



# Prosperidad Social

## EVALUACIÓN COTIZACIONES EVENTO RFQ: 206819 ADQUISICIÓN DEL SERVICIO BPO - CENTRO DE CONTACTO ACUERDO MARCO DE PRECIOS SERVICIOS BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024

El evento se estructuró bajo las siguientes condiciones:

**Fecha del evento:** Del 6 al 19 de febrero de 2026

**Valor Techo:** Este valor fue el arrojado por el simulador de la plataforma de Colombia Compra Eficiente por la suma de **TRECE MIL TRESCIENTOS VEINTIDÓS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN PESOS CON CINCUENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (\$13.322.865.221,58)**, el cual hizo parte integral del proceso y autorizado por parte del Comité de Contratación llevado a cabo el día 4 de febrero de 2026 en sesión No. 6, en el que se autorizó esta contratación.

**Valor Investigación de mercado:** De acuerdo con el manual de contratación de la entidad, se realizó por parte de la Oficina de Contratación la investigación de mercado, en la cual se determinó como referencia para adelantar el proceso de contratación un valor estimado hasta por la suma de **ONCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (\$11.990.772.715,00)**, por lo tanto, dentro del evento de cotización RFQ No. 206819 se adjuntaron los estudios previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y en la sección de mensajes, se incluyó el siguiente comentario "*Las ofertas presentadas para este proceso no podrán superar el valor de once mil novecientos noventa millones setecientos setenta y dos mil setecientos quince pesos M/CTE (\$11.990.772.715,00), valor que incluye el IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, correspondiente al resultado de la investigación de mercado, descrito en el listado de precios de referencia del Anexo - Investigación de Mercado. Las ofertas que se encuentren por encima de este valor oficial no serán tenidas en cuenta*".

### **Proveedores que participaron:**

UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
BPM CONSULTING SAS
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
C&C SERVICES SAS
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS
EMTELCO SAS



# Prosperidad Social

Se aclara que, una vez cerrado el evento de cotización RFQ No. 206819, el proveedor MILLENIUM BPO S.A. no presentó cotización alguna, tal como se evidencia en el siguiente pantallazo tomado de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) de Colombia Compra Eficiente (CCE):

colombiacompra.coupahost.com/quotes/requests/206819/responses

Respuestas

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	¿Adjudicado?	Descalificación	Acciones
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	<a href="#">UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1291683</a>	19/02/26 16:11 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.241.072.662,13 COP	4.081.792.559,45 COP			
C&C SERVICES SAS	<a href="#">C&amp;C SERVICES SAS - #1291712</a>	19/02/26 15:09 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.002.766.084,16 COP	3.320.099.137,42 COP			
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	<a href="#">CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1291721</a>	13/02/26 15:13 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.945.025.427,98 COP	2.377.839.793,60 COP			
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	<a href="#">OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1291806</a>	19/02/26 14:28 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.690.023.995,48 COP	3.632.841.226,10 COP			
BPM CONSULTING SAS	<a href="#">BPM CONSULTING SAS - #1292196</a>	19/02/26 16:19 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.477.777.777,08 COP	3.845.087.444,50 COP			
EMTELCO SAS	<a href="#">EMTELCO SAS - #1292362</a>	13/02/26 07:46 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	13.322.865.221,58 COP	0,00 COP			
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	<a href="#">COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1292626</a>	19/02/26 07:54 -0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.971.744.753,95 COP	2.351.120.467,63 COP			

Por página 15 | 45 | 90

## **Observaciones recibidas:**

En el marco del evento de cotización se recibieron ochenta y una (81) observaciones o preguntas por parte de los proveedores participantes, las cuales fueron debidamente atendidas y respondidas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), dentro de los plazos establecidos para el evento.

## **Análisis de las cotizaciones frente al Precio Base (simulador):**

En calidad de integrantes del comité técnico evaluador designados para este evento de cotización mediante memorando No. M-2026-2100-005453, por parte de Oficina de Contratación de Prosperidad Social, nos permitimos informar que de acuerdo con los criterios de selección que determina el Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios **BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024**, los cuales son: menor valor total y cotización de todos los servicios solicitados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tanto en cantidad como en tiempo, se obtuvieron los siguientes resultados:



# Prosperidad Social

PROVEEDOR	PRECIO BASE	PRECIO OFERTADO	AHORRO	% AHORRO
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$13.322.865.221,58	\$9.241.072.662,13	\$4.081.792.559,450	30,64%
BPM CONSULTING SAS	\$13.322.865.221,58	\$9.477.777.777,08	\$3.845.087.444,500	28,86%
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	\$13.322.865.221,58	\$9.690.023.995,48	\$3.632.841.226,100	27,27%
C&C SERVICES SAS	\$13.322.865.221,58	\$10.002.766.084,16	\$3.320.099.137,420	24,92%
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	\$13.322.865.221,58	\$10.945.025.427,98	\$2.377.839.793,600	17,85%
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$13.322.865.221,58	\$10.971.744.753,95	\$2.351.120.467,630	17,65%
EMTELCO SAS	\$13.322.865.221,58	\$13.322.865.221,58	\$ -	0,00%

En el marco del presente proceso, adicionalmente se revisaron y analizaron los siguientes aspectos:

- Se verificó que la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, no presentara en los sesenta y nueve (69) ítems solicitados en el evento, precios superiores a los establecidos en el Catálogo del Acuerdo Marco (archivo 002.-Catalogo-AM-Servicios-BPO-III-20012026) publicado en la TVEC. (Ver anexo 1. Análisis y evaluación ofertas evento RFQ No. 206819, pestaña "Análisis menor oferta IQ")
- Se validó la existencia de posibles diferencias entre los ítems solicitados y los ítems cotizados por los distintos proponentes. Como resultado de dicha verificación, se evidenció que no existen diferencias entre los ítems requeridos y los efectivamente cotizados, con excepción del proveedor MILLENIUM BPO S.A., quien no presentó oferta.
- Se comprobó que el proponente con el menor precio total ofertado es la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, por un valor total de **NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON TRECE CENTAVOS M/CTE (\$9.241.072.662,13)**, siendo este el proveedor adjudicado por la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), conforme se evidencia en el siguiente pantallazo:

Respuestas

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	¿Adjudicado?	Descalificación	Acciones
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1291683	19/02/26 16:11-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.241.072.662,13 COP	4.081.792.559,45 COP			
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1291712	19/02/26 15:09-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.002.766.084,16 COP	3.320.099.137,42 COP			
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1291721	13/02/26 15:13-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.945.025.427,98 COP	2.377.839.793,60 COP			
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1291806	19/02/26 14:28-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.690.023.995,48 COP	3.632.841.226,10 COP			
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1292196	19/02/26 16:19-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	9.477.777.777,08 COP	3.845.087.444,50 COP			
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1292362	13/02/26 07:46-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	13.322.865.221,58 COP	0,00 COP			
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1292626	19/02/26 07:54-0500	13.322.865.221,58 COP	100%	10.971.744.753,95 COP	2.351.120.467,63 COP			

Por página 15 | 45 | 90

## **Análisis de las cotizaciones frente al presupuesto oficial estimado (Investigación de Mercado):**

- Se validó que los precios ofertados por los proveedores no superaran el valor del presupuesto oficial establecido para el presente evento de cotización, conforme a lo señalado en los estudios previos, numeral 12. **“PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN”**, Tabla 4. *Resumen solicitud de recursos*, el cual corresponde a **ONCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (\$11.990.772.715,00)**. Así mismo, se verificó lo indicado en el numeral 16. **“DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL”**, según el cual los recursos para la orden de compra se imputarán con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. 15126 del 29 de enero de 2026, el cual está debidamente suscrito por el Coordinador del Grupo de Trabajo de Presupuesto de la Oficina Financiera de PROSPERIDAD SOCIAL.

Conforme lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados:

PROVEEDOR	PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	PRECIO OFERTADO	MENOR VALOR FRENTE AL PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	% AHORRO
UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	\$11.990.772.715,00	\$9.241.072.662,13	\$2.749.700.052,870	22,93%
BPM CONSULTING SAS	\$11.990.772.715,00	\$9.477.777.777,08	\$2.512.994.937,920	20,96%
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	\$11.990.772.715,00	\$9.690.023.995,48	\$2.300.748.719,520	19,19%
C&C SERVICES SAS - #1291712	\$11.990.772.715,00	\$10.002.766.084,16	\$1.988.006.630,840	16,58%
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	\$11.990.772.715,00	\$10.945.025.427,98	\$1.045.747.287,020	8,72%



# Prosperidad Social

PROVEEDOR	PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	PRECIO OFERTADO	MENOR VALOR FRENTE AL PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO	% AHORRO
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	\$11.990.772.715,00	\$10.971.744.753,95	\$1.019.027.961,050	8,50%
EMTELCO SAS	\$11.990.772.715,00	\$13.322.865.221,58	-\$1.332.092.506,580	-11,11%

## **Análisis de las cotizaciones frente a precios artificialmente bajos**

De conformidad con lo establecido en la **Guía para el Manejo de Ofertas Artificialmente Bajas en Procesos de Contratación** expedida por Colombia Compra Eficiente, se aplicó la metodología allí dispuesta para identificar la posible existencia de precios artificialmente bajos en procesos con más de cinco (5) ofertas, con el fin de determinar el valor mínimo aceptable, obteniéndose el siguiente resultado:

**Resultado de la mediana:** \$10.002.766.084

Se calculó la desviación estándar aplicando la siguiente fórmula:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (\text{Valor de la oferta}_i - \text{Promedio de los valores de las ofertas})^2}{n}}$$

**Resultado desviación estándar:** \$1.304.882.513

**Valor mínimo aceptable:** \$8.697.883.571

Como resultado de lo anterior, se observa que el valor ofertado por la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 se encuentra por encima del valor mínimo aceptable en seis coma veinticinco por ciento (6,25%).

## **Conclusiones de la Evaluación al Evento de Cotización RFQ 206819:**

- La cotización de menor valor, correspondiente a la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, no tiene precios por ítem superiores a los precios techo registrados por este proponente en la TVEC.
- La UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 cotizó todas las cantidades definidas por la Entidad en el simulador, así como los tiempos requeridos por cada ítem. (Ver anexo 1. Análisis y evaluación ofertas evento RFQ No. 206819, pestaña "Análisis menor oferta IQ")
- Los salarios del recurso humano contenidos en la propuesta de UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, para los diferentes perfiles, están conforme con los salarios definidos en las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios (Ver anexo 1. Análisis y evaluación ofertas evento RFQ No. 206819, pestaña "Análisis salarios planta")



## Prosperidad Social

- Se evidenció que tanto la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, como los demás proveedores, en su precio ofertado NO superaron el valor del presupuesto oficial para el presente evento de cotización, indicado en los estudios previos, numeral 12. "**PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN**", Tabla 4. *Resumen solicitud de recursos*, el cual corresponde a **ONCE MIL NOVECIENTOS NOVENTA MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y DOS MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS M/CTE (\$11.990.772.715,00)**.
- El precio ofertado está en seis como veinticinco por ciento 6,25%, por encima del valor mínimo aceptable.
- No se evidencia precios artificialmente bajos, al realizar el análisis de cada uno de los ítems cotizados de la oferta ganadora, y comparada con las demás propuestas de los oferentes del evento de cotización RFQ No. 206819.

En este orden de ideas, como Equipo Evaluador, se recomienda suscribir la Orden de Compra con la cotización presentada por la UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, por valor de **NUEVE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES SETENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON TRECE CENTAVOS M/CTE (\$9.241.072.662,13)**, toda vez que su oferta cumplió con los requisitos técnicos, financieros y contractuales exigidos, y presentó el menor precio ofertado, conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios.

Para su revisión y fines pertinentes, se adjunta el Anexo 1 "Análisis y evaluación ofertas evento RFQ No. 206819" que contiene la verificación detallada de los diferentes aspectos y requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios No. BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024.

El presente informe de evaluación se genera a los diecinueve (19) días del mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

**Edwin Giovanni Torres Alfonso**  
**Comité técnico**

**Esmeralda Cruz Ortega**  
**Comité técnico**