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1642	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1,00	mes	\$ 207.973.585,40	\$ 87.666,67	\$ 87.666,67	7,05%	\$ 81.484,27	\$ 133.797.171,34	\$ 133.797.171,34	35,67%
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional	9	Distintivo	1,00	mes	\$ 3.354.502,95	\$ 103.171,53	\$ 103.171,53	7,05%	\$ 95.895,70	\$ 863.061,30	\$ 863.061,30	74,27%
25	IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo Centro de Contacto	300	M2 Cerrado	1,00	mes	\$ 63.120.000,00	\$ 132.649,11	\$ 132.649,11	7,05%	\$ 123.294,47	\$ 36.988.341,00	\$ 36.988.341,00	41,40%
26	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	45	Mes	8,07	mes	\$ 18.370.476,58	\$ 45.721,54	\$ 45.721,54	7,05%	\$ 42.497,18	\$ 1.912.373,10	\$ 15.432.850,92	15,99%
27	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente, omnicanal	160	Licencia por posición	8,07	mes	\$ 473.933.810,83	\$ 213.561,39	\$ 213.561,39	7,05%	\$ 198.500,68	\$ 31.760.108,80	\$ 256.304.078,02	45,92%
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, licenciamiento de electrónica	104	Licencia mes	8,07	mes	\$ 34.247.684,86	\$ 69.003,11	\$ 69.003,11	7,05%	\$ 64.136,90	\$ 6.670.237,60	\$ 53.828.817,43	-57,18%
<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.868.141.229,47</b>					<b>\$ 13.282.367.652,08</b>		<b>-3,22%</b>
<b>IVA</b>						<b>\$ 2.444.946.833,60</b>					<b>IVA</b>	<b>\$ 2.523.649.853,90</b>	<b>-3,22%</b>
<b>Valor Total</b>						<b>\$ 15.313.088.063,07</b>					<b>Valor total</b>	<b>\$ 15.806.017.505,98</b>	<b>-3,22%</b>

**Evaluación Proveedor COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS**

La oferta presentada por COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS es de \$15.806.017.505,98, incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel coincide con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVÉC). Dado que la oferta excede el presupuesto oficial del proceso, no se requirió solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se comprobó que el proveedor no aplica descuentos sobre el valor simulado por la Entidad.



## Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1) Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

### Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025

Proveedor	Número de la propuesta	Estado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Alícuota
BPM	BPM CONSULTING SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	12.475.858.937,00	2.837.229.125,00
CONSEJERÍA	SAS	#1153175	0,00	CCP	0,00	0,00
CSG SERVICIOS	CSG SERVICIOS SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	13.913.776.264,00	339.211.206,00
SAS	SAS	#1153175	0,00	CCP	0,00	0,00
COMANDÍA NACIONAL DE	COMANDÍA NACIONAL DE OPERATIVOS SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	18.808.077.800,00	492.809.442.000,00
OPERATIVOS SAS	OPERATIVOS SAS	#1153174	0,00	CCP	0,00	0,00
CUARTO	CUARTO SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	14.004.480.000,00	1.308.608.000,00
OPERACION	OPERACION SERVICIOS SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	14.004.480.000,00	1.308.608.000,00
SAS	SAS	#1153175	0,00	CCP	0,00	0,00
EMPELLO	EMPELLO SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	13.418.073.200,00	1.895.014.812,00
SAS	SAS	#1153176	0,00	CCP	0,00	0,00
MILENIO	MILENIO BPO SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	18.004.200.000,00	208.876.750,00
SAS	SAS	#1153177	0,00	CCP	0,00	0,00
OUTSOURCING	OUTSOURCING SERVICIOS SAS	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	11.405.768.178,00	2.907.329.884,00
SAS	SAS	#1153178	0,00	CCP	0,00	0,00
UNION	UNION TEMPORAL	14/03/25	13.313.088.063.000	100%	12.218.268.888,00	11.821.176.100,00
TEMPORAL	ACUERDO MARCO AND-10	18/17	0,00	CCP	0,00	0,00
ACUERDO	ACUERDO MARCO AND-10	#1153179	0,00	CCP	0,00	0,00
MARCO AND-10	MARCO AND-10	#1153179	0,00	CCP	0,00	0,00

Simulador SIC 17.02.2025							Proveedor No 4 CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS NIT 900.292.245-4 Cotización 1153175						
							Catálogo AMP de Servicios BPO III			Simulador Proveedor CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS			Descuento frente al simulador SIC
Item	Descripción	Capacidad	Unidad Facturación	Cantidad en tiempo	Unidad x cantidad	Precio Total	Valor unitario	Valor unitario + gravámenes	Descuento adicional	Precio con descuento	Valor x capacidad	Precio Total	% Descuento
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	mes	8,07	mes	\$ 210.146.494,45	\$ 35.704.103,27	\$ 35.704.103,27	29,90%	\$ 25.028.576,39	\$ 25.028.576,39	\$ 201.980.611,47	3,89%
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, Zona 1, con herramienta.	2	mes	8,07	mes	\$ 291.332.474,04	\$ 23.403.647,43	\$ 23.403.647,43	25,02%	\$ 17.548.054,84	\$ 35.096.109,68	\$ 283.225.605,12	2,78%
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 684.701.533,56	\$ 13.753.042,32	\$ 13.753.042,32	27,26%	\$ 10.003.962,98	\$ 80.031.703,84	\$ 645.855.849,99	5,67%
4	IT-BPO-38-7 Líder de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 604.594.827,04	\$ 12.208.453,94	\$ 12.208.453,94	28,20%	\$ 8.765.669,93	\$ 70.125.359,44	\$ 565.911.650,68	6,40%
5	IT-BPO-33-5 Agente manejo de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	mes	8,07	mes	\$ 130.281.770,76	\$ 19.897.620,59	\$ 19.897.620,59	24,83%	\$ 14.957.041,40	\$ 14.957.041,40	\$ 120.703.324,10	7,35%
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria	3	mes	8,07	mes	\$ 242.649.389,78	\$ 10.290.178,19	\$ 10.290.178,19	26,85%	\$ 7.527.265,35	\$ 22.581.796,05	\$ 182.235.094,12	24,90%
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, oro, zona 1.	5	mes	8,07	mes	\$ 326.231.444,70	\$ 11.904.873,95	\$ 11.904.873,95	33,19%	\$ 7.953.646,29	\$ 39.768.231,45	\$ 320.929.627,80	1,63%
8	IT-BPO-25-51 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, oro.	38	mes	8,07	mes	\$ 2.667.722.566,37	\$ 11.684.467,97	\$ 11.684.467,97	28,34%	\$ 8.373.089,75	\$ 318.177.410,50	\$ 2.567.691.702,74	3,75%
9	IT-BPO-25-211 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, teletrabajo, oro.	32	mes	8,07	mes	\$ 2.180.850.156,17	\$ 11.792.640,83	\$ 11.792.640,83	29,85%	\$ 8.272.537,54	\$ 264.721.201,28	\$ 2.136.300.094,33	2,04%
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, oro.	5	mes	8,07	mes	\$ 351.016.127,15	\$ 15.470.310,02	\$ 15.470.310,02	46,53%	\$ 8.271.974,77	\$ 41.359.873,85	\$ 333.774.181,97	4,91%
11	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, oro.	1	mes	8,07	mes	\$ 74.208.560,76	\$ 12.615.844,31	\$ 12.615.844,31	28,57%	\$ 9.011.497,59	\$ 9.011.497,59	\$ 72.722.785,55	2,00%
12	IT-BPO-25-11 Agente en sitio, agente técnico, jornada ordinaria, en sitio, oro.	76	mes	8,07	mes	\$ 3.974.533.732,81	\$ 8.505.482,58	\$ 8.505.482,58	29,80%	\$ 5.970.848,77	\$ 453.784.506,52	\$ 3.662.040.967,62	7,86%
13	IT-BPO-26-31 Agente en la entidad compradora o back office, agente técnico, jornada ordinaria, oro, zona 1.	3	mes	8,07	mes	\$ 142.023.133,65	\$ 8.411.662,98	\$ 8.411.662,98	32,08%	\$ 5.713.201,50	\$ 17.139.604,50	\$ 138.316.608,32	2,61%
14	IT-BPO-52-3 Enlace dedicado entre puntos, 20 Mbps, zona 1.	2	mes	8,07	mes	\$ 145.778.630,82	\$ 6.462.286,62	\$ 6.462.286,62	83,83%	\$ 1.044.951,75	\$ 2.089.903,50	\$ 16.855.521,25	88,43%
15	IT-BPO-5-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, voz profesional.	50	Anuncio	1,00	mes	\$ 6.733,00	\$ 4.508.572,18	\$ 4.508.572,18	76,25%	\$ 1.070.785,89	\$ 53.539.294,50	\$ 53.539.294,50	-795077,40%
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 5,26	\$ 5,26	100,00%	\$ -	\$ -	\$ -	100,00%
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transaccional.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 45,24	\$ 45,24	77,90%	\$ 10,00	\$ 450.000,00	\$ 3.631.500,00	54,73%
18	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/inbound, outbound de fijo a celular.	60000	Minuto	8,07	mes	\$ 10.386.090,00	\$ 41,03	\$ 41,03	41,51%	\$ 24,00	\$ 1.440.000,00	\$ 11.620.800,00	-11,89%
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	Minuto	8,07	mes	\$ 302.600,79	\$ 150,44	\$ 150,44	100,00%	\$ -	\$ -	\$ -	100,00%
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	Licencias mes	8,07	mes	\$ 13.617.467,30	\$ 231.440,00	\$ 231.440,00	59,33%	\$ 94.126,65	\$ 470.633,25	\$ 3.798.010,33	72,11%
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	Correo	8,07	mes	\$ 509.620,50	\$ 3,16	\$ 3,16	36,71%	\$ 2,00	\$ 30.000,00	\$ 242.100,00	52,49%
22	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service), SMS en una vía.	6000	Mensaje SMS	8,07	mes	\$ 203.848,20	\$ 4,21	\$ 4,21	28,74%	\$ 3,00	\$ 18.000,00	\$ 145.260,00	28,74%
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1642	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1,00	mes	\$ 207.973.585,40	\$ 264.503,31	\$ 264.503,31	68,87%	\$ 82.339,88	\$ 135.202.082,96	\$ 135.202.082,96	34,99%
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional	9	Distintivo	1,00	mes	\$ 3.354.502,95	\$ 495.943,31	\$ 495.943,31	56,11%	\$ 217.669,52	\$ 1.959.025,68	\$ 1.959.025,68	41,60%
25	IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo Centro de Contacto	300	M2 Cerrado	1,00	mes	\$ 63.120.000,00	\$ 676.286,62	\$ 676.286,62	21,02%	\$ 534.131,17	\$ 160.239.351,00	\$ 160.239.351,00	-153,86%
26	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	45	Mes	8,07	mes	\$ 18.370.476,58	\$ 45.086,62	\$ 45.086,62	21,72%	\$ 35.293,81	\$ 1.588.221,45	\$ 12.816.947,10	30,23%
27	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente, omnicanal	160	Licencia por posición	8,07	mes	\$ 473.933.810,83	\$ 297.566,62	\$ 297.566,62	68,37%	\$ 94.120,32	\$ 15.059.251,20	\$ 121.528.157,18	74,36%
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, licenciamiento de ofimática	104	Licencia mes	8,07	mes	\$ 34.247.684,86	\$ 119.026,44	\$ 119.026,44	51,14%	\$ 58.156,32	\$ 6.048.257,28	\$ 48.809.436,25	-42,52%
<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.868.141.229,47</b>				<b>\$ 11.802.085.590,06</b>	<b>8,28%</b>		
<b>IVA</b>						<b>\$ 2.444.946.833,60</b>				<b>\$ 2.242.396.262,11</b>	<b>8,28%</b>		
<b>Valor Total</b>						<b>\$ 15.313.088.063,07</b>				<b>Valor total</b>	<b>\$ 14.044.481.852,17</b>	<b>8,28%</b>	

### Evaluación Proveedor CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS

La oferta presentada por CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS es de \$14.044.481.852,15, incluyendo el IVA correspondiente, lo cual supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$14.044.481.852,17. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$14.044.481.852,15. Se identifica que los ítems IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador y IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold, presentaron un descuento del 100%, por lo que no se registra el precio total de los ítems mencionados. Dado que la oferta excede el valor del presupuesto oficial, no se requirió solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 8,28% sobre el valor simulado por la Entidad.





**Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1)**  
**Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones**

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

**Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025**

Proveedor	Nombre de la empresa	RUT	Presio Base	Capacidad	Presio ofrecido	Alcance
BRU	BRU CONSULTING SAS	1402021	15.313.086.063.0089	100%	12.478.958.567,08	2.837.000.000.0000
CONSEJERIA	SAS	#153177	0,00	CCP	0,00	0,00
CSG SERVICIOS	CSG SERVICIOS SAS	1402025	15.313.086.063.0089	100%	19.910.776.2046	1.089.211.000.0000
SAS	SAS	#153177	16,18	CCP	0,00	0,00
CORDIANA	CORDIANA NACIONAL	1402025	15.313.086.063.0089	100%	15.806.017.505.9765	482.909.400.0000
NACIONAL DE OPERADORES	NACIONAL DE OPERADORES SAS	#153176	0,00	CCP	0,00	0,00
CLIENTEMIR	CLIENTEMIR	1402025	15.313.086.063.0089	100%	14.044.483.882.1019	1.089.908.210.0000
OPERACION	OPERACION OPERATIVOS SUCESOS	16,00	0,00	CCP	0,00	0,00
SUCESOS	SAS	#153176	0,00	CCP	0,00	0,00
EMPELDO	EMPELDO SAS	1402025	15.313.086.063.0089	100%	13.416.013.200.7081	1.089.074.010.0000
SAS	SAS	#153176	19,18	CCP	0,00	0,00
MILLENNIUM	MILLENNIUM BPO SA	1402025	15.313.086.063.0089	100%	15.054.209.312.6747	206.876.700.0000
BPO SA	BPO SA	#153177	17,48	CCP	0,00	0,00
OUTSOURCING	OUTSOURCING	1402025	15.313.086.063.0089	100%	11.400.708.176.1981	2.807.300.800.0000
SERVICIOS	SERVICIOS	16,11	0,00	CCP	0,00	0,00
INFORMATICOS	INFORMATICOS SAS	1402025	15.313.086.063.0089	100%	11.400.708.176.1981	2.807.300.800.0000
SAS	SAS	#153177	0,00	CCP	0,00	0,00
UNION	UNION TEMPORAL	1402025	15.313.086.063.0089	100%	10.216.266.988.8814	84.801.174.1885
TEMPORAL	TEMPORAL	16,17	0,00	CCP	0,00	0,00
ACUERDO	ACUERDO	10.0004	#153176	0,00	0,00	0,00
MAYO	MAYO	16,18	0,00	CCP	0,00	0,00

Simulador SIC 17.02.2025

**Proveedor No 6**  
**MILLENNIUM BPO SA NIT. 830.050.856-2**  
**Cotización 1153177**

Item	Descripción	Capacidad	Unidad Facturación	Cantidad en tiempo	Unidad x cantidad	Precio Total	Simulador Proveedor MILLENNIUM BPO SA							
							Valor unitario	Valor unitario + arámenos	Descuento adicional	Precio con descuento	Valor x capacidad	Precio Total	% Descuento	
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	mes	8,07	mes	\$ 210.146.494,45	\$ 24.998.791,42	\$ 24.998.791,42	5,00%	\$ 23.748.851,85	\$ 23.748.851,85	\$ 191.653.234,43	8,80%	
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, Zona 1, con herramienta.	2	mes	8,07	mes	\$ 291.332.474,04	\$ 17.985.954,69	\$ 17.985.954,69	5,00%	\$ 17.086.656,96	\$ 34.173.313,92	\$ 275.778.643,33	5,34%	
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 684.701.533,56	\$ 11.097.405,83	\$ 11.097.405,83	5,00%	\$ 10.542.535,54	\$ 84.340.284,32	\$ 680.626.094,46	0,60%	
4	IT-BPO-38-7 Líder de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 604.594.827,04	\$ 9.949.314,43	\$ 9.949.314,43	5,00%	\$ 9.451.848,71	\$ 75.614.789,68	\$ 610.211.352,72	-0,93%	
5	IT-BPO-33-5 Agente minero de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	mes	8,07	mes	\$ 130.281.770,76	\$ 15.340.352,13	\$ 15.340.352,13	5,00%	\$ 14.573.334,52	\$ 14.573.334,52	\$ 117.606.809,58	9,73%	
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria.	3	mes	8,07	mes	\$ 242.649.389,78	\$ 8.925.510,89	\$ 8.925.510,89	5,00%	\$ 8.479.235,35	\$ 25.437.706,05	\$ 205.282.287,82	15,40%	
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, oro, zona 1.	5	mes	8,07	mes	\$ 326.231.444,70	\$ 8.325.600,91	\$ 8.325.600,91	5,00%	\$ 7.909.320,86	\$ 39.546.604,30	\$ 319.141.096,70	2,17%	
8	IT-BPO-25-51 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, oro.	38	mes	8,07	mes	\$ 2.667.722.566,37	\$ 8.631.504,60	\$ 8.631.504,60	5,00%	\$ 8.199.929,37	\$ 311.597.316,06	\$ 2.514.590.340,60	5,74%	
9	IT-BPO-25-211 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, teletrabajo, oro.	32	mes	8,07	mes	\$ 2.180.850.156,17	\$ 8.631.504,60	\$ 8.631.504,60	5,00%	\$ 8.199.929,37	\$ 262.397.739,84	\$ 2.117.549.760,51	2,90%	
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, oro.	5	mes	8,07	mes	\$ 351.016.127,15	\$ 8.832.634,20	\$ 8.832.634,20	5,00%	\$ 8.391.002,49	\$ 41.955.012,45	\$ 338.576.950,47	3,54%	
11	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, oro.	1	mes	8,07	mes	\$ 74.208.560,76	\$ 8.770.180,43	\$ 8.770.180,43	5,00%	\$ 8.331.671,41	\$ 8.331.671,41	\$ 67.236.588,28	9,40%	
12	IT-BPO-25-11 Agente en sitio, agente técnico, jornada ordinaria, en sitio, oro.	76	mes	8,07	mes	\$ 3.974.533.732,81	\$ 6.657.600,00	\$ 6.657.600,00	5,00%	\$ 6.324.720,00	\$ 480.678.720,00	\$ 3.879.077.270,40	2,40%	
13	IT-BPO-26-31 Agente en la entidad compradora o back office, agente técnico, jornada ordinaria, oro, zona 1.	3	mes	8,07	mes	\$ 142.023.133,65	\$ 6.250.773,88	\$ 6.250.773,88	5,00%	\$ 5.938.235,19	\$ 17.814.705,57	\$ 143.764.673,95	-1,23%	
14	IT-BPO-52-3 Enlace dedicado entre puntos, 20 Mtps, zona 1.	2	mes	8,07	mes	\$ 145.778.630,82	\$ 3.145.480,00	\$ 3.145.480,00	5,00%	\$ 2.988.206,00	\$ 5.976.412,00	\$ 48.229.644,84	66,92%	
15	IT-BPO-6-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, voz profesional.	50	Anuncio	1,00	mes	\$ 6.733,00	\$ 107.725,85	\$ 107.725,85	5,00%	\$ 102.339,56	\$ 5.116.978,00	\$ 5.116.978,00	-75898,49%	
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 9,57	\$ 9,57	5,00%	\$ 9,09	\$ 409.050,00	\$ 3.301.033,50	58,85%	
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transaccional.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 9,57	\$ 9,57	5,00%	\$ 9,09	\$ 409.050,00	\$ 3.301.033,50	58,85%	
18	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/inbound, outbound de fijo a celular.	60000	Minuto	8,07	mes	\$ 10.386.090,00	\$ 29,67	\$ 29,67	5,00%	\$ 28,19	\$ 1.691.400,00	\$ 13.649.598,00	-31,42%	
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	Minuto	8,07	mes	\$ 302.600,79	\$ 5,47	\$ 5,47	5,00%	\$ 5,20	\$ 1.560,00	\$ 12.589,20	95,84%	
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	Licencias mes	8,07	mes	\$ 13.617.467,30	\$ 521.371,20	\$ 521.371,20	5,00%	\$ 495.302,64	\$ 2.476.513,20	\$ 19.985.461,52	-46,76%	
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	Correo	8,07	mes	\$ 509.620,50	\$ 5,47	\$ 5,47	5,00%	\$ 5,20	\$ 78.000,00	\$ 629.460,00	-23,52%	
22	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service). SMS en una vía.	6000	Mensaje SMS	8,07	mes	\$ 203.848,20	\$ 9,47	\$ 9,47	5,00%	\$ 9,00	\$ 54.000,00	\$ 435.780,00	-113,78%	
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1642	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1,00	mes	\$ 207.973.585,40	\$ 91.031,98	\$ 91.031,98	5,00%	\$ 86.480,38	\$ 142.000.783,96	\$ 142.000.783,96	31,72%	
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional	9	Distintivo	1,00	mes	\$ 3.354.502,95	\$ 693.486,82	\$ 693.486,82	5,00%	\$ 658.812,48	\$ 5.929.312,32	\$ 5.929.312,32	-76,76%	
25	IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo Centro de Contacto	300	M2 Cerrado	1,00	mes	\$ 63.120.000,00	\$ 317.096,26	\$ 317.096,26	5,00%	\$ 301.241,45	\$ 90.372.435,00	\$ 90.372.435,00	-43,18%	
26	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	45	Mes	8,07	mes	\$ 18.370.476,58	\$ 52.223,07	\$ 52.223,07	5,00%	\$ 49.611,92	\$ 2.232.536,40	\$ 18.016.568,75	1,93%	
27	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente, omnicanal	160	Licencia por posición	8,07	mes	\$ 473.933.810,83	\$ 595.852,80	\$ 595.852,80	5,00%	\$ 566.060,16	\$ 90.569.625,60	\$ 730.896.878,59	-54,22%	
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, licenciamiento de ofimática	104	Licencia mes	8,07	mes	\$ 34.247.684,86	\$ 134.982,12	\$ 134.982,12	5,00%	\$ 128.233,01	\$ 13.336.233,04	\$ 107.623.400,63	-214,25%	
<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.868.141.229,47</b>	<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.650.596.061,06</b>	<b>1,69%</b>
<b>IVA</b>						<b>\$ 2.444.946.833,60</b>	<b>IVA</b>						<b>\$ 2.403.613.251,60</b>	<b>1,69%</b>
<b>Valor Total</b>						<b>\$ 15.313.088.063,07</b>	<b>Valor total</b>						<b>\$ 15.054.209.312,66</b>	<b>1,69%</b>

**Evaluación Proveedor MILLENNIUM BPO SA**

La oferta presentada por MILLENNIUM BPO SA es de \$15.054.209.312,67, incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$15.054.209.312,66. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$15.054.209.312,67. Dado que la oferta excede el presupuesto oficial del proceso, no se requirió solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se verificó un descuento del 1,69% sobre el valor simulado por la Entidad.

**Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1)**  
**Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones**

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

**Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025**

Proveedor	Nombre de la respuesta	Envío	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Alertas
BPM	BPM CONSULTING SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	12.475.335.367,28	2.162.247.278,39
CONDUCTIVA	SAS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
C&S SERVICIOS	C&S SERVICIOS SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	10.913.776.204,48	1.399.211.500,20
SAS	SAS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
COBRANZA NACIONAL	COBRANZA NACIONAL	143020	10.313.088.083.089	100%	10.806.917.269,76	490.809.442,90
NACIONAL DE CREDITOS SAS	NACIONAL DE CREDITOS SAS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
CONYTORES SAS	CONYTORES SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	14.004.481.882.1519	1.268.698.212,19
CUSTOMER	CUSTOMER	143020	10.313.088.083.089	100%	14.004.481.882.1519	1.268.698.212,19
OPERATIONS	OPERATIONS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
SUCCESS SAS	SUCCESS SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	10.418.913.203.7951	1.268.698.212,19
EMPELCO SAS	EMPELCO SAS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
MILENIUM	MILENIUM BPO SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	10.506.209.212.8747	228.678.750,20
BPO SA	BPO SA	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
OUTSOURCING	OUTSOURCING	143020	10.313.088.083.089	100%	11.405.758.178.1981	3.907.209.884,87
SERVICIOS	SERVICIOS	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
INFORMATICOS SAS	INFORMATICOS SAS	143020	10.313.088.083.089	100%	11.405.758.178.1981	3.907.209.884,87
SAS BIC	SAS BIC	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
UNION	UNION TEMPORAL	143020	10.313.088.083.089	100%	10.816.266.888.8814	94.421.174,10
TEMPORAL	TEMPORAL	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
ACUERDO	ACUERDO	143020	10.313.088.083.089	100%	10.816.266.888.8814	94.421.174,10
ACUERDO	ACUERDO	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000
MINDO AND ID	MINDO AND ID	143020	10.313.088.083.089	100%	10.816.266.888.8814	94.421.174,10
SASA	SASA	-0000	-0000	-0000	-0000	-0000

Simulador SIC 17.02.2025						Proveedor No 7 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC Nit. 800.211.401-8 Cotización 1153178							
						Catálogo AMP de Servicios BPO III			Simulador Proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC			Descuento frente al simulador SIC	
Item	Descripción	Capacidad	Unidad Facturación	Cantidad en tiempo	Unidad x cantidad	Precio Total	Valor unitario	Valor unitario + gravámenes	Descuento adicional	Precio con descuento	Valor x capacidad	Precio Total	% Descuento
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	mes	8,07	mes	\$ 210.146.494,45	\$ 26.403.065,96	\$ 26.403.065,96	25,08%	\$ 19.780.367,14	\$ 19.780.367,14	\$ 159.627.562,82	24,04%
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, Zona 1, con herramienta.	2	mes	8,07	mes	\$ 291.332.474,04	\$ 18.922.908,53	\$ 18.922.908,53	20,48%	\$ 15.047.148,32	\$ 30.094.296,64	\$ 242.860.973,88	16,64%
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 684.701.533,56	\$ 11.442.752,19	\$ 11.442.752,19	24,06%	\$ 8.689.915,80	\$ 69.519.326,40	\$ 561.020.964,05	18,06%
4	IT-BPO-38-7 Líder de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 604.594.827,04	\$ 10.196.059,65	\$ 10.196.059,65	23,09%	\$ 7.842.159,57	\$ 62.737.276,56	\$ 506.289.821,84	16,26%
5	IT-BPO-33-5 Agente minero de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	mes	8,07	mes	\$ 130.281.770,76	\$ 16.429.523,45	\$ 16.429.523,45	20,94%	\$ 12.988.580,11	\$ 12.988.580,11	\$ 104.817.841,49	19,55%
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria.	3	mes	8,07	mes	\$ 242.649.389,78	\$ 8.949.366,02	\$ 8.949.366,02	23,87%	\$ 6.812.875,47	\$ 20.438.626,41	\$ 164.939.715,13	32,03%
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, oro, zona 1.	5	mes	8,07	mes	\$ 326.231.444,70	\$ 8.781.505,80	\$ 8.781.505,80	23,51%	\$ 6.716.983,87	\$ 33.584.919,35	\$ 271.030.299,15	16,92%
8	IT-BPO-25-51 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, oro.	38	mes	8,07	mes	\$ 2.667.722.566,37	\$ 9.140.809,25	\$ 9.140.809,25	23,92%	\$ 6.953.901,04	\$ 264.248.239,52	\$ 2.132.483.292,93	20,06%
9	IT-BPO-25-211 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, teletrabajo, oro.	32	mes	8,07	mes	\$ 2.180.850.156,17	\$ 8.714.535,60	\$ 8.714.535,60	24,62%	\$ 6.569.346,01	\$ 210.219.072,32	\$ 1.696.467.913,62	22,21%
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, oro.	5	mes	8,07	mes	\$ 351.016.127,15	\$ 9.124.639,38	\$ 9.124.639,38	23,15%	\$ 7.012.561,73	\$ 35.062.808,65	\$ 282.956.865,81	19,39%
11	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, oro.	1	mes	8,07	mes	\$ 74.208.560,76	\$ 9.644.106,29	\$ 9.644.106,29	22,96%	\$ 7.429.537,30	\$ 7.429.537,30	\$ 59.956.366,01	19,21%
12	IT-BPO-25-11 Agente en sitio, agente técnico, jornada ordinaria, en sitio, oro.	76	mes	8,07	mes	\$ 3.974.533.732,81	\$ 6.911.613,72	\$ 6.911.613,72	28,76%	\$ 4.923.767,59	\$ 374.206.336,84	\$ 3.019.845.138,30	24,02%
13	IT-BPO-26-31 Agente en la entidad compradora o back office, agente técnico, jornada ordinaria, oro, zona 1.	3	mes	8,07	mes	\$ 142.023.133,65	\$ 6.317.693,39	\$ 6.317.693,39	26,48%	\$ 4.644.910,55	\$ 13.934.731,65	\$ 112.453.284,42	20,82%
14	IT-BPO-52-3 Enlace dedicado entre puntos, 20 Mbps, zona 1.	2	mes	8,07	mes	\$ 145.778.630,82	\$ 2.934.850,66	\$ 2.934.850,66	45,04%	\$ 1.612.916,84	\$ 3.225.833,68	\$ 26.032.477,80	82,14%
15	IT-BPO-4-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, voz profesional.	50	Anuncio	1,00	mes	\$ 7.733,00	\$ 466.060,20	\$ 466.060,20	21,52%	\$ 365.765,31	\$ 18.288.265,50	\$ 18.288.265,50	-271521,35%
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 11,57	\$ 11,57	81,94%	\$ 2,09	\$ 94.050,00	\$ 758.983,50	90,54%
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transacional.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 26,30	\$ 26,30	92,05%	\$ 2,09	\$ 94.050,00	\$ 758.983,50	90,54%
18	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/inbound, outbound de fijo a celular.	60000	Minuto	8,07	mes	\$ 10.386.090,00	\$ 31,56	\$ 31,56	20,53%	\$ 25,08	\$ 1.504.800,00	\$ 12.143.736,00	-16,92%
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	Minuto	8,07	mes	\$ 302.600,79	\$ 14,73	\$ 14,73	21,93%	\$ 11,50	\$ 3.450,00	\$ 27.841,50	90,80%
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	Licencias mes	8,07	mes	\$ 13.617.467,30	\$ 127.295,16	\$ 127.295,16	41,38%	\$ 74.616,12	\$ 373.080,60	\$ 3.010.760,44	77,89%
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	Correo	8,07	mes	\$ 509.620,50	\$ 5,26	\$ 5,26	60,27%	\$ 2,09	\$ 31.350,00	\$ 252.994,50	50,36%
22	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service), SMS en una vía.	6000	Mensaje SMS	8,07	mes	\$ 203.848,20	\$ 5,26	\$ 5,26	20,53%	\$ 4,18	\$ 25.080,00	\$ 202.395,60	0,71%
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1642	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1,00	mes	\$ 207.973.585,40	\$ 87.288,65	\$ 87.288,65	82,41%	\$ 15.354,90	\$ 25.212.745,80	\$ 25.212.745,80	87,88%
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional	9	Distintivo	1,00	mes	\$ 3.354.502,95	\$ 420.786,32	\$ 420.786,32	37,91%	\$ 261.260,93	\$ 2.351.348,37	\$ 2.351.348,37	29,90%
25	IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo Centro de Contacto	300	M2 Cerrado	1,00	mes	\$ 63.120.000,00	\$ 46.913,94	\$ 46.913,94	51,31%	\$ 22.840,48	\$ 6.852.144,00	\$ 6.852.144,00	89,14%
26	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	45	Mes	8,07	mes	\$ 18.370.476,58	\$ 53.263,81	\$ 53.263,81	11,98%	\$ 46.880,66	\$ 2.109.629,70	\$ 17.024.711,68	7,33%
27	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente, omnicanal	160	Licencia por posición	8,07	mes	\$ 473.933.810,83	\$ 423.242,74	\$ 423.242,74	79,82%	\$ 85.390,70	\$ 13.662.512,00	\$ 110.256.471,84	76,74%
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, licenciamiento de ofimática	104	Licencia mes	8,07	mes	\$ 34.247.684,86	\$ 69.741,29	\$ 69.741,29	20,14%	\$ 55.698,74	\$ 5.792.668,96	\$ 46.746.838,51	-36,50%
<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.868.141.229,47</b>				<b>\$ 9.584.670.737,99</b>		<b>\$ 12.868.141.229,47</b>	<b>25,52%</b>
<b>IVA</b>						<b>\$ 2.444.946.833,60</b>				<b>\$ 1.821.087.440,22</b>		<b>\$ 2.444.946.833,60</b>	<b>25,52%</b>
<b>Valor Total</b>						<b>\$ 15.313.088.063,07</b>				<b>\$ 11.405.758.178,21</b>		<b>\$ 15.313.088.063,07</b>	<b>25,52%</b>

**Evaluación Proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC**

La oferta presentada por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC para el proceso de contratación tiene un valor total de \$11.405.758.178,20, incluyendo el IVA correspondiente. Este valor se encuentra dentro del presupuesto oficial establecido en el Estudio Proceso del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$11.405.758.178,21. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$11.405.758.178,20. Dado que la oferta es la de menor valor y teniendo en cuenta el numeral 5.2.6 de la "Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III" se requirió que el proveedor aclare las diferencias observadas entre los valores reflejados en el Excel y los registrados en la plataforma TVEC. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 25,52% sobre el valor simulado por la Entidad. Por otra parte, de conformidad con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, la entidad realizó el análisis de las ofertas recibidas en el marco del Evento en cuestión y de conformidad con la Guía, se encuentra que la Oferta presentada puede ser artificialmente baja, ya que el valor ofrecido es inferior al valor mínimo aceptable calculado mediante la metodología de comparación relativa, por lo que la Entidad procedió con requerir al proveedor, para que justificara la oferta realizada.



### Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1) Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

**Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025**

Proveedor	Nombre de la empresa	Código	Presio base	Capacidad	Presio cotizada	Alícuota
BPM	BPM CONSULTING SAS	140320	13.913.988.003.000	100%	12.475.555.587,28	0,897.432.412,72
CONSEJO SAS	#1130172	13.92	0,000	0,000	0,000	0,000
CSJ SERVICIOS SAS	CSJ SERVICIOS SAS	140320	13.913.988.003.000	100%	13.913.916.706.2648	7.001.211.206.8353
SAS	#1130171	16.28	0,000	0,000	0,000	0,000
COMPAÑIA NACIONAL DE CREDITOS SAS	COMPAÑIA NACIONAL DE CREDITOS SAS	140320	13.913.988.003.000	100%	15.809.017.003.9763	459.858.442.8844
CLIENTES SAS	#1130170	14.40	0,000	0,000	0,000	0,000
CUSTOMER OPERATIONS	CUSTOMER OPERATIONS	140320	13.913.988.003.000	100%	14.044.481.852.1519	1.268.032.872.319
SUCESOS SAS	#1130175	16.28	0,000	0,000	0,000	0,000
EMPELDO SAS	EMPELDO SAS	140320	13.913.988.003.000	100%	13.418.010.290.7581	1.268.074.812.3138
SAS	#1130174	13.78	0,000	0,000	0,000	0,000
MELLIORUM BPO SA	MELLIORUM BPO SA	140320	13.913.988.003.000	100%	15.054.200.012.8747	238.976.700.2622
BPO SA	#1130177	11.46	0,000	0,000	0,000	0,000
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS	140320	13.913.988.003.000	100%	11.405.706.178.1989	3.927.209.884.8719
SAS	#1130176	16.81	0,000	0,000	0,000	0,000
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	140320	13.913.988.003.000	100%	15.218.266.888.88	24.821.074.088
18.00	#1130178	16.87	0,000	0,000	0,000	0,000

**Simulador SIC 17.02.2025**

**Proveedor No 8  
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 Nit. 860.510.031-7  
Cotización 1153179**

Ítem	Descripción	Capacidad	Unidad Facturación	Cantidad en tiempo	Unidad x cantidad	Precio Total	Catálogo AMP de Servicios BPO III			Simulador Proveedor UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024			Descuento frente al simulador SIC
							Valor unitario	Valor unitario + gravámenes	Descuento adicional	Precio con descuento	Valor x capacidad	Precio Total	
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	mes	8,07	mes	\$ 210.146.494,45	\$ 36.097.511,94	\$ 36.097.511,94	5,00%	\$ 34.292.636,34	\$ 34.292.636,34	\$ 276.741.575,26	-31,69%
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, Zona 1, con herramienta.	2	mes	8,07	mes	\$ 291.332.474,04	\$ 25.424.718,79	\$ 25.424.718,79	13,50%	\$ 21.992.381,75	\$ 43.984.763,50	\$ 354.957.041,45	-21,84%
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 684.701.533,56	\$ 14.751.925,64	\$ 14.751.925,64	10,00%	\$ 13.276.733,08	\$ 108.213.864,64	\$ 857.145.887,64	-25,19%
4	IT-BPO-38-7 Líder de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	mes	8,07	mes	\$ 604.594.827,04	\$ 12.973.126,79	\$ 12.973.126,79	15,50%	\$ 10.962.292,14	\$ 87.698.337,12	\$ 707.725.580,56	-17,06%
5	IT-BPO-33-5 Agente minero de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	mes	8,07	mes	\$ 130.281.770,76	\$ 21.867.121,08	\$ 21.867.121,08	0,00%	\$ 21.867.121,00	\$ 21.867.121,00	\$ 176.467.666,47	-35,45%
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria.	3	mes	8,07	mes	\$ 242.649.389,78	\$ 11.194.327,93	\$ 11.194.327,93	6,60%	\$ 10.455.674,00	\$ 31.367.022,00	\$ 253.131.867,54	-4,32%
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, oro, zona 1.	5	mes	8,07	mes	\$ 326.231.444,70	\$ 11.194.327,93	\$ 11.194.327,93	16,00%	\$ 9.403.235,46	\$ 47.016.177,30	\$ 379.420.550,81	-16,30%
8	IT-BPO-25-61 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, oro.	38	mes	8,07	mes	\$ 2.667.722.566,37	\$ 11.430.336,29	\$ 11.430.336,29	31,00%	\$ 7.886.932,04	\$ 299.703.417,52	\$ 2.418.606.579,39	9,34%
9	IT-BPO-25-211 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, teletrabajo, oro.	32	mes	8,07	mes	\$ 2.180.850.156,17	\$ 16.573.987,62	\$ 16.573.987,62	54,23%	\$ 7.585.249,00	\$ 242.727.968,00	\$ 1.958.814.701,76	10,18%
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, oro.	5	mes	8,07	mes	\$ 351.016.127,15	\$ 11.270.293,97	\$ 11.270.293,97	18,49%	\$ 9.186.539,00	\$ 45.932.695,00	\$ 370.676.848,65	-5,60%
11	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, oro.	1	mes	8,07	mes	\$ 74.208.560,76	\$ 11.905.847,47	\$ 11.905.847,47	0,00%	\$ 11.905.847,00	\$ 11.905.847,00	\$ 96.080.185,29	-29,47%
12	IT-BPO-25-111 Agente en sitio, agente técnico, jornada ordinaria, en sitio, oro.	76	mes	8,07	mes	\$ 3.974.533.732,81	\$ 8.834.809,41	\$ 8.834.809,41	40,34%	\$ 5.270.537,00	\$ 400.560.812,00	\$ 3.232.525.752,84	18,67%
13	IT-BPO-26-31 Agente en la entidad compradora o back office, agente técnico, jornada ordinaria, oro, zona 1.	3	mes	8,07	mes	\$ 142.023.133,65	\$ 7.885.762,05	\$ 7.885.762,05	0,00%	\$ 7.885.762,00	\$ 23.657.286,00	\$ 190.914.298,02	-34,42%
14	IT-BPO-52-3 Enlace dedicado entre puntos, 20 Mbps, zona 1.	2	mes	8,07	mes	\$ 145.778.630,82	\$ 5.386.610,22	\$ 5.386.610,22	0,00%	\$ 5.386.610,00	\$ 10.773.220,00	\$ 86.939.885,40	40,36%
15	IT-BPO-6-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, voz profesional.	50	Anuncio	1,00	mes	\$ 6.733,00	\$ 131.868,97	\$ 131.868,97	0,00%	\$ 131.869,00	\$ 6.593.450,00	\$ 6.593.450,00	-97827,37%
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 10,92	\$ 10,92	0,00%	\$ 10,92	\$ 491.400,00	\$ 3.965.598,00	50,57%
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transaccional.	45000	Minuto	8,07	mes	\$ 8.021.983,50	\$ 79,91	\$ 79,91	0,00%	\$ 79,91	\$ 3.595.950,00	\$ 29.019.316,50	-261,75%
18	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/inbound, outbound de fijo a celular.	60000	Minuto	8,07	mes	\$ 10.386.090,00	\$ 106,08	\$ 106,08	0,08%	\$ 106,00	\$ 6.360.000,00	\$ 51.325.200,00	-394,17%
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	Minuto	8,07	mes	\$ 302.600,79	\$ 152,94	\$ 152,94	0,00%	\$ 152,94	\$ 45.882,00	\$ 370.267,74	-22,36%
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	Licencias mes	8,07	mes	\$ 13.617.467,30	\$ 442.160,99	\$ 442.160,99	0,00%	\$ 442.161,00	\$ 2.210.805,00	\$ 17.841.196,35	-31,02%
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	Correo	8,07	mes	\$ 509.620,50	\$ 8,15	\$ 8,15	1,88%	\$ 8,00	\$ 120.000,00	\$ 968.400,00	-90,02%
22	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service). SMS en una vía.	6000	Mensaje SMS	8,07	mes	\$ 203.848,20	\$ 12,01	\$ 12,01	0,08%	\$ 12,00	\$ 72.000,00	\$ 581.040,00	-185,04%
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1642	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	1,00	mes	\$ 207.973.585,40	\$ 477.018,88	\$ 477.018,88	83,50%	\$ 78.708,12	\$ 129.238.733,04	\$ 129.238.733,04	37,86%
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional	9	Distintivo	1,00	mes	\$ 3.354.502,95	\$ 458.066,76	\$ 458.066,76	0,00%	\$ 458.067,00	\$ 4.122.603,00	\$ 4.122.603,00	-22,90%
25	IT-BPO-40-1 Carreramiento área de trabajo Centro de Contacto	300	M2 Cerrado	1,00	mes	\$ 63.120.000,00	\$ 1.002.289,11	\$ 1.002.289,11	17,00%	\$ 831.899,96	\$ 249.569.988,00	\$ 249.569.988,00	-295,39%
26	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	45	Mes	8,07	mes	\$ 18.370.476,58	\$ 410.313,63	\$ 410.313,63	33,00%	\$ 274.897,00	\$ 12.370.365,00	\$ 99.828.845,55	-443,42%
27	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente, omnicanal	160	Licencia por posición	8,07	mes	\$ 473.933.810,83	\$ 667.329,89	\$ 667.329,89	15,00%	\$ 567.230,41	\$ 90.756.865,60	\$ 732.407.905,39	-54,54%
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, licenciamiento de informática	104	Licencia mes	8,07	mes	\$ 34.247.684,86	\$ 122.103,13	\$ 122.103,13	0,00%	\$ 122.103,00	\$ 12.698.712,00	\$ 102.478.605,84	-199,23%
<b>Subtotal</b>						<b>\$ 12.868.141.229,47</b>				<b>\$ 12.788.459.570,49</b>	<b>\$ 12.788.459.570,49</b>	<b>0,62%</b>	
<b>IVA</b>						<b>\$ 2.444.946.833,60</b>				<b>\$ 2.429.807.318,39</b>	<b>\$ 2.429.807.318,39</b>	<b>0,62%</b>	
<b>Valor Total</b>						<b>\$ 15.313.088.063,07</b>				<b>\$ 15.218.266.888,88</b>	<b>\$ 15.218.266.888,88</b>	<b>0,62%</b>	

**Evaluación Proveedor UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**

La oferta presentada por UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 es de \$15.218.266.888,88, incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel coincide con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Dado que la oferta excede el presupuesto oficial del proceso, no se requirió solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 0.62% sobre el valor simulado por la Entidad.



### Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1) Análisis, comparación, evaluación y verificación de cotizaciones

**Objeto:** Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Presupuesto oficial:** \$13.786.901.911,00 incluido IVA y demás impuestos a los que haya lugar.

#### Valor propuesta cierre evento de cotización 186748 - 14 de marzo 2025

Proveedor	Número de la cotización	Evento	Presentada	Completada	Presupuesto	Oferta
BPM CONSULTING SAS	800.011.395-6	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
C&C SERVICIOS SAS	800.008.653-9	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	800.219.968-3	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	800.232.245-4	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
EMTELCO SAS	800.232.245-4	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
MILLENIUM BPO SA	830.056.856-2	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	800.211.491-8	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASDQ 2024	800.316.631-7	186748	SI	SI	11062.000.000,00	11062.000.000,00

#### VERIFICACION OFERTAS PRESENTADAS COTIZACION No. 186748

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD X CAPACIDAD	CANTIDAD DE TIEMPO	PRECIO TOTAL	Proveedor No 1	Proveedor No 2	Proveedor No 3	Proveedor No 4	Proveedor No 5	Proveedor No 6	Proveedor No 7	Proveedor No 8								
					BPM CONSULTING SAS Nit. 800.011.395-6 Cotización 1153172	C&C SERVICIOS SAS Nit. 800.008.653-9 Cotización 1153173	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS Nit. 800.219.968-3 Cotización 1153174	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS Nit. 800.232.245-4 Cotización 1153175	EMTELCO SAS Nit. 800.232.245-4 Cotización 1153176	MILLENIUM BPO SA Nit. 830.056.856-2 Cotización 1153177	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC Nit. 800.211.491-8 Cotización 1153178	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASDQ 2024 Nit. 800.316.631-7 Cotización 1153179								
1	IT-BPO-34-1 Gerente de Proyecto	1	8,07	\$ 210.146.494,45	\$ 162.207.000,00	\$ 172.171.442,83	\$ 197.355.336,48	\$ 201.980.611,47	\$ 147.102.546,11	\$ 191.653.234,43	\$ 159.627.562,82	\$ 276.741.575,26								
2	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional, jornada Ordinaria, zona 1 con beneficiarios.	2	8,07	\$ 291.332.474,04	\$ 256.628.000,00	\$ 246.611.623,40	\$ 281.678.106,11	\$ 283.225.605,12	\$ 265.670.015,85	\$ 275.778.643,33	\$ 242.860.973,88	\$ 354.957.041,45								
3	IT-BPO-37-13 Supervisor servicios BPO, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	8,07	\$ 684.701.533,56	\$ 606.864.000,00	\$ 569.125.986,02	\$ 648.531.654,75	\$ 645.855.849,99	\$ 624.858.619,64	\$ 680.628.094,48	\$ 561.020.964,05	\$ 857.145.887,64								
4	IT-BPO-38-7 Lider de calidad, jornada ordinaria, amplia, con herramienta.	8	8,07	\$ 604.594.627,04	\$ 548.760.000,00	\$ 479.868.303,54	\$ 568.834.860,34	\$ 565.911.650,69	\$ 551.753.239,19	\$ 610.211.352,72	\$ 506.289.821,84	\$ 707.725.580,65								
5	IT-BPO-33-5 Agente mirador de datos, agente especializado, jornada ordinaria.	1	8,07	\$ 130.281.770,76	\$ 104.910.000,00	\$ 103.425.163,82	\$ 100.290.655,61	\$ 120.703.324,10	\$ 116.810.635,64	\$ 117.608.809,58	\$ 104.817.941,49	\$ 176.467.666,47								
6	IT-BPO-39-1 Formador, jornada ordinaria.	3	8,07	\$ 242.649.389,79	\$ 176.733.000,00	\$ 158.745.462,43	\$ 183.426.774,48	\$ 182.235.094,12	\$ 215.181.478,89	\$ 205.282.287,82	\$ 164.939.715,13	\$ 253.131.867,54								
7	IT-BPO-27-91 Agente Front Office, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, con zona 1.	5	8,07	\$ 326.231.444,70	\$ 300.365.400,00	\$ 269.060.113,97	\$ 408.941.915,73	\$ 300.929.627,80	\$ 297.718.616,47	\$ 319.141.096,70	\$ 271.030.299,15	\$ 379.420.550,81								
8	IT-BPO-25-41 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, con beneficiarios.	38	8,07	\$ 2.667.722.566,37	\$ 2.330.616.000,00	\$ 2.111.314.758,59	\$ 3.413.131.145,08	\$ 2.567.681.702,74	\$ 2.355.332.253,21	\$ 2.514.590.340,60	\$ 2.132.483.292,93	\$ 2.418.606.579,39								
9	IT-BPO-25-21 Agente en sitio, agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, jornada ordinaria, en sitio, con beneficiarios.	32	8,07	\$ 2.180.850.156,17	\$ 1.949.712.000,00	\$ 1.693.284.932,60	\$ 2.713.972.890,06	\$ 2.136.300.094,33	\$ 1.962.547.054,81	\$ 2.117.549.760,51	\$ 1.696.467.913,62	\$ 1.958.814.701,76								
10	IT-BPO-31-11 Agente para redes sociales, agente profesional, jornada ordinaria, en sitio, con beneficiarios.	5	8,07	\$ 351.016.127,15	\$ 304.642.500,00	\$ 264.575.770,72	\$ 432.206.537,83	\$ 333.774.181,97	\$ 309.912.138,58	\$ 338.576.950,47	\$ 282.956.865,81	\$ 370.676.846,65								
11	IT-BPO-25-14 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada), agente profesional, ciencias sociales, humanas y afines, en sitio, jornada ordinaria, en sitio, con beneficiarios.	1	8,07	\$ 74.208.560,76	\$ 65.245.950,00	\$ 58.327.437,96	\$ 70.501.949,59	\$ 72.722.785,55	\$ 65.637.472,02	\$ 67.236.688,28	\$ 59.996.368,01	\$ 96.800.185,29								
12	IT-BPO-25-11 Agente en sitio, agente técnico, jornada ordinaria, en sitio, con beneficiarios.	76	8,07	\$ 3.974.533.732,81	\$ 3.189.204.000,00	\$ 3.291.393.371,75	\$ 3.450.935.579,83	\$ 3.662.400.967,82	\$ 3.468.575.588,94	\$ 3.879.077.270,40	\$ 3.019.845.138,30	\$ 3.232.525.752,84								
13	IT-BPO-23-31 Agente en la entidad compesador o back office, agente técnico, jornada ordinaria, con zona 1.	3	8,07	\$ 142.023.133,65	\$ 124.881.500,00	\$ 121.708.121,73	\$ 119.822.825,12	\$ 138.316.608,32	\$ 129.610.311,73	\$ 143.784.673,96	\$ 112.453.284,42	\$ 190.914.296,02								
14	IT-BPO-62-3 Enlace dedicado entre puntos, 20 Migs, zona 1.	2	8,07	\$ 145.778.630,82	\$ 20.982.000,00	\$ 109.017.725,55	\$ 111.225.015,32	\$ 16.865.521,25	\$ 86.490.461,61	\$ 48.229.644,84	\$ 28.032.477,80	\$ 86.939.885,40								
15	IT-BPO-6-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) respuesta de voz interactiva, con contestador.	50	1,00	\$ 6.733,00	\$ 2.000.000,00	\$ 1.61.587,00	\$ 2.527.266,00	\$ 53.539.294,50	\$ 6.207,00	\$ 5.116.978,00	\$ 18.288.265,50	\$ 6.593.450,00								
16	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador.	45000	8,07	\$ 8.021.983,50	\$ 2.178.900,00	\$ 642.775,50	\$ 15.481.084,50	\$ 0,00	\$ 7.259.368,50	\$ 3.301.033,50	\$ 758.983,50	\$ 3.965.586,00								
17	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Transaccional.	45000	8,07	\$ 8.021.983,50	\$ 3.268.350,00	\$ 646.407,00	\$ 37.980.059,50	\$ 3.631.500,00	\$ 7.259.368,50	\$ 3.301.033,50	\$ 758.983,50	\$ 29.019.316,50								
18	IT-BPO-7-8 Minutos de conexión outbound/inbound, cubiertas en línea a celular.	60000	8,07	\$ 10.386.090,76	\$ 10.652.400,00	\$ 3.549.186,00	\$ 22.457.196,00	\$ 11.620.800,00	\$ 9.596.844,00	\$ 13.649.598,00	\$ 12.143.736,00	\$ 51.325.200,00								
19	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold.	300	8,07	\$ 302.600,79	\$ 63.262,00	\$ 61.130,25	\$ 60.694,47	\$ 0,00	\$ 302.600,79	\$ 12.589,20	\$ 27.841,50	\$ 370.267,74								
20	IT-BPO-12-1 Web Call Back.	5	8,07	\$ 13.617.467,30	\$ 2.663.100,00	\$ 909.605,21	\$ 4.686.406,77	\$ 3.798.010,33	\$ 12.579.816,20	\$ 19.985.461,52	\$ 3.010.700,44	\$ 17.841.196,35								
21	IT-BPO-13-1 Mailing.	15000	8,07	\$ 509.620,50	\$ 605.250,00	\$ 1.306.129,50	\$ 182.785,50	\$ 242.100,00	\$ 470.884,50	\$ 629.480,00	\$ 252.994,50	\$ 968.400,00								
22	IT-BPO-16-1 Message SMS (Short Message Service), SMS en una vía.	6000	8,07	\$ 203.848,20	\$ 242.100,00	\$ 291.004,20	\$ 242.584,20	\$ 145.260,00	\$ 153.007,20	\$ 435.780,00	\$ 202.395,60	\$ 581.040,00								
23	IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para integraciones y canales digitales.	1642	1,00	\$ 207.973.585,40	\$ 32.840.000,00	\$ 10.778.892,58	\$ 133.797.171,34	\$ 135.202.082,96	\$ 192.126.003,02	\$ 142.000.783,96	\$ 25.212.745,80	\$ 129.238.733,04								
24	IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional.	9	1,00	\$ 3.354.502,95	\$ 2.340.000,00	\$ 2.239.130,70	\$ 863.061,30	\$ 1.959.025,68	\$ 3.095.199,90	\$ 5.929.372,32	\$ 2.351.348,37	\$ 4.122.603,00								
25	IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo Centro de Contacto.	300	1,00	\$ 63.120.000,00	\$ 628.690,00	\$ 264.614.406,00	\$ 36.986.341,00	\$ 160.239.351,00	\$ 63.120.000,00	\$ 90.372.435,00	\$ 6.852.144,00	\$ 249.569.989,00								
26	IT-BPO-1-1 Toncall SIP.	45	8,07	\$ 18.370.476,58	\$ 15.615.450,00	\$ 375.023.672,24	\$ 15.432.850,92	\$ 12.816.947,10	\$ 16.974.320,99	\$ 18.016.568,75	\$ 17.024.711,68	\$ 99.828.845,55								
27	IT-BPO-47-1 Plataformas de Centro de Contacto para Agente, omnicanal.	160	8,07	\$ 473.933.810,83	\$ 209.174.400,00	\$ 1.135.456.592,26	\$ 256.304.078,02	\$ 121.528.157,18	\$ 333.896.798,34	\$ 730.896.878,59	\$ 110.256.471,84	\$ 732.407.905,39								
28	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo, fondeamiento de electrónica.	104	8,07	\$ 34.247.684,86	\$ 59.588.880,00	\$ 257.938.641,67	\$ 53.828.817,43	\$ 48.809.436,25	\$ 31.600.335,56	\$ 107.623.400,63	\$ 48.748.838,51	\$ 102.478.605,84								
				Subtotal	\$ 12.868.141.229,47	\$ 10.483.660.132,00	\$ 11.692.243.375,02	\$ 13.282.367.652,08	\$ 11.802.085.590,06	\$ 11.275.641.387,18	\$ 12.650.596.061,06	\$ 9.584.670.737,99	\$ 12.786.459.570,49							
				IVA	\$ 2.444.946.833,60	\$ 1.991.895.425,08	\$ 2.221.527.381,25	\$ 2.523.649.853,90	\$ 2.242.396.262,11	\$ 2.142.371.863,56	\$ 2.403.613.251,60	\$ 1.821.080.440,22	\$ 2.429.807.318,39							
				Total	\$ 15.313.088.063,07	\$ 12.475.555.557,08	\$ 13.913.776.756,27	\$ 15.806.017.505,98	\$ 14.044.481.852,17	\$ 13.418.013.250,74	\$ 15.054.209.312,66	\$ 11.405.758.178,21	\$ 15.216.266.888,88							
				Descuento sobre el simulador de la Entidad		18,53%		9,14%		-3,22%		8,28%		12,38%		1,69%		25,52%		0,62%

#### CONSOLIDADO EVALUACION FINAL

Conforme al presupuesto para cada servicio, el valor estimado de la Orden de Compra será hasta por TRECE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS UN MIL NOVECIENTOS ONCE CON CERO CENTAVOS MCTE (\$13.786.901.911,00), incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar.

Para el evento de cotización RFQ No.186748 AMP servicios BPO (Lote 1), se recibieron ocho (8) cotizaciones de los siguientes proveedores: 1. BPM CONSULTING SAS, 2. C&C SERVICIOS SAS, 3. COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS, 4. CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, 5. EMTELCO SAS, 6. MILLENIUM BPO, 7. OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC y 8. UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASDQ 2024. Tras realizar las revisiones pertinentes teniendo en cuenta el numeral 5.2.5 de la "GUIA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III", se presenta el consolidado de los análisis realizados a las ocho (8) ofertas presentadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano:

- 1) La oferta presentada por BPM CONSULTING SAS para el proceso de contratación tiene un valor total de \$12.475.555.557,08 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor se encuentra dentro del presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel coincide con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se comprobó un descuento del 18,53% sobre el valor simulado por la Entidad.
- 2) La oferta presentada por C&C SERVICIOS SAS es de \$13.913.776.756,26 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$13.913.776.756,26. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$13.913.776.756,26. Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se comprobó un descuento del 9,14% sobre el valor simulado por la Entidad.
- 3) La oferta presentada por COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS es de \$15.806.017.505,98 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel coincide con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se comprobó que el proveedor incrementó el valor total de su oferta en relación con el simulador realizado por la Entidad en un 3,22%.
- 4) La oferta presentada por CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS es de \$14.044.481.852,17 incluyendo el IVA correspondiente, lo cual supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$14.044.481.852,17. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$14.044.481.852,17. Se identifica que los ítems IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador y IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold, presentaron un descuento del 100%, por lo que no se registra el precio total de los ítems mencionados. Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 9,28% sobre el valor simulado por la Entidad.
- 5) La oferta presentada por EMTELCO SAS para el proceso de contratación tiene un valor total de \$13.418.013.250,74 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor se encuentra dentro del presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$13.418.013.250,74. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$13.418.013.250,74. Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 12,38% sobre el valor simulado por la Entidad.
- 6) La oferta presentada por MILLENIUM BPO SA es de \$15.054.209.312,66 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$15.054.209.312,66. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$15.054.209.312,66. Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se verificó un descuento del 1,69% sobre el valor simulado por la Entidad.
- 7) La oferta presentada por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC para el proceso de contratación tiene un valor total de \$11.405.758.178,20 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor se encuentra dentro del presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$11.405.758.178,20. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$11.405.758.178,20. Dado que la oferta no es la de menor valor, se requirió solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 25,52% sobre el valor simulado por la Entidad. Por otra parte, de conformidad con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas específicamente bajas en Proceso de Contratación de Colombia Compra Eficiente, la entidad realizó el análisis de las ofertas recibidas en el marco del Evento en cuestión y de conformidad con la Guía referida, se encuentra que la oferta presentada puede ser artificialmente baja, ya que el valor ofrecido es inferior al valor mínimo aceptable calculado mediante la metodología de comparación relativa, así las cosas, se procede a requerir al proveedor para dar las respectivas explicaciones.
- 8) La oferta presentada por UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASDQ 2024 es de \$15.216.266.888,88 incluyendo el IVA correspondiente. Este valor supera el presupuesto oficial establecido en el Estudio Previo del proceso. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel coincide con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Dado que la oferta no es la de menor valor, no se requiere solicitar aclaraciones adicionales al proveedor. Se verificó que los precios cotizados por el proveedor en el Catálogo AMP de Servicios BPO III son coherentes con la cotización presentada. Además, se identificó un descuento del 0,62% sobre el valor simulado por la Entidad.

**CONCLUSIÓN:** El 18 marzo de 2025, se recibe la aclaración solicitada mediante la cual el proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC manifiesta: "(...) La diferencia mencionada por la entidad y que corresponde a una variación de un (1) peso entre el documento simulador y la tienda virtual del estado colombiano, corresponde a diferencias en el cálculo que realiza el simulador de la tienda virtual colombiana TVEC y las fórmulas que ejecuta el archivo simulador en Excel, en este último los porcentajes de descuento y en la plataforma se debe cargar la columna 5 "valor por capacidad" (...). Como resultado de la aclaración presentada a la entidad, se realizaron los ajustes correspondientes a la cotización presentada en la TVEC, solicitando respetuosamente a la entidad tomar como referencia los valores remitiendo en la Columna 5 del archivo "Soporte justificación evento 186748" los cuales estarían alineados a la TVEC y se confirman como nuestra oferta final que corresponde al valor total después de IVA de \$11.405.758.178,20 (...)". Así mismo, el proveedor remite estructura económica de los precios ofertados donde se evidencia que obtiene utilidad. De conformidad con el análisis realizado, se evidencia que la oferta no es artificialmente baja por las siguientes razones:

El proponente presentó por escrito a la Entidad Estatal la aclaración de la oferta, el proponente envió la información solicitada por la Entidad Estatal, las aclaraciones del proponente son satisfactorias para garantizar la sostenibilidad de la oferta durante la ejecución del contrato, las aclaraciones del proponente debían ser la teoría de que está utilizando su oferta como parte de una estrategia colusoria o una estrategia anticompetitiva durante el proceso de selección y el proponente presentó la estructura de costos indicando la utilidad que percibiría e informando que no tiene pérdidas.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la época de la Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, la oferta del proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC por valor de \$11.405.758.178,20 es la de menor valor y además CUMPLE con los presupuestos técnicos y presupuestales para llevar a cabo la ejecución de la futura orden de compra con los objetivos trazados y definidos por la entidad, como también garantizar que la misma sea sostenible, tal y como se indicó. Por las razones antes expuestas, recomienda la sea adjudicada el presente evento de cotización al proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC.

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS  
Coordinadora G.T. Atención al Ciudadano  
19/03/2025

Elaboró:  
Debby Tatiana Latorre  
Johana Isleny Huertas  
Jenny Carolina Moya Díaz  
Paola Andrea Mejía Hoyos  
Revisó:  
María Claudia Orozco Roldán  
Luz Dary Orjuela Ram



**Ofertas RFQ - Evento de Cotización RFQ 186748 - AMP SERVICIOS BPO III (Lote 1)**

OFERTA MAS ECONOMICA DE LAS HABILITADAS	\$	11.405.758.178,20
PROMEDIO	\$	13.731.116.059,01
DESVIACIÓN ESTANDAR	\$	1.487.117.437,61
VALOR MINIMO ACEPTABLE	\$	12.243.998.621,40

**Observaciones:** De conformidad con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, la entidad realizó el análisis de las ofertas recibidas en el marco del Evento de Cotización RFQ 186748 - AMP SERVICIOS BPO III (Lote 1).

De conformidad con la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, se encuentra que la Oferta presentada puede ser artificialmente baja, ya que valor ofrecido es inferior al valor mínimo aceptable calculado mediante la metodología de comparación relativa, así las cosas, el proponente OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS, debe justificar la oferta realizada en los siguientes terminos:

1. El proponente deberá realizar la desagregación de su precio conforme lo indicado por Colombia Compra Eficiente, en la mencionada Guía así:

Oferta = Costo del bien (Insumos, equipos, personal) + gastos generales+imprevistos +utilidad (Para cada ítem)

2. El proponente deberá informar por el costo de las unidades ofrecidas por el proponente para cada ítem

3. Igualmente se solicita ampliar su manifestación con respecto de los siguientes temas:

- \* Que la oferta económica presentada responde a circunstancias objetivas.
- \* Que la oferta económica presentada no ha superado el punto de no pérdida.
- \* Que el proponente no desmejorará la calidad de los bienes y/o servicios del contrato que se genere.
- \* Que el proponente responderá por todo daño que se pueda presentar en virtud de una indebida cuantificación de su oferta económica.

Respecto a cada una de las anteriores inquietudes, se solicita respetuosamente al proponente aportar la documentación que justifique y acredite los argumentos que sustentan al valor de su oferta, atendiendo lo indicado en la Guía de Colombia Compra Eficiente, de lo contrario, su oferta sería rechazada procediendo con la evaluación del siguiente proponente en orden de elegibilidad

Asimismo, con la respuesta dada, se considera bajo la gravedad de juramento por parte del oferente, que en caso de ser aceptados sus argumentos y de ser adjudicado el contrato, mantendrá los precios y que los mismos no constituirán de ningún modo desequilibrio económico en la futura relación

**RESUMEN EVENTO**

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1153172	14/03/25 13:40 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	12.475.555.557,08 COP	2.837.532.505,9899 COP
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1153173	14/03/25 16:35 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	13.913.776.756,2648 COP	1.399.311.306,8051 COP
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1153174	14/03/25 14:40 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	15.806.017.505,9763 COP	-492.929.442,9064 COP
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1153175	14/03/25 16:20 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	14.044.481.852,1519 COP	1.268.606.210,918 COP
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1153176	14/03/25 13:18 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	13.418.013.250,7561 COP	1.895.074.812,3138 COP
MILLENIUM BPO SA	MILLENIUM BPO SA - #1153177	14/03/25 11:46 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	15.054.209.312,6747 COP	258.878.750,3952 COP
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1153178	14/03/25 16:11 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	11.405.758.178,1981 COP	3.907.329.884,8718 COP
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1153179	14/03/25 16:17 -0500	15.313.088.063,0699 COP	100%	15.218.266.888,8814 COP	94.821.174,1885 COP

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2025

Señores:

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**La ciudad****Asunto: Solicitud de aclaración Propuesta Proceso RFQ 186748.**

Estimados Señores, reciban un cordial saludo.

En atención a su petición del asunto, presentamos respuesta de aclaraciones allegada mediante mensaje a través de la plataforma Coupa el día 17 de marzo de 2025, donde se requiere explicación del valor ofrecido en la oferta presentada el día 14 de marzo de 2025 referente al Evento No. 186748; se procede a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

**Solicitud de la entidad No. 1:** " 1. De conformidad con la verificación técnica realizada (ver adjunto), la oferta presentada por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC para el proceso de contratación tiene un valor total de \$11.405.758.178,20, incluyendo el IVA correspondiente. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$11.405.758.178,21. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$11.405.758.178,20. Dado que la oferta es la de menor valor y teniendo en cuenta el numeral 5.2.6 de la "Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III "se requiere que el proveedor aclare las diferencias observadas entre los valores reflejados en el Excel y los registrados en la plataforma TVEC."

**Respuesta solicitud No. 1:** La diferencia mencionada por la entidad y que corresponde a una variación de un (1) peso entre el documento simulador y la tienda Virtual del estado Colombiano, corresponde a diferencias en el calculo que realiza la plataforma de la tienda virtual colombiana TVEC y las formulas que ejecuta el archivo simulador en Excel, en este ultimo los proponentes debemos ingresar nuestra oferta únicamente a través de porcentajes de descuento y en la plataforma se debe cargar la columna S "valor por capacidad", por lo anterior es importante confirmar a la entidad que:

- Los oferentes no tenemos ni debemos modificar la formulación del archivo Excel de simulación.
- Los oferentes únicamente incluimos el porcentaje de descuento que queremos ofrecer a la entidad en la columna Q del Simulador "Descuento Adicional".
- Automáticamente al ingresar el porcentaje de descuento el simulador de Excel hace la respectiva operación con las formulas establecidas por Colombia Compra Eficiente.
- Que con el resultado de los cálculos efectuados por el simulador sin alteración ni calculo alguno por parte del proveedor OUTSOURCING S.A.S. BIC, se cargó la columna S "Valor por capacidad" en la TVEC.

Conforme lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad realizar la validación línea por la línea de la columna T "Precio total" del simulador en Excel entregado por OUTSOURCING S.A.S. BIC, en el cual se podrá validar que **Ítem por Ítem no hay diferencia alguna**, citamos algunos ejemplos a continuación:

**Item No. 1: Simulador OUTSOURCING S.A.S. BIC**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	PrecioTotal
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	\$ 19.780.367,14	\$ 159.627.562,82

**Item No. 1 Plataforma TVEC:**

bpo03--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes			159.627.562,82 COP
			Cantidad esperada x Precio por unidad
<b>Cantidad esperada</b>	<b>Precio por unidad</b>	<b>Divisa</b>	>
8,07 Mes	19.780.367,14	COP	

**Item No. 2 Simulador OUTSOURCING S.A.S. BIC**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	PrecioTotal
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	\$ 30.094.296,64	\$ 242.860.973,88

**Ítem No. 2 Plataforma TVEC:**

bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes			242.860.973,88 COP
			Cantidad esperada x Precio por unidad
<b>Cantidad esperada</b>	<b>Precio por unidad</b>	<b>Divisa</b>	>
8,07 Mes	30.094.296,64	COP	

Este ejercicio se puede realizar con los 28 Ítems y no se va a encontrar diferencia entre la plataforma TVEC y el Excel del simulador.

Conforme lo anterior la diferencia radica en la sumatoria de la columna precio total evidenciamos que en la TVEC la plataforma al momento en que los proveedores ingresamos el precio por capacidad, no ejecuta el redondeo a dos decimales que si realiza el documento Simulador en excel, tal como se puede apreciar en el documento que adjuntamos a esta comunicación como "Soporte justificación evento 186749" en el cual en la columna U "Valor ajustado" se evidencia como la multiplicación de la columna S "Valor por capacidad" por la columna M "Cantidad en Tiempo" sin aplicar el redondeo a dos decimales, da como resultado el valor que aparece en la TVEC, para confirmarlo, cuando se ejecuta la sumatoria en la celda U54 correspondiente al subtotal se aprecia el ajuste de un (1) peso tal como lo calcula la TVEC, **este error no es atribuible a los oferentes**, sin embargo tal como lo explica la "GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III" **numeral "5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización"**

el cual menciona "En caso de presentarse inconsistencias de la cotización entre los valores del Excel y los de la Tienda Virtual del Estado Colombiano prevalece la Cotización presentada en esta última, en ese sentido la Entidad Compradora debe solicitar al Proveedor ajustar los valores del Excel de acuerdo con los valores de la Cotización presentados en la plataforma." Confirmamos que nuestra oferta corresponde a la presentada en la TVEC, solicitamos respetuosamente a la entidad tomar como referencia los valores remitidos en la Columna U del archivo "Soporte justificación evento 186749" los cuales estarían alineados a la TVEC y se confirman como nuestra oferta final que corresponde al valor total después de IVA de **\$11.405.758.178,20**.

**Solicitud de la entidad No. 2:**

"Así mismo, de acuerdo con el análisis realizado por parte de la Dirección Financiera de la Entidad, se encuentra que la oferta presentada puede ser artificialmente baja, ya que valor ofrecido es inferior al valor mínimo aceptable calculado mediante la metodología de comparación relativa, así las cosas, el proponente OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS, debe justificar la oferta realizada."

**Respuesta solicitud No. 2:**

**De acuerdo con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación, capítulo VII Análisis de las aclaraciones de las ofertas presentadas, Outsourcing S.A.S BIC señala que:**

- No se omitió diligenciamiento de algún ítem o componente de la oferta.
- No se cometió un error aritmético en la determinación del valor total de la oferta, por ejemplo, con la suma de los precios unitarios.
- No se ofreció tarifas por una unidad de medida diferente a la solicitada por la Entidad Estatal.
- Outsourcing S.A.S BIC ofrece condiciones técnicas o de ejecución del contrato que se ajustan a las especificaciones requeridas por la Entidad Estatal.
- Los precios ofertados no corresponden a una estrategia colusoria o para debilitar a otros proponentes dentro del proceso.
- Los precios corresponden a circunstancias propias del mercado dentro del cual se enmarca el objeto del proceso de selección.
- El precio ofrecido no afectará la calidad de los bienes ofertados.
- Se asumen todos los riesgos derivados del precio ofertado y no habrá solicitud alguna de modificación de los valores ofertados o establecimiento del equilibrio económico.

En la siguiente tabla encontrarán la aclaración de la oferta con la siguiente desagregación del precio a cada uno de los ítems según Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación:

*Oferta = Costo del bien, servicio u obra (insumos, equipos, personal) + gastos generales + imprevistos + utilidad*

Valor Antes de IVA	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Utilidad
\$ 9.584.670.737,98	\$ 8.955.257.783,710	\$ 513.003.990,086	\$ 116.408.964,182
100%	93,4331290925182%	5,35233816695791%	1,21453274050407%

Pos.	Código del servicio	Nombre del servicio	Caracteris tica 1	Caracteris tica 2	Caracteris tica 3	Caracteris tica 4	Caracteris tica 5	Caracteris tica 6	Unidad de facturación	Unidad A Factura	Meses	Precio Unitario	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Utilidad
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8,07	\$ 19.780.367,14	99,59%	0,00%	0,41%
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Or	Zona 1	Con herran	NA	NA	NA	Mes	2	8,07	\$ 15.047.148,32	95,53%	2,47%	2,00%
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios	Jornada Or	Amplia	Con herran	NA	NA	NA	Mes	8	8,07	\$ 8.689.915,80	96,53%	2,59%	0,88%
4	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Or	Amplia	Con herran	NA	NA	NA	Mes	8	8,07	\$ 7.842.159,57	95,38%	2,62%	2,00%
5	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Da	Agente esp	Jornada Or	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8,07	\$ 12.988.580,11	95,50%	2,50%	2,00%
6	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Or	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	3	8,07	\$ 6.812.875,47	95,33%	2,67%	2,00%
7	IT-BPO-27-91	Agente Front Office	Agente pro Ciencias so	Jornada Or	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes	5	8,07	\$ 6.716.983,87	93,42%	4,58%	2,00%
8	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente pro Ciencias so	Jornada Or	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	38	8,07	\$ 6.953.901,04	93,11%	5,89%	1,00%
9	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio	Agente pro Ciencias so	Jornada Or	Teletabajo	Oro	NA	NA	Mes	32	8,07	\$ 6.569.346,01	94,37%	4,63%	1,00%
10	IT-BPO-31-11	Agente para gestión	Agente pro	Jornada Or	Oro	NA	NA	NA	Mes	5	8,07	\$ 7.012.561,73	92,14%	5,86%	2,00%
11	IT-BPO-29-141	Agente con dominio	Agente pro Ciencias so	En Sitio	Jornada Or	Oro	NA	NA	Mes	1	8,07	\$ 7.429.537,30	92,34%	5,66%	2,00%
12	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técr	Jornada Or	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	76	8,07	\$ 4.923.767,59	91,63%	7,37%	1,00%
13	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad	Agente técr	Jornada Or	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes	3	8,07	\$ 4.644.910,55	92,40%	5,60%	2,00%
14	IT-BPO-16-1	Enlace Dedicado entr	20Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	2	8,07	\$ 1.612.916,84	95,69%	2,31%	2,00%
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios l'	Voz profes	NA	NA	NA	NA	NA	Anuncio	50	1	\$ 365.765,31	95,69%	2,31%	2,00%
16	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interacti	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto	45000	8,07	\$ 2,09	95,69%	2,31%	2,00%
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interacti	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto	45000	8,07	\$ 2,09	95,69%	2,31%	2,00%
18	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión	Outbound	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto	60000	8,07	\$ 25,08	95,69%	2,31%	2,00%
19	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto	300	8,07	\$ 11,50	95,65%	2,31%	2,04%
20	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Me	5	8,07	\$ 74.616,12	95,69%	2,31%	2,00%
21	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Correo	15000	8,07	\$ 2,09	95,69%	2,31%	2,00%
22	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short	SMS en un:	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SM	6000	8,07	\$ 4,18	95,69%	2,31%	2,00%
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desar	1642	1	\$ 15.354,90	94,43%	2,23%	3,33%
24	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Distintivo	9	1	\$ 261.260,93	95,69%	2,31%	2,00%
25	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de	NA	NA	NA	NA	NA	NA	m <sup>2</sup> cerrado	300	1	\$ 22.840,80	95,69%	2,31%	2,00%
26	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	45	8,07	\$ 46.880,66	95,69%	2,31%	2,00%
27	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro	Omicanal	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia po	160	8,07	\$ 85.390,70	93,69%	2,77%	3,54%
28	IT-BPO-62-43	Componentes compli	Licenciamie	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Me	104	8,07	\$ 55.698,74	95,69%	2,31%	2,00%

Adjuntamos como soporte del cálculo para claridad de la entidad el documento "Precios Art Bajos SIC 2025".

De conformidad con lo anterior, la tarifa otorgada por Outsourcing S.A.S BIC para cada uno de estos ítems obedece a que al ser el proveedor actual, se ha logrado depreciar las inversiones iniciales requeridas para el proyecto, adicional los desarrollos requeridos por la entidad ya han sido efectuados por nuestra compañía y al tener un número importante de negocios, contamos con acuerdos con los proveedores que prestan los servicios solicitados, lo cual nos permite generar ahorros y nos permite otorgar un descuento financiero a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, esto nos permite brindar continuidad al servicio y garantizar la sostenibilidad de la oferta durante la ejecución del contrato.

Por último, en caso de resultar adjudicatarios con el porcentaje de descuento ofertado, no se afectará el equilibrio económico del Contrato, ni se genera afectación alguna a nuestro patrimonio, solicitamos a la Entidad nos confirme si después de haber realizado el análisis a la presente solicitud de aclaración, requiere algún soporte específico sobre el cual profundizar.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

**John Fernando Santafe Correa**  
Representante Legal Outsourcing S.A.S BIC



## Superintendencia de Industria y Comercio

### EVALUACIÓN TÉCNICA DEFINITIVA EVENTO COTIZACIÓN No. 186748 SERVICIOS BPO III ACUERDO MARCO DE PRECIOS

**OBJETO:** “Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.”

Efectuada la verificación de los precios cotizados por los proveedores frente al presupuesto oficial asignado que asciende a **\$13.786.901.911**, se identificó que la cotización de menor precio corresponde a la presentada por el Proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC, por valor de **\$11.405.758.178,21**.

Una vez revisada la oferta presentada por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC y en cumplimiento al numeral 5.2.6 de la "Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III", se identificó que el valor registrado en el Excel es de \$11.405.758.178,21 presentándose una diferencia con el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$11.405.758.178,20. Dadas las diferencias mencionadas, se requirió aclaración al proveedor sobre los valores reflejados en el Excel y los registrados en la plataforma TVEC.

El 18 marzo de 2025, se recibe la aclaración solicitada mediante la cual el proveedor manifiesta: “(...) La diferencia mencionada por la entidad y que corresponde a una variación de un (1) peso entre el documento simulador y la tienda Virtual del estado Colombiano, corresponde a diferencias en el cálculo que realiza la plataforma de la tienda virtual colombiana TVEC y las fórmulas que ejecuta el archivo simulador en Excel, en este ultimo los proponentes debemos ingresar nuestra oferta únicamente a través de porcentajes de descuento y en la plataforma se debe cargar la columna S “valor por capacidad” (...) Confirmamos que nuestra oferta corresponde a la presentada en la TVEC, solicitamos respetuosamente a la entidad tomar como referencia los valores remitidos en la Columna U del archivo “Soporte justificación evento 186749” los cuales estarían alineados a la TVEC y se confirman como nuestra oferta final que corresponde al valor total después de IVA de **\$11.405.758.178,20** (...)”

Una vez analizado lo expuesto y el archivo en formato Excel nombrado “Soporte justificación evento 186749”, se evidencia que la oferta presentada por el proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC es por valor de \$11.405.758.178,20, el cual coincide con el valor de la plataforma TVEC, atendiendo el requerimiento realizado. Por lo anterior se estima conveniente y se recomienda suscribir la orden de compra con el proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC, por un periodo de 8.07 meses, a partir del 29 de abril y hasta el 31 de diciembre de 2025.

**PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS**

Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

Elaboró: Tatiana Latorre      Johana Huertas   
Revisó: Luz Dary Orjuela      María Claudia Bohórquez   
Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos,



## Análisis del documento de aclaraciones

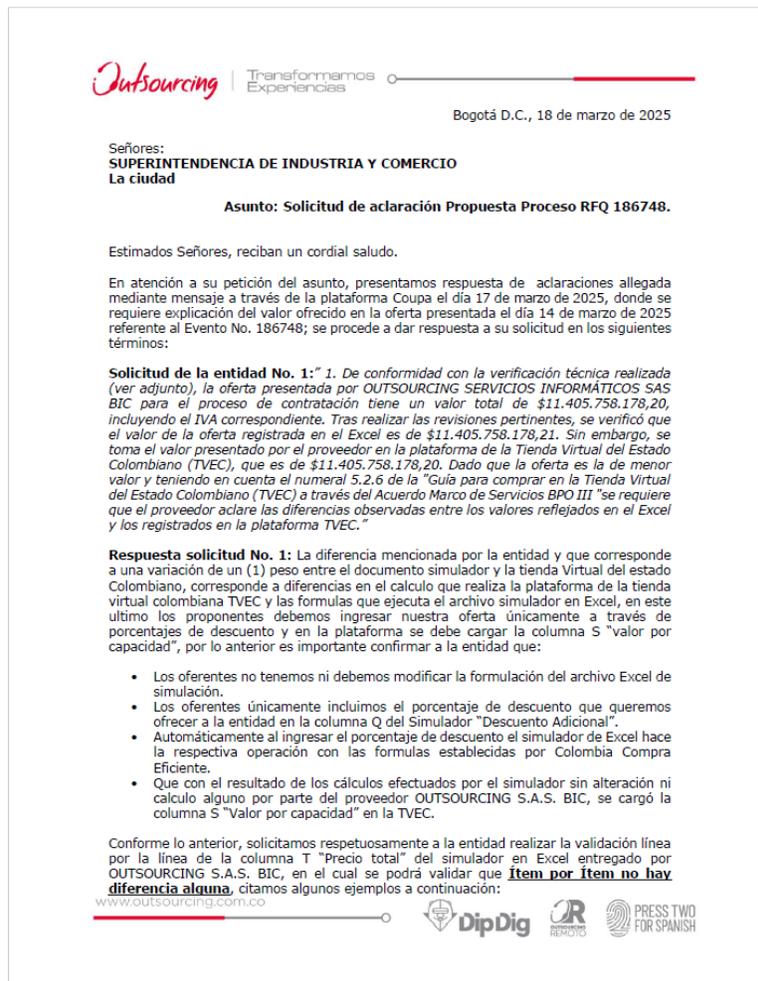
De conformidad con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación emitida por Colombia Compra Eficiente, la entidad realizó el análisis de la oferta de menor precio recibida en el marco del proceso Cotización Evento 186748 - AMP servicios BPO (Lote 1), para este análisis se utilizó metodología establecida de dicha Guía, en este caso aplica la herramienta de comparación relativa.

Para los cálculos que realizados se utilizó la siguiente metodología:

- Se tomó el promedio de las ofertas recibidas (conjunto de datos)
- Se calculo la desviación estándar del conjunto de datos
- Se determinó el valor mínimo aceptable para la Entidad Estatal de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Valor Mínimo Aceptable} = \text{Promedio} - \text{Desviación Estandar}$$

Teniendo en cuenta el análisis realizado, se procedió a solicitar aclaración al proponente que se encontraba en primer lugar en el orden de elegibilidad, es decir, a la empresa OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC, ya que presentaba una oferta inferior al valor mínimo aceptable, en ese sentido el proponente presentó la siguiente justificación:



**Outsourcing** | Transformamos Experiencias

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2025

Señores:  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
La ciudad

**Asunto: Solicitud de aclaración Propuesta Proceso RFQ 186748.**

Estimados Señores, reciban un cordial saludo.

En atención a su petición del asunto, presentamos respuesta de aclaraciones allegada mediante mensaje a través de la plataforma Coupa el día 17 de marzo de 2025, donde se requiere explicación del valor ofrecido en la oferta presentada el día 14 de marzo de 2025 referente al Evento No. 186748; se procede a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

**Solicitud de la entidad No. 1:** "1. De conformidad con la verificación técnica realizada (ver adjunto), la oferta presentada por OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS BIC para el proceso de contratación tiene un valor total de \$11.405.758.178,20, incluyendo el IVA correspondiente. Tras realizar las revisiones pertinentes, se verificó que el valor de la oferta registrada en el Excel es de \$11.405.758.178,21. Sin embargo, se toma el valor presentado por el proveedor en la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), que es de \$11.405.758.178,20. Dado que la oferta es la de menor valor y teniendo en cuenta el numeral 5.2.6 de la "Guía para comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III" se requiere que el proveedor aclare las diferencias observadas entre los valores reflejados en el Excel y los registrados en la plataforma TVEC."

**Respuesta solicitud No. 1:** La diferencia mencionada por la entidad y que corresponde a una variación de un (1) peso entre el documento simulador y la tienda Virtual del estado Colombiano, corresponde a diferencias en el calculo que realiza la plataforma de la tienda virtual colombiana TVEC y las formulas que ejecuta el archivo simulador en Excel, en este ultimo los proponentes debemos ingresar nuestra oferta únicamente a través de porcentajes de descuento y en la plataforma se debe cargar la columna S "valor por capacidad", por lo anterior es importante confirmar a la entidad que:

- Los oferentes no tenemos ni debemos modificar la formulación del archivo Excel de simulación.
- Los oferentes únicamente incluimos el porcentaje de descuento que queremos ofrecer a la entidad en la columna Q del Simulador "Descuento Adicional".
- Automáticamente al ingresar el porcentaje de descuento el simulador de Excel hace la respectiva operación con las formulas establecidas por Colombia Compra Eficiente.
- Que con el resultado de los cálculos efectuados por el simulador sin alteración ni calculo alguno por parte del proveedor OUTSOURCING S.A.S. BIC, se cargó la columna S "Valor por capacidad" en la TVEC.

Conforme lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad realizar la validación línea por la línea de la columna T "Precio total" del simulador en Excel entregado por OUTSOURCING S.A.S. BIC, en el cual se podrá validar que **ítem por ítem no hay diferencia alguna**, citamos algunos ejemplos a continuación:

[www.outsourcing.com.co](http://www.outsourcing.com.co)

Item No. 1: Simulador OUTSOURCING S.A.S. BIC

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	\$ 10.780.367,14	\$ 159.627.562,82

Item No. 1 Plataforma TVEC:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	Precio Total
bpo03--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto				159.627.562,82 COP
herramienta_NA_NA_NA_NA - 1 Mes				Cantidad esperada x Precio por unidad
Cantidad esperada	Precio por unidad	Divisa		
8.07 Mes	19.780.367,14	COP		

Item No. 2 Simulador OUTSOURCING S.A.S. BIC

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	Precio Total
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	\$ 30.094.290,84	\$ 242.860.973,88

Item No. 2 Plataforma TVEC:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Valor X Capacidad	Precio Total
bpo03--2 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Aclaracion Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes				242.860.973,88 COP
herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes				Cantidad esperada x Precio por unidad
Cantidad esperada	Precio por unidad	Divisa		
8.07 Mes	30.094.290,84	COP		

Este ejercicio se puede realizar con los 28 ítems y no se va a encontrar diferencia entre la plataforma TVEC y el Excel del simulador.

Conforme lo anterior la diferencia radica en la sumatoria de la columna precio total evidenciamos que en la TVEC la plataforma al momento en que los proveedores ingresamos el precio por capacidad, no ejecuta el redondeo a dos decimales que si realiza el documento Simulador en excel, tal como se puede apreciar en el documento que adjuntamos a esta comunicación como "Soporte justificación evento 186749" en el cual en la columna U "Valor ajustado" se evidencia como la multiplicación de la columna S "Valor por capacidad" por la columna M "Cantidad en Tiempo" sin aplicar el redondeo a dos decimales, da como resultado el valor que aparece en la TVEC, para confirmarlo, cuando se ejecuta la sumatoria en la celda U54 correspondiente al subtotal se aprecia el ajuste de un (1) peso tal como lo calcula la TVEC, **este error no es atribuible a los oferentes**, sin embargo tal como lo explica la "GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III" numeral "5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización"

el cual menciona "En caso de presentarse inconsistencias de la cotización entre los valores del Excel y los de la Tienda Virtual del Estado Colombiano prevalece la Cotización presentada en esta última, en ese sentido la Entidad Compradora debe solicitar al Proveedor ajustar los valores del Excel de acuerdo con los valores de la Cotización presentados en la plataforma." Confirmamos que nuestra oferta corresponde a la presentada en la TVEC, solicitamos respetuosamente a la entidad tomar como referencia los valores remitidos en la Columna U del archivo "Soporte justificación evento 186749" los cuales estarían alineados a la TVEC y se confirman como nuestra oferta final que corresponde al valor total después de IVA de \$11.405.758.178,20.

Solicitud de la entidad No. 2:

"Así mismo, de acuerdo con el análisis realizado por parte de la Dirección Financiera de la Entidad, se encuentra que la oferta presentada puede ser artificialmente baja, ya que valor ofrecido es inferior al valor mínimo aceptable calculado mediante la metodología de comparación relativa, así las cosas, el proponente OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SAS, debe justificar la oferta realizada."

Respuesta solicitud No. 2:

De acuerdo con lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación, capítulo VII Análisis de las aclaraciones de las ofertas presentadas, Outsourcing S.A.S BIC señala que:

- No se omitió diligenciamiento de algún ítem o componente de la oferta.
- No se cometió un error aritmético en la determinación del valor total de la oferta, por ejemplo, con la suma de los precios unitarios.
- No se ofreció tarifas por una unidad de medida diferente a la solicitud por la Entidad Estatal.
- Outsourcing S.A.S BIC ofrece condiciones técnicas o de ejecución del contrato que se ajustan a las especificaciones requeridas por la Entidad Estatal.
- Los precios ofertados no corresponden a una estrategia colusoria o para debilitar a otros proponentes dentro del proceso.
- Los precios corresponden a circunstancias propias del mercado dentro del cual se enmarca el objeto del proceso de selección.
- El precio ofrecido no afectará la calidad de los bienes ofertados.
- Se asumen todos los riesgos derivados del precio ofertado y no habrá solicitud alguna de modificación de los valores ofertados o establecimiento del equilibrio económico.

En la siguiente tabla encontrarán la aclaración de la oferta con la siguiente desagregación del precio a cada uno de los ítems según Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en procesos de contratación:

Oferta = Costo del bien, servicio u obra (materiales, equipos, personal) + gastos generales + impuestos + utilidad			
Valor Antes de IVA	Costo del bien o servicio	Gastos generales	Utilidad



Adjuntamos como soporte del cálculo para claridad de la entidad el documento "Precios Art Bajos SIC 2025".

De conformidad con lo anterior, la tarifa otorgada por Outsourcing S.A.S BIC para cada uno de estos ítems obedece a que al ser el proveedor actual, se ha logrado depreciar las inversiones iniciales requeridas para el proyecto, adicional los desarrollos requeridos por la entidad ya han sido efectuados por nuestra compañía y al tener un número importante de negocios, contamos con acuerdos con los proveedores que prestan los servicios solicitados, lo cual nos permite generar ahorros y nos permite otorgar un descuento financiero a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, esto nos permite brindar continuidad al servicio y garantizar la sostenibilidad de la oferta durante la ejecución del contrato.

Por último, en caso de resultar adjudicatarios con el porcentaje de descuento ofertado, no se afectará el equilibrio económico del Contrato, ni se genera afectación alguna a nuestro patrimonio, solicitamos a la Entidad nos confirme si después de haber realizado el análisis a la presente solicitud de aclaración, requiere algún soporte específico sobre el cual profundizar.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

  
John Fernando Saltafe Correa  
Representante Legal Outsourcing S.A.S BIC

Teniendo en cuenta la respuesta remitida por el proponente, se procede a analizar las aclaraciones presentadas, encontrando en primer lugar que no está incurso en alguna de las siguientes circunstancias:

- El proponente omitió diligenciar algún ítem o componente de la oferta.
- El proponente cometió un error aritmético en la determinación del valor total de la oferta, por ejemplo, con la suma de los precios unitarios.
- El proponente ofreció por una unidad de medida diferente a la solicitada por la Entidad Estatal.
- El proponente ofrece condiciones técnicas o de ejecución del contrato que no se ajustan a las especificaciones requeridas por la Entidad Estatal.

Teniendo en cuenta que no se presenta ninguna de las circunstancias anteriormente mencionadas, se procede a verificar el documento de respuesta del cual se extractan los principales factores que justifican el valor de la oferta, así:

"(...)

*Adjuntamos como soporte del cálculo para claridad de la entidad el documento "Precios Art Bajos SIC 2025".*

*De conformidad con lo anterior, la tarifa otorgada por Outsourcing S.A.S BIC para cada uno de estos ítems obedece a que al ser el proveedor actual, se ha logrado depreciar las inversiones iniciales requeridas para el proyecto, adicional los desarrollos requeridos por la entidad ya han sido efectuados por nuestra compañía y al tener un número importante de negocios, contamos con acuerdos con los proveedores que prestan los servicios solicitados, lo cual nos permite generar*

*ahorros y nos permite otorgar un descuento financiero a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, esto nos permite brindar continuidad al servicio y garantizar la sostenibilidad de la oferta durante la ejecución del contrato.*

*Por último, en caso de resultar adjudicatarios con el porcentaje de descuento ofertado, no se afectará el equilibrio económico del Contrato, ni se genera afectación alguna a nuestro patrimonio, solicitamos a la Entidad nos confirme si después de haber realizado el análisis a la presente solicitud de aclaración, requiere algún soporte específico sobre el cual profundizar.*

(...)"

### **Análisis de la Oferta y de las aclaraciones**

1. El proponente remite estructura económica de los precios ofertados donde se evidencia que obtiene utilidad.

### **Conclusiones**

De conformidad con lo expuesto a lo largo de este documento y con el análisis realizado, se evidencia que la oferta no es artificialmente baja por las siguientes razones:

- El proponente presentó por escrito a la Entidad Estatal la aclaración de la oferta.
- El proponente envió la información solicitada por la Entidad Estatal.
- Las aclaraciones del proponente son satisfactorias para garantizar la sostenibilidad de la oferta durante la ejecución del contrato.
- Las aclaraciones del proponente desvirtúan la teoría de que está utilizando su oferta como parte de una estrategia colusoria o una estrategia anticompetitiva durante el proceso de selección.
- El proponente presentó la estructura de costos indicando la utilidad que percibirá e informando que no tiene pérdidas.