

ANÁLISIS DE LAS COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES PARA ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. (ID: OPU-119) EN ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III - EVENTO DE COTIZACIÓN No. 188931

La Superintendencia del Subsidio Familiar publicó el día 01 de abril de 2025, el Evento de Cotización No. 188931, por un periodo inicial de diez (10) días hábiles, contados a partir del 02 de abril de 2025, conforme a lo expuesto en el ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III.

INFORMACIÓN DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III.

Vigencia del AMP: Desde el 11 de febrero de 2025 hasta el 11 de febrero de 2027.

Fecha máxima para colocar órdenes de compra: 11 de febrero de 2027.

Vigencia máxima para ejecutar las órdenes de compra: 11 de febrero de 2028.

Objeto del AMP: El objeto del Acuerdo Marco es establecer: (i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Criterio de selección: La entidad compradora debe elegir la cotización que cumpla con las características solicitadas, y que haya ofrecido el menor precio relacionado en la Solicitud de Cotización

LÍNEA DE TIEMPO:



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FECHA DE CIERRE DEL EVENTO DE COTIZACIÓN:

16 de abril de 2025 a las 17:00 hrs, documentado en la TVEC, así:

RFQ - Lote 1 - BPO III - Evento 188931 Concluyó el evento
Versiones
188931 - Completa (actual) ▾

Configuración **Tiempo** Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Crear un evento de seguimiento Editar

Zona horaria del evento
Bogotá (-05; UTC-5) ▾

Presentación del evento
Después del envío manual ▾

Inicio del evento
Fecha/hora específica ▾ 03/04/25 📅 07:00

Fin del evento
Fecha/hora específica ▾ 16/04/25 📅 17:00

Teniendo en cuenta la minuta del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, se diligencio el simulador actualizado en el minisitio para la vigencia 2025, como se relaciona a continuación:

RESUMEN DE COTIZACIÓN																						
Servicios BPO III																						
Versión 2		17/02/2025																				
Información de la Entidad Compradora																						
Nombre de la Entidad				Superintendencia del Subsidio Familiar				NIT		860.503.600												
Dirección de la Entidad				Carrera 69 No. 25B - 44, Pisos 3, 4 y 7				Correo de contacto		ssf@ssf.gov.co												
Municipio				Bogotá D.C.				Teléfono de contacto		3.487.777												
Nombre funcionario Comprador				Jenny Milena Collazos Caro				Número RFI		188140												
Resumen de Cotización																						
Segmento		Lote 1																				
Cantidad de filas:											Generar CSV											
											1											
Paquete de Servicios																						
Núm.	Cód. Mens.	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Característica 7	Característica 8	Característica 9	Característica 10	Unidad de Embarque	Cantidad en Unidad	Unidad x Cantidad	Valor Mensual	Valor Mensual + IVA	Valor Mensual + IVA + Retención	Valor Mensual + IVA + Retención + IVA	Proceso Total		
1	RFQ-01-01	Supervisor Senior BPO	Jessica Didiaris	Anglo	Con honorarios	NA	NA	NA	NA	1	Mic	Mic	120	Mic	\$	10.605.001,00	\$	12.685.661,00	\$	10.605.001,00	\$	79.942.488,40
2	RFQ-01-01	Líder de calidad	Jessica Didiaris	Anglo	Con honorarios	NA	NA	NA	NA	1	Mic	Mic	120	Mic	\$	9.384.951,72	\$	9.384.951,72	\$	9.384.951,72	\$	70.236.207,30
3	RFQ-01-01	Agente en la Entidad Compradora a Back Office	Jessica Didiaris	Anglo	Con honorarios	NA	NA	NA	NA	5	Mic	Mic	120	Mic	\$	5.866.300,44	\$	5.866.300,44	\$	5.866.300,44	\$	263.903.900,80
4	RFQ-01-01	Agente en la Entidad Compradora a Back Office	Agente profesional	Control calidad, honorario y apoyo	Jessica Didiaris	On	2da.1	NA	NA	5	Mic	Mic	120	Mic	\$	8.005.942,00	\$	8.005.942,00	\$	8.005.942,00	\$	303.909.079,00
5	RFQ-01-01	Agente en la Entidad Compradora a Back Office	Agente profesional	Repetición, verificación, selección y apoyo	Jessica Didiaris	On	2da.1	NA	NA	1	Mic	Mic	120	Mic	\$	8.005.942,00	\$	8.005.942,00	\$	8.005.942,00	\$	60.637.895,00
6	RFQ-01-01	Agente para gestión de rubro cobrador	Agente profesional	Jessica Didiaris	On	NA	NA	NA	NA	1	Mic	Mic	120	Mic	\$	6.699.204,44	\$	6.699.204,44	\$	6.699.204,44	\$	45.244.620,30
7	RFQ-01-01	Estadista de Seguridad Ciudadana	Vivian Cecilia de Infantevalle	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5	Tratamiento de información	Tratamiento de información	100	Mic	\$	93.254,54	\$	93.254,54	\$	1.280.000,00	\$	1.280.000,00
8	RFQ-01-01	Ciudadano	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10	Ciudad	Ciudad	100	Mic	\$	32.030,24	\$	32.030,24	\$	400.400,00	\$	400.400,00
9	RFQ-01-01	Compartir información Punto de Trabajo	Luzmila de Obaldia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	10	Unidad	Mic	120	Mic	\$	40.000,00	\$	40.000,00	\$	530.470,30	\$	3.970.907,30
																Sub Total		\$		688.691.790,00		
																IVA		\$		91.251.433,40		
																Total Total		\$		1.000.943.223,40		

PRESUPUESTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

La Orden de Compra que se llegare a colocar se estimó hasta por un valor de **MIL TRESCIENTOS VEINTISEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL UN PESOS M/CTE. (\$1.326.232.001)**, incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total de la orden de compra, correspondiente al rubro de inversión.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Para cubrir los costos que implica la presente contratación, la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

Número y Fecha de Registro	Valor
CDP 22925 del 17 de marzo de 2025.	\$ 1.326.232.001

OBSERVACIONES DURANTE EL EVENTO:

Durante el tiempo del evento de cotización se recibieron observaciones a los documentos y simulador publicado por la Entidad.

Observaciones

Mensaje de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMatico... X
Mensaje de UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO AS... X

el 07/04/25 a las 18:09 -05:00

Estimados Señores,

Agradecemos por favor su amable respuesta a las siguientes observaciones:

- De acuerdo con el anexo "7_rfi_am_servicios_bpo_iii_(2).pdf", en el capítulo "2. Canales de Atención" donde se menciona "Los canales de atención a ser atendidos con los servicios de BPO", Es correcto afirmar que ¿La SSF proveerá la plataforma de centro de contacto para la atención del canal telefónico, chat, PQRSF, Atención virtual y Redes sociales?
- En base a la pregunta anterior, si el oferente debe proveer este servicio, Solicitamos a SSF tener en cuenta que se debe contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-47 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente" y el ítem "IT-BPO-1 - Troncal SIP"
- De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-17-02-2025_(1)", ítem "IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática". Solicitamos a SSF aclarar ¿Qué licenciamiento es requerido? (Office y/o correo)
- En base a la pregunta anterior ¿A que cargos será asignado el ítem "IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática"?
- De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-17-02-2025_(1)", ítem "IT-BPO-26 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office" ¿Qué herramientas por parte del oferente requiere el personal Back Office? (Equipo de escritorio, portátil, diadema, etc.)

Muchas gracias!

el 09/04/25 a las 09:05 -05:00

Cordial saludo. A nombre de la UT Acuerdo Marco ASD IQ 2024, remitimos observaciones del proceso:

Rfi_am_servicios Pg 5 , Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso. "El sistema de gestión documental Esigna GTSS es utilizado para la gestión de PQRSF, por lo que este proceso se ha visto afectado. Sin embargo, se espera que la plataforma esté operativa nuevamente durante el primer semestre de 2025.

P1: ¿Se hace necesario implementar algún plan de contingencia adicional para la gestión de las PQRSF, en tanto se reestablece el Sistema de Gestión Documental Esigna – GTSS?

Rfi_am_servicios Pg 7 Horario de Atención Lunes a viernes de 7 am a 4 pm y sábados de 8 am a 1 pm.

P2: ¿Este horario de atención aplica para todos los canales de atención a ser atendidos?

- Gestión de PQRSF
- Chat.
- Teléfono.
- Atención Virtual.
- Redes sociales

Rfi_am_servicios Pg 8, TELEFONO Los minutos requeridos aproximadamente dividido en los 3925 minutos de cada agente= operación requiere 1 agente para llamadas.CHAT Los minutos requeridos aproximadamente dividido en los 3925 minutos de cada agente= operación requiere 1 agente para chat.

P3: ¿Para estos dos canales de atención se puede tener agentes Multiskill para garantizar la cobertura de la atención?

Rfi_am_servicios Pg 26, Horario de Atención , Los sábados deben destinarse para actividades outbound, capacitaciones y otras actividades que sean necesarias para el adecuado funcionamiento del BPO.

P4: Por favor especificar las actividades outbound a las que hacen relación, ya que en apartados anteriores especifican que no se realizara dicha gestión.



Supersubsidio

Mensaje de EMTELCO SAS



el 09/04/25 a las 11:28 -05:00

Por favor dar claridad mediante que plataforma se realizarán las llamadas, ya que la entidad no adquirió el ítem IT BPO 47-1 . por lo cual el proveedor no estará obligado a suministra la plataforma sino se hace la adquisición del ítem, gracias.

Respuestas Entidad



RESPUESTA OBSERVACIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III
EVENTO DE COTIZACIÓN RFQ - Lote 1 - BPO III No. Evento: 188931

Señores:
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
La Ciudad

Cordial saludo,

Agradecemos el interés manifestado por los oferentes en el marco del presente proceso de contratación, así como su participación activa, la cual contribuye al fortalecimiento de los principios que rigen la contratación pública, tales como la transparencia, la moralidad, la participación, la imparcialidad, la economía y la celeridad.

En atención a las observaciones presentadas, a continuación, damos respuesta en los siguientes términos:

1. De acuerdo con el anexo "7_rfi_am_servicios_bpo_iii_(2).pdf", en el capítulo "2. Canales de Atención" donde se menciona "Los canales de atención a ser atendidos con los servicios de BPO", Es correcto afirmar que ¿La SSF proveerá la plataforma de centro de contacto para la atención del canal telefónico, chat, PQRSF, Atención virtual y Redes sociales?

RESPUESTA:

La entidad cuenta con una licencia a perpetuidad de BPM SoftExpert, por ahora, las necesidades son suplidas con dicha herramienta y con el fin de no generar detrimento patrimonial no se tiene contemplado generar este tipo de desarrollos con los servicios ofrecidos por el BPO. Es importante señalar que los agentes, líder de calidad y coordinador podrán ser citados a grupos focales para detectar necesidades y trabajar con los equipos de la super en los desarrollos que se vienen adelantando.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



2. En base a la pregunta anterior, si el oferente debe proveer este servicio, Solicitamos a SSF tener en cuenta que se debe contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-47 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente" y el ítem "IT-BPO-1 - Troncal SIP"

RESPUESTA: No debe proveer el servicio.

3. De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-17-02-2025_(1)", ítem "IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática". Solicitamos a SSF aclarar ¿Qué licenciamiento es requerido? (Office y/o correo)

RESPUESTA:

Licencia Office 365 Estándar: Características

- Versiones de escritorio, web y móviles de Word, Excel, PowerPoint y Outlook
- Correo empresarial personalizado (you@yourbusiness.com)
- Chatea, llama, colabora, reúnete en línea y organiza seminarios web de hasta 300 asistentes
- 1 TB de almacenamiento en la nube por usuario
- Más de 10 aplicaciones adicionales (como Microsoft Loop, Clipchamp, Bookings, Planner, Forms)

4. En base a la pregunta anterior ¿A que cargos será asignado el ítem "IT-BPO-62-43 - Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática"?

RESPUESTA: Todos los agentes. Ya que no se coliza para líder de calidad y supervisor por qué se entiende que por ficha técnica tienen esos perfiles tienen ya el Office.

5. De acuerdo con el anexo "simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-17-02-2025_(1)", ítem "IT-BPO-26 - Agente en la Entidad Compradora o Back Office" ¿Qué herramientas por parte del oferente requiere el personal Back Office? (Equipo de escritorio, portátil, diadema, etc.) Solicitamos a la Entidad indicarnos la línea o líneas telefónicas que se esperan sean atendidas por el proveedor y con qué proveedor de comunicaciones se encuentran contratadas actualmente.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio



RESPUESTA:

Para que los equipos tengan buen rendimiento con E-signa, 3CX, SIGER, BPM E-flow y demás software que suministra la entidad compradora, se sugiere que los equipos suministrados a los agentes cuenten con estas mínimas características:

- Procesador i5
- 8 en RAM
- SSD 500GB
- Monitor IPS de 24"
- W10pro 64 bits
- Auriculares de soporte estándar (micrófono incluido)
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas

Se sugiere por lo menos para que los agentes de redes (X, tiktok y Facebook):

- Procesador i7
- 16 en RAM
- SSD 1TB
- Monitor IPS de 24"
- W10pro
- Auriculares de soporte estándar
- Herramienta Ofimática
- Antivirus Licenciado
- Restricciones de acceso a instalaciones no autorizadas

Debido a las políticas de seguridad de la información y de la infraestructura de la entidad, no se conectará ningún equipo de computo a la red de la entidad, sin que cuente con la revisión y aval de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de adelantar este aspecto en los términos máximos de aprovisionamiento de la campaña se establecen los siguiente termino:

- El proveedor adjudicatario deberá presentar los equipos a ser certificados al tercer día hábil de la firma del acta de inicio.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se tomará tres (3) días hábiles para realizar las revisiones y certificaciones de cumplimiento.
- Si algún equipo no cumple las características se tendrá un máximo de dos (2) días para subsanar.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



RESPUESTA OBSERVACIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III EVENTO DE COTIZACIÓN RFQ - Lote 1 - BPO III No. Evento: 188931

Señores:
EMTELCO SAS
La Ciudad

Cordial saludo,

Agradecemos el interés manifestado por los oferentes en el marco del presente proceso de contratación, así como su participación activa, la cual contribuye al fortalecimiento de los principios que rigen la contratación pública, tales como la transparencia, la moralidad, la participación, la imparcialidad, la economía y la celeridad.

En atención a las observaciones presentadas, a continuación, damos respuesta en los siguientes términos:

1. Buenos días, agradecemos por favor nos informen que tipo de estudio de seguridad de los definidos en la ficha requiere la entidad para sus agentes, gracias.

RESPUESTA:

Verificación de información: Por medio de esta verificación se lleva a cabo la confirmación de la identidad y los documentos personales del recurso humano, la confirmación de títulos y estudios realizados por el recurso humano directamente con las instituciones académicas que los emiten y confirmación del desempeño y experiencia del recurso humano en las empresas en las cuales ha tenido vínculos laborales.

2. Por favor dar claridad mediante que plataforma se realizarán las llamadas, ya que la entidad no adquirió el ítem IT BPO 47-1 . por lo cual el proveedor no estará obligado a suministra la plataforma sino se hace la adquisición del ítem, gracias.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Gracias de antemano y esperamos las respuestas sean útiles para perfeccionar su propuesta.

Cristian Joan Franco Zabaleta
Firmado digitalmente por Cristian Joan Franco Zabaleta

CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA
JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (E)
Encargado por Resolución 240 de 2025

Proyecto: María Fernanda Marín Vázquez – Profesional Especializada (en proceso)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



RESPUESTA:

No es clara la pregunta, entendemos que requieren llamadas para la verificación de información del personal, en caso de que requieran las llamadas pueden enviar a las personas encargadas a las instalaciones de la superintendencia para que hagan las llamadas desde nuestra línea.

Si se refieren a la puesta en marcha del canal telefónico, nosotros contamos con la línea, con la planta telefónica, el contrato de servicio de teléfono, lo que se requiere es la persona que atienda la línea.

Gracias de antemano y esperamos las respuestas sean útiles para perfeccionar su propuesta.

Cristian Joan Franco Zabaleta
Firmado digitalmente por Cristian Joan Franco Zabaleta

CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA
JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (E)

Proyecto: María Fernanda Marín Vázquez – Profesional Especializada (en proceso)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio



RESPUESTA OBSERVACIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III EVENTO DE COTIZACIÓN RFQ - Lote 1 - BPO III No. Evento: 188931

Señores:
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
La Ciudad

Cordial saludo,

Agradecemos el interés manifestado por los oferentes en el marco del presente proceso de contratación, así como su participación activa, la cual contribuye al fortalecimiento de los principios que rigen la contratación pública, tales como la transparencia, la moralidad, la participación, la imparcialidad, la economía y la celeridad.

En atención a las observaciones presentadas, a continuación, damos respuesta en los siguientes términos:

P1: ¿Se hace necesario implementar algún plan de contingencia adicional para la gestión de las PQRSF, en tanto se reestablece el Sistema de Gestión Documental Esigna – GTSS?

RESPUESTA:

Ya se tiene adoptado se requiere que el personal se adapte al plan de contingencia, sin embargo, es muy probable que al inicio de la operación de la campaña ya se encuentre restablecido el sistema GTSS.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44, Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



1. En base a la pregunta anterior, si el oferente debe proveer este servicio, Solicitamos a SSF tener en cuenta que se debe contemplar y añadir el ítem "IT-BPO-47 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente" y el ítem "IT-BPO-1 - Troncal SIP"

RESPUESTA: No debe proveer el servicio.

2. ¿Este horario de atención aplica para todos los canales de atención a ser atendidos?

RESPUESTA:

Horario de atención de lunes a viernes de 7 am a 4 pm para atención, por lo tanto los sábados quienes atienden teléfono, chat y atenciones virtuales, apoyan actividades de archivo.

Los agentes que gestionan PQRSF, el sábado deben gestionar PQRSF también.

3. RfI_am_servicios Pg 8, TELEFONO Los minutos requeridos aproximadamente dividido en los 3925 minutos de cada agente= operación requiere 1 agente para llamadas.CHAT Los minutos requeridos aproximadamente dividido en los 3925 minutos de cada agente= operación requiere 1 agente para chat.
P3: ¿Para estos dos canales de atención se puede tener agentes Multiskill para garantizar la cobertura de la atención?

RESPUESTA: Si, es posible contar con agentes multiskill para garantizar la cobertura en los canales de atención telefónica y chat. En la práctica, los agentes suelen estar capacitados para atender múltiples canales, incluyendo teléfono, chat y atención virtual. No obstante, es importante tener en cuenta las particularidades de cada medio.

El canal de chat permite generalmente la gestión simultánea de hasta tres interacciones, dependiendo de la complejidad de las consultas. En contraste, los canales de atención telefónica y virtual requieren una dedicación exclusiva del agente, ya que implican una interacción sincrónica que demanda concentración plena para evitar errores en la atención al ciudadano.

Por lo anterior, si bien se pueden asignar agentes multiskill, se recomienda una adecuada planificación de turnos y cargas operativas para optimizar la atención y mantener la calidad del servicio.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44, Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



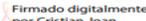
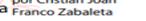
Supersubsidio

4. RfI_am_servicios Pg 26, Horario de Atención . Los sábados deben destinarse para actividades outbound, capacitaciones y otras actividades que sean necesarias para el adecuado funcionamiento del BPO.
P4: Por favor especificar las actividades outbound a las que hacen relación, ya que en apartados anteriores especifican que no se realizara dicha gestión.

RESPUESTA:

Como se mencionó con anterioridad los sábados son destinados a capacitación, actividades de archivo y esporádicamente pueda solicitarse el apoyo para convocar a la rendición de cuentas semestral.

Gracias de antemano y esperamos las respuestas sean útiles para perfeccionar su propuesta.

Cristian Joan 
Franco Zabaleta 

CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA
JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (E)

Proyecto: María Fernanda Marín Vásquez – Profesional Especializada 

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44, Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44, Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



SuperSubsidio

Mensaje de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS...

Mensaje de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS...

el 14/04/25 a las 15:37 -05:00

Estimados señores,

Agradecemos por favor sus amables respuestas a las siguientes observaciones:

1. De conformidad con la obligación 6.11 del acuerdo marco de precios que menciona: "Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial. En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización." Solicitamos respetuosamente se considere la inclusión en el simulador en la sección "Gravámenes adicionales" un gravamen del 1% del Impuesto timbre – por el cual se establecen medidas tributarias para atender la emergencia del Catatumbo derivado del artículo 8 del Decreto 175 de 2025 en el cual se menciona al momento de suscribir un contrato con cualquier tipo de empresa entre el 22 de febrero y el 31 de diciembre de 2025: Como medida para atender la emergencia del Catatumbo, se reactivó el impuesto de timbre con una tarifa del 1%, el cual aplica sobre los contratos y/o títulos valores generados entre el 22 de febrero de 2025 y 31 de diciembre de 2025 que superen los UVT 6.000 (\$298.794.000).

2. Con base en la pregunta anterior en que momento se deberá pagar el impuesto al timbre, teniendo en cuenta que la cuantía de la Orden de Compra puede ser indeterminada en función de que la entidad puede llegar o no a consumir todos los servicios contratados.



**RESPUESTA OBSERVACIONES ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III
EVENTO DE COTIZACIÓN RFQ - Lote 1 - BPO III No. Evento: 188931**

Señores:

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC:

Cordial saludo,

Agradecemos el interés manifestado por los oferentes en el marco del presente proceso de contratación, así como su participación activa, la cual contribuye al fortalecimiento de los principios que rigen la contratación pública, tales como la transparencia, la moralidad, la participación, la imparcialidad, la economía y la celeridad.

En atención a las observaciones presentadas, a continuación, damos respuesta en los siguientes términos:

1. De conformidad con la obligación 6.11 del acuerdo marco de precios que menciona: "Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial. En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización." Solicitamos respetuosamente se considere la inclusión en el simulador en la sección "Gravámenes adicionales" un gravamen del 1% del Impuesto timbre – por el cual se establecen medidas tributarias para atender la emergencia del Catatumbo derivado del artículo 8 del Decreto 175 de 2025 en el cual se menciona al momento de suscribir un contrato con cualquier tipo de empresa entre el 22 de febrero y el 31 de diciembre de 2025: Como medida para atender la emergencia del Catatumbo, se reactivó el impuesto de timbre con una tarifa del 1%, el cual aplica sobre los contratos y/o títulos valores generados entre el 22 de febrero de 2025 y 31 de diciembre de 2025 que superen los UVT 6.000 (\$298.794.000).

RESPUESTA: La Entidad se permite manifestar que, el impuesto de timbre establecido en el Decreto Legislativo 0175 del 14 de febrero de 2025 es de conocimiento público. No obstante, lo anterior, en el numeral 10 del Estudio Prevo

SuperSubsidio
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

1. De conformidad con la obligación 6.11 del acuerdo marco de precios que menciona: "Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial. En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización." Solicitamos respetuosamente se considere la inclusión en el simulador en la sección "Gravámenes adicionales" un gravamen del 1% del Impuesto timbre – por el cual se establecen medidas tributarias para atender la emergencia del Catatumbo derivado del artículo 8 del Decreto 175 de 2025 en el cual se menciona al momento de suscribir un contrato con cualquier tipo de empresa entre el 22 de febrero y el 31 de diciembre de 2025: Como medida para atender la emergencia del Catatumbo, se reactivó el impuesto de timbre con una tarifa del 1%, el cual aplica sobre los contratos y/o títulos valores generados entre el 22 de febrero de 2025 y 31 de diciembre de 2025 que superen los UVT 6.000 (\$298.794.000).

2. Con base en la pregunta anterior en que momento se deberá pagar el impuesto al timbre, teniendo en cuenta que la cuantía de la Orden de Compra puede ser indeterminada en función de que la entidad puede llegar o no a consumir todos los servicios contratados.

3. Se entiende que la compensación salarial basada en el SMLMV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?



se indicó el estimado del valor de la Orden de Compra y que ese valor incluiría el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conforma la celebración y ejecución total de la orden de compra, como en el caso que nos convoca. Lo anterior, incluyendo el impuesto de timbre.

2. Con base en la pregunta anterior en que momento se deberá pagar el impuesto al timbre, teniendo en cuenta que la cuantía de la Orden de Compra puede ser indeterminada en función de que la entidad puede llegar o no a consumir todos los servicios contratados.

RESPUESTA: En cumplimiento del Decreto Legislativo 0175 del 14 de febrero de 2025 y del Artículo 519 del Estatuto Tributario, para iniciar la ejecución de los contratos cuyo presupuesto sea igual o superior a 6.000 UVT, esto es, **DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL PESOS MCTE (\$298.794.000)** antes de IVA, será obligatorio presentar el recibo o certificado de pago de este impuesto, por tratarse de una obligación que entra en vigor al momento de suscribir la orden de compra.

3. Se entiende que la compensación salarial basada en el SMLMV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?

RESPUESTA: No, la factura de los proveedores deberá venir acompañada de los pagos de seguridad social y parafiscales, se verificará que todos los aportes y pagos se realicen conforme a la ley. Sumado a lo dicho, siendo una entidad del sector trabajo, no se contempla ningún tipo de práctica que pueda constituir evasión de pagos parafiscales, así como el detrimento de los derechos laborales de los trabajadores.

Cristian Joan Firmado digitalmente por Cristian Joan
Franco Zabaleta Franco Zabaleta
CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA
JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO (E)

SuperSubsidio
Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

RESULTADO DE LAS RESPUESTAS ENVIADAS AL EVENTO No.188931:

Total de la base	1.009.943.188,49 COP
Mejor total (todos los proveedores)	868.447.800,92 COP Ahorros 141.495.387,57 COP
Mejor total de proveedor	896.397.456,92 COP Ahorros 113.545.731,57 COP

Respuestas

Exportar Vista: Todo Avanzado Buscar

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	¿Adjudicado?	Descalificación
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1162643	16/04/25 06:58 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	1.386.410.709,435 COP	-376.467.520,950 COP		
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1162681	16/04/25 15:52 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	896.397.456,915 COP	113.545.731,57 COP		
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1162685	16/04/25 10:07 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	999.429.918,155 COP	10.513.270,33 COP		
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1162790	16/04/25 16:09 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	941.771.379,46 COP	68.171.809,025 COP		
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1162848	16/04/25 11:29 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	898.888.888,42 COP	111.054.300,065 COP		
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1162904	16/04/25 09:29 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	919.438.617,74 COP	90.504.570,745 COP		
COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1163259	15/04/25 16:25 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	1.042.886.819,325 COP	-32.943.630,840 COP		
MILLENIUM BPO SA	MILLENIUM BPO SA - #1166857	16/04/25 09:38 -0500	1.009.943.188,485 COP	100%	1.061.010.291,95 COP	-51.067.103,4650 COP		

Teniendo en cuenta la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III, se procedió a realizar las verificaciones expresadas en el numeral 5.2.5 análisis de las cotizaciones de los proveedores, como se observa a continuación:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

ORDEN DE MENOR A MAYOR	OFERENTE	VR. TOTAL, INCLUIDO
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1162681	\$ 896.397.456,92
2	BPM CONSULTING SAS - #1162848	\$ 898.888.888,42
3	EMTELCO SAS - #1162904	\$ 919.438.617,74
4	C&C SERVICES SAS - #1162790	\$ 941.771.379,46
5	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1162685	\$ 999.429.918,16
6	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1163259	\$ 1.042.886.819,33
7	MILLENIUM BPO SA - #1166857	\$ 1.061.010.291,95
8	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1162643	\$ 1.386.410.709,44

ORDEN DE MENOR A MAYOR	OFERENTE	VR. TOTAL, incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución.	PRECIO BASE incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución.	DIFERENCIA ABSOLUTA
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1162681	\$ 896.397.456,92	\$ 1.009.943.188,49	\$ 113.545.731,57
2	BPM CONSULTING SAS - #1162848	\$ 898.888.888,42	\$ 1.009.943.188,49	\$ 111.054.300,07
3	EMTELCO SAS - #1162904	\$ 919.438.617,74	\$ 1.009.943.188,49	\$ 90.504.570,75
4	C&C SERVICES SAS - #1162790	\$ 941.771.379,46	\$ 1.009.943.188,49	\$ 68.171.809,03
5	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1162685	\$ 999.429.918,16	\$ 1.009.943.188,49	\$ 10.513.270,33
6	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1163259	\$ 1.042.886.819,33	\$ 1.009.943.188,49	-\$ 32.943.630,84
7	MILLENIUM BPO SA - #1166857	\$ 1.061.010.291,95	\$ 1.009.943.188,49	-\$ 51.067.103,47
8	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1162643	\$ 1.386.410.709,44	\$ 1.009.943.188,49	-\$ 376.467.520,95

***** Supera el Presupuesto (precio base) de la Entidad establecido en RFQ.**

De acuerdo con lo anterior y los criterios de selección, se procede a verificar los ítems y el valor de la menor oferta, la cual fue presentada por parte de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC, así:

Paquete de Servicios												Valores			
Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Descuento adicional	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	1	Mes	7,50	Mes	\$ 11.442.752,19	19,94%	\$ 9.161.000,07	\$ 68.707.500,53
2	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	1	Mes	7,50	Mes	\$ 10.196.059,65	20,41%	\$ 8.114.736,68	\$ 60.860.525,10
3	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	6	Mes	7,50	Mes	\$ 6.317.693,39	18,15%	\$ 31.024.934,82	\$ 232.687.011,15
4	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	5	Mes	7,50	Mes	\$ 8.546.887,82	15,10%	\$ 36.279.996,55	\$ 272.099.974,13
5	IT-BPO-26-121	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	1	Mes	7,50	Mes	\$ 8.546.887,82	15,10%	\$ 7.255.999,31	\$ 54.419.994,83
6	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales	Agente profesional	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	1	Mes	7,50	Mes	\$ 9.124.639,38	16,88%	\$ 7.584.113,86	\$ 56.880.853,95
7	IT-BPO-42-1	Estudio de Seguridad recurso humano	Verificación de información	NA	NA	NA	NA	15	Verificación de información	1,00	Mes	\$ 44.269,21	20,23%	\$ 529.734,00	\$ 529.734,00
8	IT-BPO-46-1	Carné Institucional	NA	NA	NA	NA	NA	15	Carné	1,00	Mes	\$ 26.632,43	20,23%	\$ 318.684,90	\$ 318.684,90
9	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de oftalmica	NA	NA	NA	NA	13	Licencia Mes	7,50	Mes	\$ 69.741,29	0,42%	\$ 902.786,04	\$ 6.770.895,30
1. Si requiere agregue o elimine filas														Sub Total	\$ 753.275.173,89
														IVA	\$ 143.122.283,04
														Valor Total	\$ 896.397.456,93

Según la oferta presentada, se verifica que el proveedor cotiza sobre todos los ítems, manteniendo las condiciones de los servicios inicialmente establecidos por la entidad, cumpliendo con los requerimientos técnicos, cantidades y calidades exigidos en el Estudio Previo y lineamientos del Acuerdo Marco de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la oferta corresponde a la suma de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE. (\$896.397.456,92)** incluidos el IVA, todos los

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total de la orden de compra; la cual no supera los valores techo del catálogo del proveedor, ni tampoco el presupuesto oficial del presente proceso; así mismo, con la presentación de la cotización el proveedor se compromete al cumplimiento de las condiciones técnicas requeridas por la entidad

VALOR TOTAL DE LA COTIZACIÓN EN PLATAFORMA Y ANEXO EN EXCEL:

ORDEN DE MENOR A MAYOR	OFERENTE	PLATAFORMA TVEC	RESPUESTA EXCEL	DIFERENCIA
		VR. TOTAL, incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución.	PRECIO BASE incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución.	
1	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1162681	\$ 896.397.456,92	\$ 896.397.456,93	-\$ 0,01
2	BPM CONSULTING SAS - #1162848	\$ 898.888.888,42	\$ 898.888.888,42	\$ 0,00
3	EMTELCO SAS - #1162904	\$ 919.438.617,74	\$ 919.438.617,76	-\$ 0,02
4	C&C SERVICES SAS - #1162790	\$ 941.771.379,46	\$ 941.771.379,47	-\$ 0,01
5	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1162685	\$ 999.429.918,16	\$ 999.429.918,17	-\$ 0,01
6	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS - #1163259	\$ 1.042.886.819,33	\$ 1.042.886.819,33	\$ 0,00
7	MILLENIUM BPO SA - #1166857	\$ 1.061.010.291,95	\$ 1.061.010.291,96	-\$ 0,01
8	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1162643	\$ 1.386.410.709,44	\$ 1.386.410.709,46	-\$ 0,02

La Entidad procedió a verificar que los precios ofertados por los proveedores en la plataforma TVEC, coincidieran con el valor del documento Excel destinado para efectos de estructurar la cotización para cada uno de ellos; encontrando en tal sentido, que algunos de los valores entre plataforma y Excel de cotización no coinciden en la totalidad de respuestas presentadas.

En tal sentido se dio cumplimiento a lo establecido en la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III en su numeral 5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización de proveedores; que a la letra señala:

“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.”

Es así que mediante mensaje por la Plataforma de la Tienda Virtual se realiza la siguiente solicitud:

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Supersubsidio

Mensaje de Jenny Milena Collazos Caro



el 21/04/25 a las 12:10 -05:00

Cordial saludo

La Entidad procedió a verificar que los precios ofertados en la plataforma TVEC, coincidieran con el valor del documento Excel destinado para efectos de estructurar la cotización para cada uno de ellos; encontrando en tal sentido, que algunos de los valores entre plataforma y Excel de la cotización no coinciden.

En tal sentido se dio cumplimiento a lo establecido en la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III en su numeral 5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización de proveedores; que a la letra señala:

"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."

Por lo anterior, se solicita al proveedor OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC, realizar ajuste en los valores del Excel de acuerdo con los valores presentados en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El ajuste debe realizarse hasta antes de las 14:00 horas del 22 de abril de 2025. Quedamos atentos.

Respuesta por parte de la Empresa

Mensaje de OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICO...



el 21/04/25 a las 16:25 -05:00

Estimados Señores,

Por medio de la presente confirmamos el envío de nuestra respuesta al correo electrónico: jcollazos@ssf.gov.co puesto que por este panel de mensajes no es posible remitir adjuntos.

Muchas gracias por la atención brindada.

//

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

Outsourcing

Transformamos
Experiencias

Bogotá D.C., 21 de abril de 2025

Señores:
SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR
La ciudad

Asunto: Solicitud de aclaración Propuesta Proceso RFQ 188931.

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 21 de abril de 2025, donde se requiere explicación del valor ofrecido en la oferta presentada el día 16 de abril de 2025 referente al Evento No. 188931; se procede a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

Solicitud de la entidad: "La Entidad procedió a verificar que los precios ofertados en la plataforma TVEC, coincidieran con el valor del documento Excel destinado para efectos de estructurar la cotización para cada uno de ellos; encontrando en tal sentido, que algunos de los valores entre plataforma y Excel de la cotización no coinciden.

En tal sentido se dio cumplimiento a lo establecido en la GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III en su numeral 5.2.6. Aclaraciones durante el proceso de cotización de proveedores; que a la letra señala:

"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."

Por lo anterior, se solicita al proveedor **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC**, realizar ajuste en los valores del Excel de acuerdo con los valores presentados en la Tienda Virtual del Estado Colombiano"

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 cálculo que realiza la plataforma de la tienda virtual colombiana TVEC y las fórmulas que ejecuta el archivo simulador en Excel, en este último 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 podemos, 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

www.outsourcing.com.co



DipDig



PRESS TWO
FOR SPANISH

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

Outsourcing

Transformamos Experiencias

- la respectiva operación con las fórmulas establecidas por Colombia Compra Eficiente.
- Que con el resultado de los cálculos efectuados por el simulador sin alteración ni cálculo 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:

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

Paquete de Servicios						Valores	
Item	Cod. Nro.	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Valor 1 Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	\$ 9.161.000,07	\$ 68.707.500,53

Ítem No. 1 Plataforma TVEC:

Paquete de Servicios			Valores
Item	Cod. Nro.	Servicio	Precio Total
bpo03--1 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes			68.707.500,53 COP
Cantidad esperada			Precio por unidad
7,6 Mes			9.161.000,07
Divisa			COP

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

Paquete de Servicios						Valores	
Item	Cod. Nro.	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Valor 1 Capacidad	Precio Total
2	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	\$ 8.114.736,68	\$ 60.860.525,10

Ítem No. 2 Plataforma TVEC:

Paquete de Servicios			Valores
Item	Cod. Nro.	Servicio	Precio Total
bpo03--2 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes			60.860.525,10 COP
Cantidad esperada			Precio por unidad
7,5 Mes			8.114.736,68
Divisa			COP

www.outsourcing.com.co



SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
 Edificio World Business Port
 Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
 Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
 Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

Outsourcing

Transformamos
Experiencias

Este ejercicio se puede realizar con los 9 ítems y no se va a encontrar diferencia entre la plataforma TVEC y el Excel del simulador.

Con base en lo anterior se puede establecer que 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 188931" 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 U35 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 188931" los cuales estarían alineados a la TVEC y se confirman como nuestra oferta final que corresponde al valor total después de IVA de **\$896.397.456,92**

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Signed by: John Fernando Santafe Correa
Signed at: 2025-04-21 21:03:36 +00:00
Reason: Witnessing John Fernando Santa

John F. Santafe C.



John Fernando Santafe Correa
Representante Legal Outsourcing SAS BIC

Una vez verificados los documentos allegados y evidenciado que apporto correctamente el archivo en Excel, guardando trazabilidad con el valor en plataforma; se continua con la evaluación.

ANÁLISIS DE PRECIOS ARTIFICIALMENTE BAJOS:

La entidad verificó lo establecido en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente en donde se expresa:

(...) En la comparación relativa, la Entidad Estatal contrasta la información que obtiene a partir del universo de ofertas que presentan los proponentes en el proceso de selección, y se sugiere utilizarla cuando la Entidad recibe cinco (5) o más ofertas.

Con el fin de identificar ofertas que puedan ser consideradas cómo artificialmente bajas, la Entidad utilizará la siguiente metodología para establecer un valor mínimo aceptable:

- a) *Primero deberá tomar el conjunto de ofertas a evaluar.*

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

- b) Posteriormente calculará la mediana, dependiendo de la dispersión de los datos el promedio del valor de cada oferta o, de cada ítem dentro de la oferta.
- c) Luego, calculará la desviación estándar del conjunto.
- d) Y finalmente determinará el valor mínimo aceptable para la Entidad Estatal de acuerdo con la metodología explicada a continuación.

Para calcular la mediana, la Entidad Estatal debe ordenar los valores de mayor a menor y tomar el valor de la oferta en la mitad de la lista. Si el número de ofertas es par, debe tomar los dos (2) valores de la mitad, sumarlos y dividirlo en dos (2).

El cálculo de la desviación estándar del conjunto corresponderá al resultado de aplicar la siguiente fórmula:

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

Donde n es el número de ofertas.

Finalmente, el cálculo del valor mínimo aceptable corresponderá al resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Valor Mínimo Aceptable} = \text{Mediana} - \text{Desviación Estándar}$$

La Entidad Estatal puede fijar un valor mínimo aceptable distinto de acuerdo con la información que tenga disponible y dependiendo de los datos que esté analizando. La Entidad Estatal puede identificar como posibles ofertas artificialmente bajas a todas las ofertas que cuenten con valores por debajo del valor mínimo aceptable. (...)

Por lo anterior, el comité económico procede a verificar el Valor Mínimo Aceptable para la presente evaluación, así:

COMPARACIÓN RELATIVA (G-MOAB-01)						
	Media Aritmetica (x)	\$	931.185.252,14			
	Desviación Estandar (x) (VAR.P()^0.5)	\$	37.843.440,00			Colombia Compra Eficiente-Event#188931
	Mediana (Me)	\$	919.438.617,74			
	Mínimo Aceptable (Me)	\$	881.595.177,74			
PROPONENTE	PRECIO BASE	PRECIO OFERTADO	% FRENTE PRESUPUESTO	VERIFICACION	OBSERVACION	
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1162681	\$ 1.009.943.188,49	\$ 896.397.456,92	11,24%	COMPETITIVO	HABILITADO	
BPM CONSULTING SAS - #1162848	\$ 1.009.943.188,49	\$ 898.888.888,42	11,00%	COMPETITIVO	HABILITADO	
EMTELCO SAS - #1162904	\$ 1.009.943.188,49	\$ 919.438.617,74	8,96%	COMPETITIVO	HABILITADO	
C&C SERVICES SAS - #1162790	\$ 1.009.943.188,49	\$ 941.771.379,46	6,75%	COMPETITIVO	HABILITADO	
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1162685	\$ 1.009.943.188,49	\$ 999.429.918,16	1,04%	COMPETITIVO	HABILITADO	

Bajo el "ANÁLISIS RELATIVO DE LAS OFERTAS", no se aprecian posibles precios artificialmente bajos, atendiendo el análisis anterior.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2

CONCLUSIÓN:

OFERENTE	JURÍDICO	TÉCNICO	ECONÓMICO	VALOR OC
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	\$ 896.397.456,92

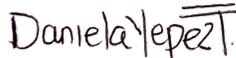
Finalmente, teniendo en cuenta los criterios de selección la empresa **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC** identificada con NIT 800.211.401-8 CUMPLE ECONÓMICA, JURÍDICA Y TÉCNICAMENTE con lo establecido GUÍA PARA COMPRAR EN LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO (TVEC) A TRAVÉS DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III.

Conforme a lo anterior se recomienda generar la Orden de compra por valor de **OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS CON NOVENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE. (\$896.397.456,92)** incluidos el IVA, todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total de la orden de compra.

Cordialmente,

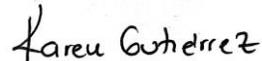
CRISTIAN JOAN FRANCO ZABALETA

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario (E)
Encargado por Resolución 240 de 2025.



DANIELA YEPEZ FIGUEROA

Contratista – Grupo de Gestión Contractual (aspectos jurídicos)



KAREN PAOLA GUTIERREZ ROCA

Contratista – Grupo de Gestión Contractual (aspectos económicos)

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

FO-COP-004 V2