
ANÁLISIS DEL SECTOR

Del proceso que tiene por objeto:

«Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal»

Oficina de Contratación y la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano

ENERO 2026



Prosperidad Social

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETO	7
3. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO	7
3.1. ASPECTO ECONÓMICO	7
3.1.1. Clasificador de bienes y servicios	7
3.1.2. Variación trimestral del Producto Interno Bruto (PIB)	8
3.1.3. Información de Índices de Precios al Consumidor mensual (IPC).	10
3.1.4. Información de salarios anual	10
3.1.5. Tasa de desempleo y brecha de género	11
3.1.6. Empleo población con discapacidad	12
3.1.7. Empleo de población LGTBI	13
3.2 ASPECTO REGULATORIO	13
3.3 ASPECTO TÉCNICO	14
3.4 OTROS ASPECTOS RELEVANTES	15
3.4.1 criterios diferenciales para proveedores MIPYME en el sistema de compras públicas	15
3.4.2 Proveedores MIPYME	15
3.4.3 proveedores emprendimientos y empresas de mujeres y jóvenes egresados del sistema de protección del ICBF en el sistema de compras públicas	16
3.4.4 criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas	17
3.4.5 Criterios Ambientales	17
3.4.6 Criterio Social	17
4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA	17
4.1 Gasto Histórico.	17
4.2. Fuente Externa:	18
5. ESTUDIO DE LA OFERTA	20
5.1 Verificación Registro Único Empresarial y Social – RUES	21
6. ANÁLISIS DE RIESGOS	22
7. ANÁLISIS DE COSTOS	25
7.1 COSTOS DIRECTOS	25
7.2 COSTOS INDIRECTOS	25
7.2.1 Impuestos	25
8. CONCLUSIONES	26





1. ANTECEDENTES.

Conforme lo manifiesta el área solicitante en la ficha técnica suministrada la necesidad se describe así:

«De conformidad con el Decreto 1084 de 2015 y el Decreto 0017 del 14 de enero de 2025, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva a través de la promoción de asociatividad económica de la población sujeta de atención, a través de mecanismos y estrategias de inclusión social y acompañamiento familiar y comunitario, así como fijar la política para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado de que trata el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

Bajo la consideración del cumplimiento de los objetivos misionales, la SECRETARÍA GENERAL de conformidad con el artículo 27 del decreto 0017 del 14 de enero de 2025 tiene a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones:

1. Asistir al Director en la determinación de políticas, objetivos y estrategias relacionados con la administración del Departamento y asistirlo en las funciones de coordinación y control administrativo de las entidades adscritas al mismo, de conformidad con las disposiciones técnicas y normativas vigentes.
2. Coordinar y decidir sobre la gestión del talento humano y la administración de los empleos públicos del Departamento, de acuerdo con los protocolos normativos.
3. Coordinar y liderar el desarrollo e implementación de políticas, normas y procesos en materia de administración de recursos físicos y prestación de servicios a cargo del Departamento, de conformidad con los lineamientos técnicos y normativos aplicables.
4. Liderar la administración, custodia y conservación de los bienes muebles, inmuebles, tangibles e intangibles, de propiedad o al servicio del Departamento, en concordancia con la normativa aplicable.
5. Dar lineamientos relacionados con los procesos de contratación de la entidad, para la adquisición de bienes, servicios y obras necesarias, en el ámbito de las disposiciones legales vigentes.
6. Celebrar y suscribir, por delegación, los contratos y convenios del Departamento y realizar el seguimiento a su ejecución, de acuerdo con la normativa aplicable.
7. Orientar la gestión financiera, administrativa y técnica de los fondos y fondos cuenta del Departamento, y preparar los informes que requiera el Despacho del Director, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.
8. Adoptar políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento, en concordancia con la normativa aplicable.
9. Coordinar las políticas de gestión del talento humano del Departamento y vigilar su cumplimiento, siguiendo los preceptos normativos aplicables.
10. Preparar, en colaboración con las demás dependencias pertinentes, los informes y estudios que deba presentar el Departamento Administrativo a las diferentes entidades del Estado.
11. Asistir y representar al Director en sus relaciones con otras autoridades cuando éste lo requiera.





Prosperidad Social

12. Adoptar las políticas, planes, programas y proyectos, relacionados con el manejo presupuestal y financiero del Departamento y vigilar su cumplimiento.
13. Diseñar en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, procesos de organización y estandarización de métodos, protocolos, cartillas demás actividades relacionadas con la racionalización de procesos administrativos del Departamento, teniendo en cuenta las disposiciones técnicas y normativas aplicables.
14. Liderar el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
15. Asistir a los Consejos, Juntas, Comités y en general, a las reuniones de carácter oficial que determine el Director.
16. Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el Director.

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, define como uno de sus pilares el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la administración pública a través de distintos canales dispuestos para este fin, bajo los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a las necesidades, las realidades y las expectativas de la ciudadanía.

En este sentido, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General de conformidad con el artículo 32 del Decreto 0017 de 14 de enero de 2025, tiene a su cargo el cumplimiento de las siguientes funciones:

1. Apoyar al Secretario General y al Director en la formulación y actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación para el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano en la entidad.
2. Liderar, desarrollar e implementar, las acciones relacionadas con la política de servicio al ciudadano y definir los protocolos de acuerdo con el modelo operativo por procesos.
3. Realizar el control y seguimiento a la atención oportuna de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que se presenten en la entidad bajo las directrices y políticas fijadas en materia de gestión documental y dentro de los plazos legalmente establecidos.
4. Proponer, diseñar, ejecutar y evaluar planes y programas de servicio a la ciudadanía, con base en las políticas y atribuciones respectivas del Sector Administrativo de Inclusión Social.
5. Proponer, implementar, hacer seguimiento y evaluar los planes y programas que faciliten la relación de los particulares con el Departamento, a través de la autorización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites.
6. Proponer el diseño y administrar, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, los sistemas de información y aplicativos en las materias de su competencia, que permitan atender los requerimientos de los diferentes grupos de valor del Departamento.
7. Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
8. Identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención a la ciudadanía asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.
9. Evaluar la gestión del servicio a la ciudadanía, de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.



Prosperidad Social

10. Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía, en coordinación con los órganos competentes.
11. Impartir lineamientos a todas las dependencias de la entidad, para la oportuna atención y trámite de las comunicaciones, peticiones, quejas, reclamos y demás, presentadas por los ciudadanos ante el Departamento.
12. Las demás que le correspondan de acuerdo con la naturaleza de la dependencia y las que le sean asignadas por el Secretario General y el Director.

Por lo anterior, se concluye que la planificación, gestión y control de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía en Prosperidad Social son competencias asignadas a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Esta dependencia ejerce la coordinación y articulación de cuatro políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, a saber: a) Participación ciudadana en la gestión pública, b) Servicio al ciudadano, c) Racionalización de trámites y d) Transparencia y acceso a la información pública.

Así mismo, la Ley 2294 de 2023 «Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida» en los artículos 65, 66, 67, 68 y 346 señala de manera expresa acciones administrativas lideradas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y/o que le son relacionadas en articulación con otras entidades.

De manera prospectiva este articulado transversaliza la oferta institucional a la ciudadanía que, con base en criterios de priorización y focalización, serán susceptibles de la gestión de la entidad. Se identifica que estas personas son:

- Población en situación de vulnerabilidad.
- Hogares en situación vulnerabilidad socioeconómica.
- Población con participación de las economías populares y comunitarias y la agricultura campesina, familiar y comunitaria.
- Población con discapacidad.
- Juventud entre los 14 y 28 años que se encuentren en situación de extrema pobreza o vulnerabilidad, jóvenes rurales, explotación sexual, vinculación a dinámicas de criminalidad y en territorios afectados por violencia y el conflicto armado.

Con base en lo anterior, y de conformidad con el proyecto de inversión con código BPIN 20230000000428, denominado «Servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadano», se contribuirá al cumplimiento del articulado establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

Esto se debe a que la transversalidad de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía permite incidir en el cumplimiento de los fines del Estado, en la garantía del derecho fundamental de petición, y en el fortalecimiento de la participación ciudadana, principios esenciales de la Constitución Política. Asimismo, estas acciones aportan a la reducción de los costos de transacción en la interacción entre la ciudadanía y el Estado.

De igual forma, la Dirección de Transferencias Monetarias (DTM) requiere, para el desarrollo de su gestión misional, de un centro de contacto que brinde soporte operativo a los programas a su cargo, tales como Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto sobre las Ventas – IVA y Colombia Mayor, así como a los demás programas misionales que implemente la entidad. Adicionalmente, el centro de contacto es responsable de gestionar los requerimientos de la ciudadanía relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como las solicitudes de información, agrupadas genéricamente bajo el término PQRSDf.

Se destaca que Prosperidad Social, como entidad del Gobierno Nacional, tiene como propósito, en el marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, articular, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas, proyectos y estrategias que contribuyen a la consolidación productiva mediante la promoción de la asociatividad económica de la población sujeta de atención. Esto se realiza a través de mecanismos y estrategias de inclusión social, acompañamiento familiar y comunitario, y de la definición de la política para la asistencia,





Prosperidad Social

atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, funciones que desarrolla directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades competentes del Estado.

En este sentido, la atención brindada a los beneficiarios y ciudadanos debe ser integral, y el centro de contacto constituye un punto esencial para garantizar el acceso a la información y la atención oportuna de sus solicitudes. Por ello, se requiere la contratación de un centro de contacto que permita atender adecuadamente a los beneficiarios de los programas y gestionar las peticiones relacionadas.

Como organismo que define las políticas, planes, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación de las víctimas de la violencia, la inclusión social, la atención de grupos vulnerables y su reintegración social y económica, Prosperidad Social tiene la obligación de facilitar el acceso a la información. Esto con el fin de promover la transparencia, fortalecer la confianza ciudadana, e incentivar la participación de los grupos de interés en la construcción y seguimiento de sus políticas y programas.

En cumplimiento de este mandato, la entidad debe adoptar todas las medidas necesarias, realizar ajustes, acelerar procesos y evaluar alternativas que permitan ofrecer a la población con mayores carencias del país soluciones que contribuyan a la justicia social, económica y ambiental, en el marco de la construcción de la Paz Total.

Por todo lo anterior, y para garantizar la atención a la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés de Prosperidad Social, es indispensable disponer de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual. Estos canales permiten atender de manera más efectiva los ciclos operativos de los programas Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del Impuesto sobre las Ventas – IVA, Protección Social al Adulto Mayor – Colombia Mayor, así como de los demás programas misionales. Asimismo, facilitan la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) generadas en la operación.

Cada uno de los canales representa una línea estratégica dentro del modelo de atención al ciudadano, y por ello requiere procesos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación operativa, con el fin de apoyar eficientemente la gestión de los programas y proyectos de la entidad.

El centro de contacto ha demostrado generar beneficios significativos para la población atendida por los programas de Prosperidad Social, al ofrecer canales oportunos, accesibles y actualizados. En los últimos años —especialmente durante la Emergencia Sanitaria— los volúmenes de atención aumentaron de manera considerable en todos los canales. Gracias al centro de contacto, se ha contribuido a mitigar la desinformación y a evitar dificultades en la orientación a la ciudadanía respecto a los aspectos operativos y requisitos de los programas misionales. Es relevante destacar que aproximadamente el 95% de la atención se realiza a través de los canales virtuales y telefónicos, lo que ha facilitado la comunicación con la ciudadanía y ha permitido implementar nuevos servicios.

Considerando la caracterización de la población sujeta de atención, el contacto virtual ha permitido reducir riesgos en salud, minimizar inconvenientes logísticos y evitar gastos en transporte, alimentación o alojamiento. De esta manera, se ofrece un acceso fácil, seguro, efectivo y gratuito a información actualizada y en tiempo real sobre los programas y servicios institucionales.

La existencia, sostenimiento y fortalecimiento del centro de contacto han permitido la ejecución eficaz de la oferta misional de la entidad. Asimismo, este centro se ha consolidado como el mecanismo fundamental para garantizar la gestión operativa de las PQRSD, fortaleciendo la transparencia y la interacción entre Prosperidad Social y la ciudadanía.

Actualmente, Prosperidad Social cuenta con un centro de contacto contratado mediante un proceso de Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios, del cual se derivó la Orden de Compra No. 146270, operada por la Unión Temporal ASD-IQ 2024, cuya vigencia finaliza el 28 de febrero de 2026.





Prosperidad Social

La Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, establece la obligatoriedad de acudir a los Acuerdos Marco de Precios para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por parte de las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del orden nacional. En virtud de esta obligatoriedad, se requiere adelantar un nuevo proceso contractual mediante la adhesión al Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III No. CCENEG-079-01-2024.

El Acuerdo Marco constituye un instrumento de agregación de demanda suscrito entre Colombia Compra Eficiente—en representación de los compradores públicos—y uno o varios proveedores, para adquirir bienes o servicios estandarizados. Allí se definen el objeto, los precios máximos, los plazos de entrega, las garantías mínimas y las condiciones bajo las cuales las entidades pueden vincularse.

En cumplimiento de lo anterior, Prosperidad Social, como entidad del orden nacional, debe adquirir los bienes y/o servicios requeridos a través del Acuerdo Marco vigente, administrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, creada mediante el Decreto Ley 4170 de 2011.

Colombia Compra Eficiente celebró el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024 con las siguientes empresas proveedoras: BPM Consulting SAS, Millenium BPO S.A., Outsourcing S.A.S BIC, Cobranza Nacional de Créditos S.A.S., UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, Emtelco S.A.S., C&C Services S.A.S., Customer Operation Success SAS, León & Asociados SAS, Innova Tech IT SAS, Andes BPO SAS y RST Asociados Projects SAS. El objeto del Acuerdo Marco es: (i) seleccionar a los proveedores habilitados para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones bajo las cuales las entidades estatales pueden contratar estos servicios. El Acuerdo entró en ejecución el 11 de febrero de 2025 y tiene vigencia hasta el 11 de febrero de 2027.

En este contexto, Prosperidad Social requiere la contratación del servicio de centro de contacto bajo el Acuerdo Marco citado, dado que este mecanismo es obligatorio para las entidades estatales que requieran adquirir bienes o servicios estandarizados.

Finalmente, la contratación del servicio BPO – Centro de Contacto para la vigencia 2026 se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones 2026 y será ejecutada durante dicha vigencia con recursos de inversión DPS propios de la entidad.»

2. OBJETO

Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal.

3. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

3.1. ASPECTO ECONÓMICO

3.1.1. Clasificador de bienes y servicios

En cuanto a la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, los servicios del presente proceso responden al código 83111507: «Servicios de buró de central de llamadas ("call center")» desagregados así:

Tabla 1.

COMPOSICIÓN (GRUPO)	CODIGO	DETALLE
SEGMENTO	83000000	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público
FAMILIA	83110000	Servicios de Medios de Telecomunicaciones
CLASE	83111500	Comunicaciones Telefónicas Locales y de Larga Distancia.
PRODUCTO	83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")



Prosperidad Social

El objeto de la contratación definido para el presente análisis pertenece al sector terciario de la Economía. Las actividades terciarias o el sector servicios engloban no solo los bienes que se producen en las distintas actividades económicas sino los servicios que satisfacen las necesidades de las personas. El sector terciario de Colombia es uno de los más desarrollados.

De acuerdo con el Indicador de Seguimiento a la Economía, las actividades terciarias agrupan "las actividades de Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental; Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida; Información y comunicaciones; Actividades financieras y de seguros; Actividades inmobiliarias; Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo; Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales; Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio." (*subrayado fuera de texto*).

De conformidad con lo señalado en el documento del Censo Económico de Colombia documento temático sector servicios agosto 2021 la definición del Sector Terciario o de Servicios es la siguiente:

"Tradicionalmente, los servicios han sido caracterizados por su intangibilidad e invisibilidad. El concepto de sector de servicios, o terciario, se ha utilizado para referirse a todas aquellas actividades que no se dedican a la producción de manufacturas, excluyendo las labores del campo, de extracción de materiales y de las industrias. Sin embargo, a pesar de la relevancia del sector, no existe una definición única para su análisis.

Para el Censo Económico, en las mesas de estandarización de conceptos del DANE, se utilizó la definición encontrada en el sistema estandarizado de conceptos del DANE, en la cual, el concepto de servicios se define como "... el resultado de las actividades desarrolladas por unidades económicas, encaminadas a generar o a poner a disposición de personas, hogares o empresas una amplia gama de productos intangibles, que cambian las condiciones de las unidades que los adquieren. Poseen una diversidad de características de acuerdo con las necesidades de quienes los solicitan. Los servicios no son entidades independientes sobre las que se puedan establecer derechos de propiedad" Adaptado del SCN 2008, 617. (...)" (*Nota al pie de página fuera de texto*).

3.1.2. Variación trimestral del Producto Interno Bruto (PIB)

PIB nacional trimestral

Lo primero que se observa es el comportamiento del Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con la información suministrada por el Departamento Nacional de Estadística se tiene que: «En el tercer trimestre de 2025pr, comparado con el trimestre inmediatamente anterior, el PIB crece 1,2% en su serie ajustada por efecto estacional y calendario.»¹

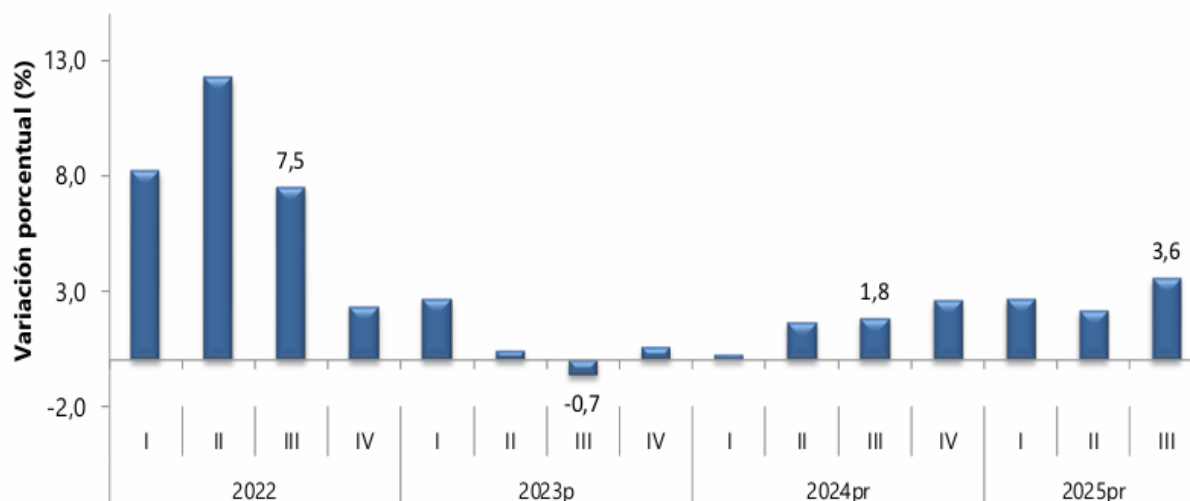
Ilustración 1. Producto Interno Bruto (PIB) Tasa de crecimiento anual en volumen 2022-I / 2025 pr -III

¹Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 13 de enero de 2026



Prosperidad Social

Producto Interno Bruto Tasa de crecimiento en volumen¹ 2022-I / 2025^{Pr}-III



Fuente: DANE, PIB_T

¹Serie encadenadas de volumen con año de referencia 2015

^{Pr}preliminar

^Pprovisional

Según el enfoque de la producción; «En el tercer trimestre de 2025^{pr}, el Producto Interno Bruto en su serie original crece 3,6% respecto al mismo periodo de 2024^{pr} (ver tabla 1). Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 8,0% (contribuye 1,3 puntos porcentuales a la variación anual).
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,6% (contribuye 1,2 puntos porcentuales a la variación anual).
- Industrias manufactureras crece 4,1% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

En lo corrido del año 2025^{pr}, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 2,8%. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 5,1% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,4% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 4,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual). Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,2%.

Las actividades con mayor crecimiento trimestral son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,4%.
- Actividades financieras y de seguros crece 2,3%.
- Industrias manufactureras crece 1,5%.».²

² Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 13 de enero de 2026

Ilustración 2 PIB trimestral por actividad económica

Tabla 1. Producto Interno Bruto (PIB)
Enfoque de la producción
Tasas de crecimiento (%) anual y trimestral en volumen¹ por actividad económica
2025^{Pr} tercer trimestre

Actividad económica	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2025 ^{Pr} - III / 2024 ^{Pr} - III	2025 ^{Pr} / 2024 ^{Pr}	2025 ^{Pr} - III / 2025 ^{Pr} - II
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2,4	4,1	1,0
Explotación de minas y canteras	-5,7	-7,2	0,8
Industrias manufactureras	4,1	2,1	1,5
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado ²	2,3	0,7	0,7
Construcción	-1,5	-2,7	1,1
Comercio al por mayor y al por menor ³	5,6	5,1	0,2
Información y comunicaciones	1,9	1,8	0,4
Actividades financieras y de seguros	4,3	3,5	2,3
Actividades inmobiliarias	2,1	2,0	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas ⁴	1,1	1,3	-0,1
Administración pública, defensa, educación y salud ⁵	8,0	4,4	3,4
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios ⁶	5,7	9,4	1,0
Valor agregado bruto	3,6	2,8	1,3
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	2,7	2,5	0,9
Producto Interno Bruto	3,6	2,8	1,2

Fuente: DANE, PIB_T

3.1.3. Información de Índices de Precios al Consumidor mensual (IPC).

El IPC a 31 de diciembre de 2025, establecido por el DANE, fue del 5,10.³

Según la información del Departamento Nacional de Estadística en su comunicado de prensa, se tiene que: «En diciembre de 2025 la variación anual del IPC fue 5,10%, es decir, 0,10 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,20%.»⁴

Ilustración 3 Variación del IPC

Variación anual y mensual del Índice de Precios al Consumidor (IPC)
Total, nacional
2024 - 2025 (diciembre)

IPC	Diciembre			
	Variación Anual		Variación Mensual	
	2024	2025	2024	2025
IPC total	5,20	5,10	0,46	0,27

Fuente: DANE, IPC.

3.1.4. Información de salarios anual

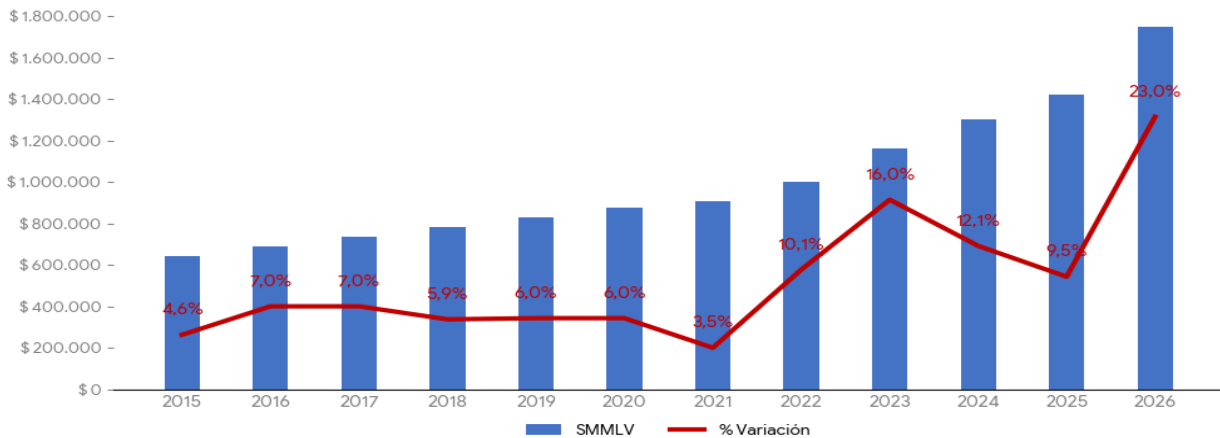
De acuerdo con el histórico del salario mínimo presentado por el Banco de la República para el periodo de 2015 a 2026, se evidencia que la variación anual ha registrado un promedio de 9,64% durante los últimos once años.⁵

³ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/dic2025/bol-IPC-dic2025.pdf>

⁴ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica> consultado el 13 de enero de 2026

⁵ <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/salarios>

Ilustración 5 Serie histórica variación de salarios, 2015 – 2026

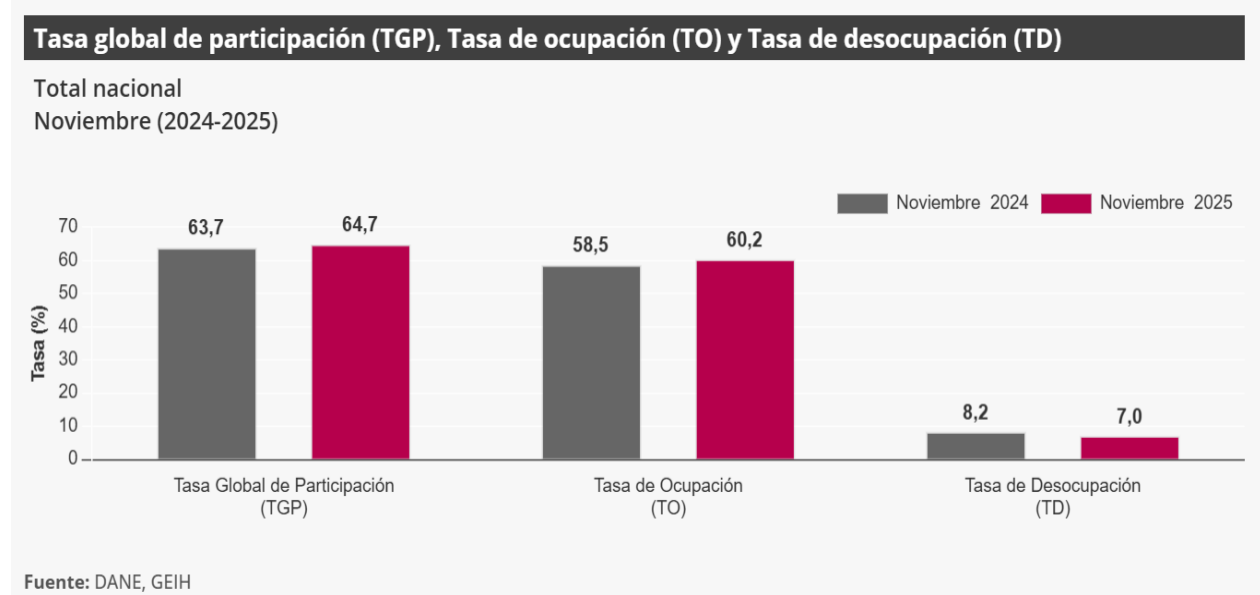


Elaboración propia a partir de la serie histórica de salarios del Banco de la República

3.1.5. Tasa de desempleo y brecha de género

Según la información proporcionada por el Departamento Nacional de Estadística: «Para el mes de noviembre de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 7,0%, lo que representó una disminución de 1,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (8,2%). La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a noviembre de 2024 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,2%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,5%).»⁶

Ilustración 6 Tasa global de participación, ocupación y desocupación (noviembre 2024-2025)



Asimismo, el DANE dispone de información sobre el mercado laboral desagregada por sexo, la cual se encuentra actualizada hasta octubre de 2025. En consecuencia, los datos que se relacionan a continuación corresponden al trimestre móvil agosto - octubre de 2025.

«Para el total nacional en el trimestre móvil agosto - octubre 2025, la diferencia entre hombres y mujeres en la tasa global de participación (TGP) se ubicó en 24,2 puntos

⁶ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo> Este enlace reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 13 de enero de 2026



porcentuales (p.p.), en la tasa de ocupación (TO) fue 24,6 p.p. y la brecha de la tasa de desocupación (TD) en 3,9 p.p.».⁷

Ilustración 7 tasa de brecha de género de empleabilidad

Brechas en Tasa global de participación (TGP), ocupación (TO) y desocupación (TD)

Total nacional

Trimestre móvil agosto - octubre 2025

Tasas	Agosto - octubre 2025		
	Hombres	Mujeres	Brecha en p.p.*
TGP	76,9	52,7	24,2
TO	71,8	47,1	24,6
TD	6,7	10,6	3,9

Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.1.6. Empleo población con discapacidad

«La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) tiene como objetivo principal proporcionar información sobre indicadores de mercado laboral, pobreza monetaria y características sociodemográficas de la población.

(...)

A partir del proceso de rediseño de la GEIH (2019-2021), el DANE incluyó dentro de sus objetivos el de promover la visibilidad estadística de grupos poblacionales priorizados¹ que han sido históricamente discriminados y no visibles en la información estadística oficial. En esta línea, el presente boletín presenta los datos correspondientes al mercado laboral para la población con discapacidad, de acuerdo con la metodología de identificación y estimación de la Gran Encuesta Integrada de Hogares² rediseñada, cuyos resultados se han hecho públicos a partir de 2022.

(...)

Para detallar lo anterior, se presentan las siguientes cifras, sin embargo, esta clasificación solo está actualizada hasta septiembre de 2025.

«Durante el trimestre móvil agosto – octubre 2025, la tasa global de participación (TGP) de la población con discapacidad fue de 21,2%, en comparación con la TGP de la población sin discapacidad de 66,7%, lo que significa una diferencia negativa de 45,6 puntos porcentuales (p.p.) entre ambas poblaciones. En cuanto a la tasa de ocupación, se evidencia que hay una diferencia negativa de 42,2 p.p. entre la población con discapacidad y sin discapacidad, para la primera, esta tasa fue de 19,0% y para la segunda de 61,2%. Por otro lado, al observar la tasa de desocupación se evidencia que existe una diferencia de 1,9p.p. dada por una tasa de 10,2% para la población con discapacidad y 8,3% para las personas sin discapacidad.».⁸

Ilustración 8 tasa global de participación, ocupación y desocupación población con o sin discapacidad

Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD) de la población con discapacidad y sin discapacidad

Total nacional

Trimestre móvil agosto – octubre 2025

Tasas	Total nacional		
	Población con discapacidad	Población sin discapacidad	Diferencia p.p.
TGP	21,2	66,7	-45,6
TO	19,0	61,2	-42,2
TD	10,2	8,3	1,9

Fuente: DANE, GEIH.

⁷ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/segun-sexo> Este enlace reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 13 de enero de 2026

⁸ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-las-personas-con-discapacidad> Este link reporta información en tiempo real, los datos incluidos corresponden a la información consultada el día 13 de enero de 2026



3.1.7. Empleo de población LGTBI

«La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) tiene como objetivo principal proveer información estadística relacionada con mercado laboral, ingresos y pobreza monetaria, así como de las características sociodemográficas de la población residente en Colombia.

(...)

A partir del proceso de rediseño de la GEIH (2019-2021), el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) incluyó dentro de sus objetivos el de promover la visibilidad estadística de grupos poblacionales priorizados¹, que han sido históricamente discriminados y no se hacían visibles en la información estadística oficial. Esto con el fin de disminuir los costos sociales para el país (OCDE, 20192).».⁹

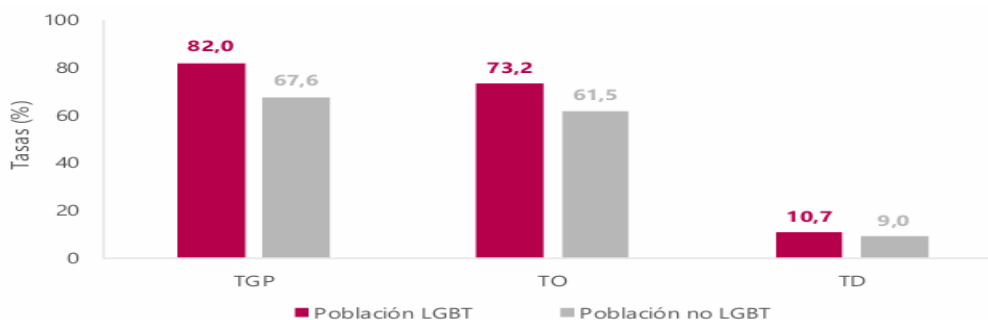
Para continuar con la descripción detallada se resume en cifras, sin embargo, esta clasificación solo está actualizada hasta octubre de 2025.

De tal forma se presenta la siguiente información estadística:

«Durante el año móvil noviembre 2024 - octubre 2025, la tasa global de participación de la población LGTBI fue 82,0%, siendo 14,4 puntos porcentuales mayor que la de la población no LGTBI (67,6%). La tasa de ocupación de la población LGTBI fue 73,2%, siendo mayor en 11,7 puntos porcentuales respecto a la de la población no LGTBI (61,5%). Por su parte, la tasa de desocupación se ubicó en 10,7% para la población LGTBI, siendo 1,7 puntos porcentuales mayor a la de la población no LGTBI (9,0%). Respecto a las poblaciones, se observa que 80 mil personas LGTBI se encuentran fuera de la fuerza de trabajo, es decir, el 18,0% de la población LGTBI en edad de trabajar, mientras que el 32,4% (12,2 millones de personas) de la población no LGTBI está fuera de la fuerza de trabajo.»¹⁰

Ilustración 9 Mercado laboral de la población LGTBI Año móvil octubre 2024 – septiembre 2025

Tasa global de participación (TGP), ocupación (TO) y desocupación (TD) de la población LGTBI y no LGTBI
Total nacional
Año móvil noviembre 2024 - octubre 2025



Fuente: DANE, Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH).

3.2 ASPECTO REGULATORIO

Ley 80 de 1993 - Congreso de la República: "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración PÚBLICA"

Ley 87 de 1993 - Congreso de la República: que reglamentó el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. «Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones».

Ley 816 de 2003 - Congreso de la República: "Por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública".

⁹ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-poblacion-lgbt> este link reporta información a fecha de consulta: 13 de enero de 2026

¹⁰ Fuente: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-de-la-poblacion-lgbt> este link reporta información con fecha de consulta: 13 de enero de 2026





Prosperidad Social

Ley 1150 de 2007 - Congreso de la República: "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos."

Ley 1341 de 2009 – Congreso de Colombia: "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".

Ley 1474 de 2011 - Congreso de la República: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Ley 1978 DE 2019 – Congreso de la Republica: Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones".

Ley 2069 de 2020 - Congreso de la República: "Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia".

Ley 2294 DE 2023 – Congreso de la República: "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

Decreto 624 de 1989 – Presidencia de la República: «Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales».

Decreto 2573 de 2014 - Presidencia de la República: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1078 de 2015 – Presidencia de la Republica: "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones".

Decreto 1082 de 2015 – Presidencia de la República: "Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional".

Decreto 1499 DE 2017 – Presidencia de la República: "Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

Directiva Presidencial 13 del 20 de diciembre de 2024 Presidencia de la República: «Directrices generales para la construcción del plan de austeridad del gasto para la vigencia fiscal 2025».

3.3 ASPECTO TÉCNICO

Las especificaciones técnicas del proceso a contratar se encuentran en el Anexo Técnico, ficha técnica, allí se abarcan los apartados relacionados con las características técnicas para el desarrollo del proyecto, los criterios sociales y ambientales, los permisos, licencias, autorizaciones y certificaciones, las obligaciones técnicas y operativas del conveniente, el plazo y lugar de ejecución la forma de pago, el análisis de riesgos y el cuadro de costos, en los casos que aplique.

La totalidad de requerimientos, descripción de los bienes y el servicio necesarios para el desarrollo del proyecto, se encuentran descritos en el Anexo Técnico.

3.4 OTROS ASPECTOS RELEVANTES

En cumplimiento de los artículos 30 y siguientes de la Ley 2069 de 2020, El artículo 31 de la citada ley establece la obligación de las entidades de incorporar en los documentos de proceso, de acuerdo con el análisis del sector, requisitos y puntajes adicionales según el tamaño empresarial. De manera análoga, el artículo 32 de la misma ley busca incentivar los emprendimientos y empresas lideradas por mujeres en el sistema de compras públicas, reforzando el compromiso con la equidad y la diversidad en las transacciones comerciales gubernamentales.

3.4.1 Criterios diferenciales para proveedores MIPYME en el sistema de compras públicas

El artículo 2.2.1.2.4.2.18. del Decreto 1082 de 2015, se establece un sistema de discriminación positiva para MiPymes en caso de acudir a una modalidad de selección bajo un proceso competitivo¹ que no involucre la modalidad de contratación directa, para tal efecto, se podrán establecer condiciones diferenciales para la habilitación respecto de alguno de los siguientes aspectos:

1. Tiempo de experiencia.
2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.
3. Índices de capacidad financiera.
4. Índices de capacidad organizacional.
5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.

Igualmente, y con excepción de los procedimientos de selección abreviada por subasta inversa y de mínima cuantía, se podrá establecer puntajes adicionales para MiPymes, que, en ningún caso, estos podrán superar el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del total de los puntos establecidos en el pliego de condiciones.

3.4.2 Proveedores MIPYME

Para la identificación de MIPYMES que podrían ser potenciales proveedores directos o indirectos de los bienes y servicios requeridos por la entidad, se realizó la consulta en el aplicativo de Bases de datos online y verificación en línea de la Cámara de Comercio de Bogotá, por medio de la cual se puede realizar la segmentación de las empresas registradas en cuarenta y siete (47) cámaras de comercio a nivel nacional, con base a los diferentes criterios de selección.

Con base en dicho análisis, se pudo identificar que, de los 2.671.789 registros existentes, correspondientes a organizaciones que realizaron la renovación de su matrícula mercantil en los últimos seis (6) años existen un total de 2.393 organizaciones clasificadas en el siguiente código de las actividades de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) de todas las actividades económicas, N8220: «ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)», ¹¹:

Ilustración 10



Seleccione la Actividad Económica:

Buscar Por: [Archivo Código CIIU](#)

Buscar Códigos
Si no conoce el código utilice el siguiente buscador Ingrese la palabra a buscar separadas por punto y coma "":

Nombre de la actividad económica

Código CIIU

Código	Descripción	Versión
<input type="checkbox"/> N8220	ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (CALL CENTER)	4

Registros antes de la selección: 0

Registros después de la selección: 2393

Total de Registros: 2671789

Registros seleccionados: 2393

N8220: ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS (C

¹¹ información tomada de SICO de la Cámara comercio de Bogotá, de la base de datos online el 21 de enero de 2025.

Del total de dichas organizaciones se puede evidenciar que 2.094 corresponden a microempresas, 158 corresponden a pequeñas empresas, y 73 corresponden a medianas empresas, para un total de 2.325 organizaciones clasificadas como MIPYME a nivel nacional.

Ilustración 11

Selecione el Tamaño de Empresa (Ventas, Sector Económico):

Criterios de selección:

Sin Clasificar
Microempresas
Pequeñas
Medianas
Grandes

Seleccionar todo

Registros antes de la selección:

2393

→

←

Registros después de la selección:

2325

Microempresas
Pequeñas
Medianas

Seleccionar todo

Tabla 2

Tamaño de empresas	Cantidad de registros en las Cámaras de Comercio
Microempresas	2.094
Pequeñas	158
Medianas	73
Total MYPIMES	2.325

De estos registros de MIPYMES, un total de 320 organizaciones renovaron su matrícula mercantil en 2024 y 1.311 renovaron su matrícula mercantil en 2025, para un total 1631 de MIPYMES con renovación de matrícula mercantil durante esos dos años.

Ilustración 12

Selecione el Año de Renovación:

Filtra Por: Años

Criterios de selección:

2026
2025
2024
2023
2022
2021
2020
2019

Seleccionar todo

Registros antes de la selección:

2325

→

←

Registros después de la selección:

1631

2024
2025

Seleccionar todo

Los criterios diferenciales, se establecerán habilitando las condiciones requeridas para el cumplimiento adecuado del contrato y teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones.

3.4.3 Proveedores emprendimientos y empresas de mujeres y jóvenes egresados del sistema de protección del ICBF en el sistema de compras públicas

La Ley 2479 de 2025 que busca fortalecer el acompañamiento Integral al Egresado del Sistema de Protección del ICBF, para lo cual se debe incluir en el análisis del sector requisitos diferenciales y puntajes adicionales en los procesos de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos, así como en los procesos competitivos que adelanten las entidades estatales que no apliquen en su gestión contractual el Estatuto General de Contratación Administrativa, no obstante lo anterior, a la fecha la definición de emprendimientos y empresas de jóvenes Egresados del Sistema de Protección del ICBF para validar la habilitación y calificación de propuestas, no ha sido reglamentada por el Gobierno Nacional.



3.4.4 Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas

El artículo 2.2.1.2.4.2. 15. del Decreto 1082 de 2015, establece que, en caso de acudir a una modalidad de selección de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos, se podrán establecer condiciones diferenciales para la habilitación respecto de alguno de los siguientes aspectos:

1. Tiempo de experiencia.
2. Número de contratos para la acreditación de la experiencia.
3. Índices de capacidad financiera.
4. Índices de capacidad organizacional.
5. Valor de la garantía de seriedad de la oferta.

Igualmente, y con excepción de los procedimientos donde el menor precio ofrecido sea el único factor de evaluación, se otorgará un puntaje adicional donde en ningún caso, estos podrán superar el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del total de los puntos establecidos en el pliego de condiciones.

3.4.5 Criterios Ambientales

En el marco de la contratación pública, se deben estimar esfuerzos para garantizar la disponibilidad digital de los documentos, reducción de residuos y la optimización de recursos empleados durante la ejecución contractual.

Asimismo, los contratistas deben dar cumplimiento a las disposiciones ambientales vigentes, como la Ley 1252 de 2008, que establece la responsabilidad del generador de residuos peligrosos y de los fabricantes, importadores y transportadores de sustancias químicas y el CONPES 3700 de 2011, que promueve la articulación de políticas y acciones frente al cambio climático, con el fin de fortalecer la gestión interinstitucional y facilitar decisiones oportunas para la mitigación y adaptación.

De manera complementaria, la Guía de Contratación Pública Sostenible y Socialmente Responsable (Colombia Compra Eficiente, 2024) promueve principios como el valor por dinero, el análisis del ciclo de vida, el consumo sostenible, la economía circular, el crecimiento verde e inclusivo y la responsabilidad social. Con ello, se busca que las entidades estatales no solo satisfagan sus necesidades de bienes y servicios, sino que también aporten a la protección del medio ambiente, a la eficiencia en el uso de recursos y a la generación de beneficios sociales y económicos sostenibles.

3.4.6 Criterio Social

Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. Este criterio se tendrá en cuenta al momento de adelantar el proceso de selección y las condiciones para su acreditación se detallarán en la correspondiente invitación pública.

4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

4.1 Gasto Histórico.

Con el propósito de definir las condiciones del mercado y el costo de la necesidad, se procede a ubicar las diferentes fuentes de información, así:





Tabla 3. Contrataciones prosperidad social 2024 – 2025

Vigencia 2025	
No. de proceso	Orden de compra 146270
Tipo de Proceso	Orden de compra 146270
Objeto a Contratar	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.
Valor de adjudicación del contrato	17.123.201.536,05 (COP)
Plazo de ejecución	31/12/2025
Nombre o Razón Social del Contratista	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024
Fuente:	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/146270

Elaboración propia a partir de la información del Tienda Virtual del Estado

Vigencia 2024	
No. de proceso	SASI 05 DE 2024
Tipo de Proceso	Selección abreviada inversa subasta
Objeto a Contratar	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.
Valor de adjudicación del contrato	\$17.358.789.647 (COP)
Plazo de ejecución	9 (meses)
Nombre o Razón Social del Contratista	UNIÓN TEMPORAL HAPPYCOM 2024
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6178225&asPopUpView=true

Elaboración propia a partir de la información del SECOP II

De acuerdo con la información suministrada por Colombia Compra Eficiente¹² en su publicación del análisis de la demanda, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social durante el transcurso del año de 2025 reportó información de contrataciones bajo el código de UNSPSC: 83111507 «Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia», no reporta información¹³.

4.2. Fuente Externa:

A través de la página de contratación de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente: <https://www.colombiacompra.gov.co>, se ubican los procesos que con igual o similar objeto han adelantado otras entidades públicas, lo anterior, con el propósito de determinar características de los bienes, proveedores, costos y en general tener un amplio conocimiento de los bienes requeridos por la Entidad.

En el contexto de lo anteriormente expuesto, en cuanto a contrataciones con similar objeto, que hayan adelantado otras Entidades Públicas, que sirven como referencia al presente proceso y que cuentan con similares características, se mencionan las siguientes:

¹² Tomada del Modelo de Abastecimiento de Colombia Compra Eficiente consultado el 21 de enero de 2026

¹³ <https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta>



Prosperidad Social

Tabla 4 Contrataciones externas 2024-2025

Entidad contratante	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.
Vigencia	2025
No. de proceso	Orden de compra 150886
Tipo de Proceso	ACUERDO MARCO DE PRECIOS Servicios BPO III
Objeto a Contratar	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito
Valor adjudicado	\$ 14.890.287.106,73
Plazo de ejecución	31/12/2027 (Fecha de vencimiento de la orden de compra).
Nombre o Razón Social del Contratista	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
Fuente:	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/150886

Elaboración propia a partir de la información de la Tienda Virtual del Estado.

Entidad contratante	FISCALIA GENERAL DE LA NACION - GESTION GENERAL
Vigencia	2025
No. de proceso	Orden de compra 146060
Tipo de Proceso	ACUERDO MARCO DE PRECIOS Servicios BPO III
Objeto a Contratar	contratar los servicios de centro de contacto, para brindar por parte de la fiscalía general de la nación a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad, a través de acuerdo marco de precios cceneg-079-01-2024
Valor adjudicado	\$ 13.714.950.870,22
Plazo de ejecución	31/07/2026 (Fecha de vencimiento de la orden de compra).
Nombre o Razón Social del Contratista	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
Fuente:	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/146060

Elaboración propia a partir de la información de la Tienda Virtual del Estado.

De acuerdo con la información suministrada por Colombia Compra Eficiente¹⁴ en su publicación del análisis de la demanda, las entidades durante el transcurso del año 2025 reportaron la siguiente información de contrataciones bajo el código de UNSPSC: 83111507 «Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia» por un valor total estimado de contratación de \$ 77.963.095.696 y 188 contratos¹⁵.

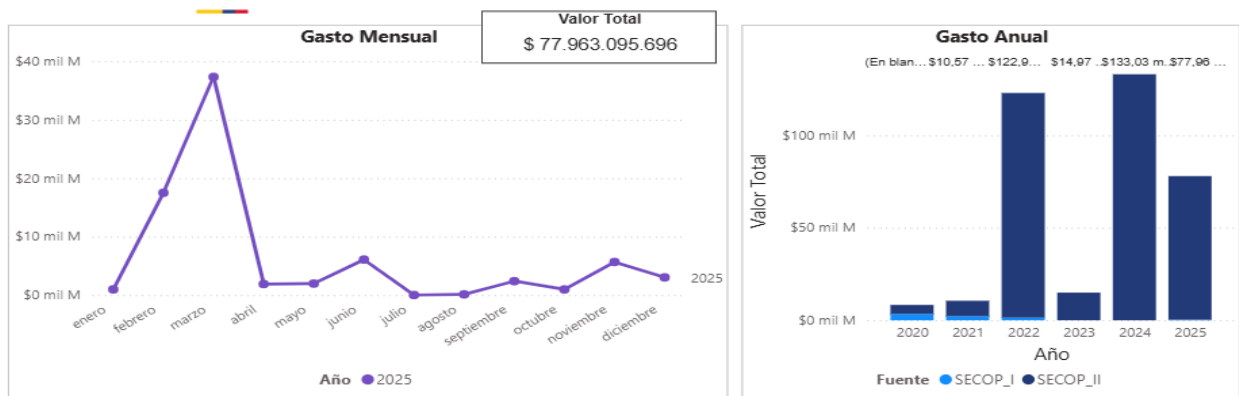
Ilustración 13

¹⁴ Tomada del Modelo de Abastecimiento de Colombia Compra Eficiente consultado el 21 de enero de 2026

¹⁵ <https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta>

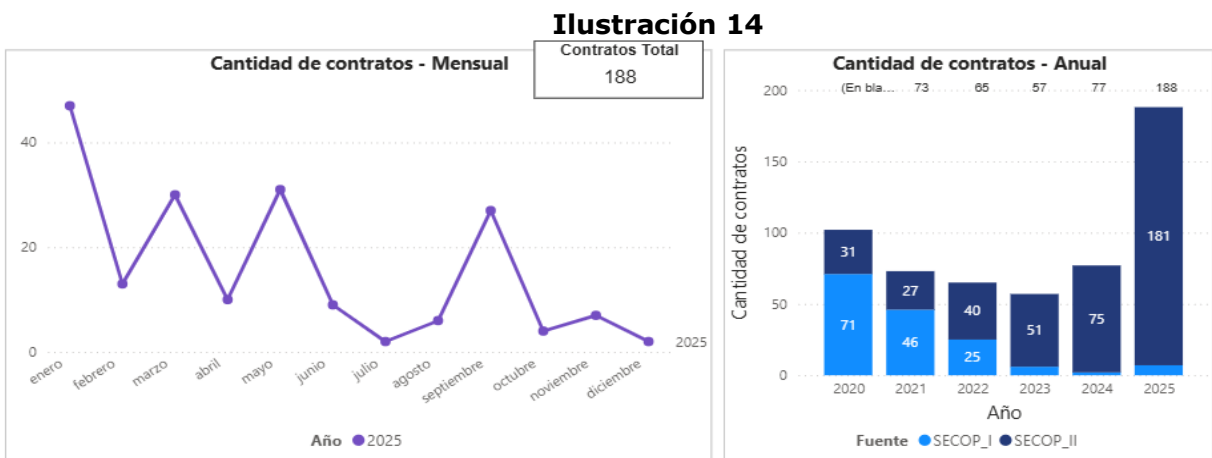


Prosperidad Social



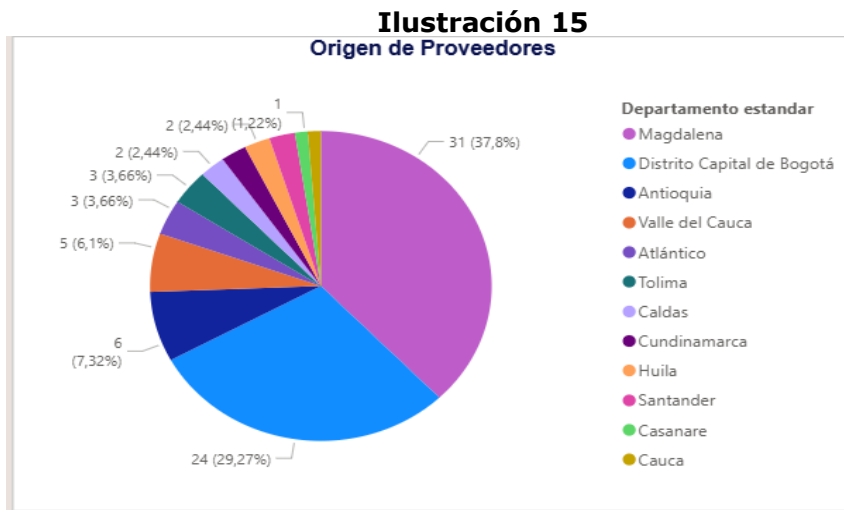
Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

A continuación, relaciono la cantidad de contratos anual.



Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

En cuanto al total estimado por origen de proveedor y el origen de los proveedores la información suministrada es la siguiente:



Tomado del Modelo de abastecimiento de Colombia Compra Eficiente

El origen de proveedores se identifica que la mayor participación de proveedores por región se encuentra en el Departamento del Magdalena con el 31,8%, Bogotá con el 29.27%, y Antioquia con el 7.32% entre otros.

5. ESTUDIO DE LA OFERTA

Se efectúa el envío de las solicitudes de cotización mediante la plataforma SECOP II, haciendo uso de la lista de proveedores de acuerdo con la clasificación de los códigos UNSPSC, de igual manera por correo institucional a los proveedores cuya actividad económica esté relacionada con el objeto en cuestión y que históricamente han cotizado y/o contratado con la entidad.





Prosperidad Social

Para efectos de este ejercicio la solicitud de cotización se publicó en LA PLATAFORMA SECOP II O CORREO SOLICITUD DE COTIZACION 002 de 2026 la cual consta en el siguiente enlace:

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.9407196&asPopupView=true>

Durante el periodo comprendido entre 7 y hasta el 19 de enero 2026, remitido nueve 96 proveedores inscritos en plataforma con el código UNSPSC 83111507: «Servicios de buró de central de llamadas ('call center')», de los cuales 17 proveedores se interesaron y solo 7 remitieron cotización según consta en la publicación.

Mediante correo electrónico institucional se corrió la invitación a cotizar a los proveedores que ofertan los bienes y/o servicios requeridos para el presente proceso, de los cuales allegaron 5 cotizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior; de la totalidad de proveedores contactados fueron recibidas doce (12) cotizaciones de los siguientes proveedores:

Tabla 5 Relación de proveedores

PROVEEDORES	MEDIO DE RECEPCIÓN	MYPME		EMPRENDIMIENTO DE MUJERES	
		SI	NO	SI	NO
1. Multienlace S.A.S - KONECTA	SECOP II		X		X
2. IQ OUTSOURCING S.A.S	SECOP II		X		X
3. GRUPO ASD S.A.S	SECOP II		X		X
4. GIVING S.A.S	SECOP II	X		X	
5. TARGET BPO	CORREO		X		X
6. AlmaExperience Colombia S.A.S	SECOP II		X		X
7. C&C SERVICES S.A.S.	CORREO		X		X
8. Cobranza Nacional de Créditos S.A.S - CONALCREDITOS	CORREO		X		X
9. COMSISTELCO	SECOP II		X	X	
10. MILLENIUM BPO S.A	SECOP II		X		X
11. XOREX DE COLOMBIA S.A.S	CORREO		X		X
12. CONNECT2BPO SAS	CORREO	X		X	

Elaboración propia a partir de la información proporcionada por los proveedores

Nota: La información que permite clasificar a una empresa como MIPYME y/o emprendimientos de mujeres es extraída de la cotización recibida.

5.1 Verificación Registro Único Empresarial y Social – RUES

Se realiza la consulta la información reportada por parte de las Cámaras de Comercio en el Registro Único Empresarial y Social – RUES, para cada uno de los proveedores que presentaron su cotización, en cuanto al estado de la Matrícula Mercantil, tipo de sociedad, contratos, multas y sanciones.

De la anterior verificación, se puede concluir que de los proveedores que presentaron cotizaciones se encuentran clasificados en el código 83111507: «Servicios de buró de central de llamadas ('call center')». Así:

Tabla 6 Verificación de registro único empresarial

Proveedores	Verificación RUES	Verificación registro mercantil	RUP	Multas	Sanciones	Otras
1. Multienlace S.A.S - KONECTA	ACTIVA	22452212	22547	NO	NO	-
2. IQ OUTSOURCING S.A.S	ACTIVA	839573	49759	NO	NO	-

Proveedores	Verificación RUES	Verificación registro mercantil	RUP	Multas	Sanciones	Otras
3. GRUPO ASD S.A.S	ACTIVA	182459	11995	NO	NO	-
4. GIVING S.A.S	ACTIVA	2936598	74834	NO	NO	-
5. TARGET BPO*	ACTIVA	3792858	-	-	-	-
6. AlmaExperience Colombia S.A.S	ACTIVA	2467739	69530	NO	NO	-
7. C&C SERVICES S.A.S.	ACTIVA	1454004	47315	NO	NO	-
8. Cobranza Nacional de Créditos S.A.S - CONALCREDITOS	ACTIVA	2408638	55755	NO	NO	-
9. COMSISTELCO	ACTIVA	651920	8906	NO	NO	-
10. MILLENIUM BPO S.A	ACTIVA	901394	23879	NO	NO	-
11. XOREX DE COLOMBIA S.A.S	ACTIVA	762862	25872	NO	NO	-
12. CONNECT2BPO SAS ***	ACTIVA	640792	-	-	-	-

Elaboración propia a partir de la información del Registro Único Empresarial

***Nota:** Los proveedores TARGET BPO y CONNECT2BPO SAS, al momento de la consulta el RUES no registraban RUP.

****Nota:** La cotización recibida por el proveedor CONNECT2BPO SAS, no aportaba algunos de los valores unitarios de los ítems requeridos, por lo que no cumplía con las características técnicas requeridas, por lo que no se tuvo en cuenta para realizar el presente análisis.

El área técnica en memorando M-2026-2002-002597 del 23 de enero de 2026, remitió alcance a la investigación de mercado, en donde ajustaba las cantidades en algunos de los ítems requeridos para la operación, por lo que se utilizó la muestra inicial de las cotizaciones ajustando las cantidades requeridas por el área.

6. ANÁLISIS DE RIESGOS

A continuación, se presentan los riesgos que se pueden tipificar, determinar estimar y asignar al objeto del presente proceso, así como el tratamiento y monitoreo propuesto para estos, con el fin de realizar su mitigación y administración.

Objeto		<p style="text-align: center;">MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - PROSPERIDAD SOCIAL</p>										Código: F-GC-22										
												Versión: 2										
Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, detallada en el 'Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación'. Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo		<p style="text-align: center;">Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.</p>										Páginas: 1 de 1										
												Anexo No. 7										
												Fecha 29-oct										
No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Externo	Ejecución	Riesgos Operacionales	Crecimiento atípico de los servicios BPO requeridos por la entidad	La demanda de servicios BPO por parte de la Entidad sobrepasa la capacidad disponible de los servicios contratados	3=Posible	4= Mayor	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Posibilidad de crecimiento por elasticidad de los servicios contratados, frente a lo requerido.	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Cuando se presente el crecimiento atípico	Hasta finalizar el crecimiento atípico	Medición de ocupación de los agentes y consumo de servicios	Durante la ejecución del Contrato
2	General	Externo	Ejecución	Riesgos Regulatorios	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede disminuir el margen de utilidad del contratista o llevar el contrato/convenio a un desequilibrio económico.	3=Posible	3= Moderado	6	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Revisar las condiciones económicas del contrato, para de ser procedente legal, financiera y técnicamente, contando con los recursos, ajustar sus condiciones económicas del mismo.	3=Posible	3= Moderado	6	Riesgo Alto	Si	Prosperidad Social y Contratista	A partir de la solicitud de restablecimiento de equilibrio contractual por parte del contratista	Con el documento que resuelve la solicitud de restablecimiento de equilibrio contractual	consulta y actualización normativa	Permanente
3	General	Externo	Ejecución	Riesgos Sociales o Políticos	Retrasos o imposibilidad de ejecutar el objeto del contrato, derivado de situaciones de orden público, confinamientos, paros, huelgas, asonadas, extorsiones, actos terroristas, acciones de grupos al margen de la ley o novedades que impidan la movilización en los territorios donde se ejecuta.	Demoras en la ejecución del contrato, desviación en el cronograma de actividades o imposibilidad de ejecución	4=Probable	3= Moderado	7	Riesgo Alto	Prosperidad Social y Contratista	Replantear cronograma de ejecución; establecer alternativas mediante planes para atender la contingencia	2=Improbable	2= Menor	4	Riesgo Bajo	Si	Prosperidad Social y Contratista	Ejecución del contrato	Cierre	Considerando los territorios de ejecución, mantener el monitoreo de situaciones de riesgo en la zona	Permanente

Prosperidad Social		MATRIZ DE RIESGOS PREVISIBLES Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - PROSPERIDAD SOCIAL										Código: F-GC-22										
												Versión: 2										
												Páginas: 1 de 1										
Objeto		Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal.										Anexo No.	7									
												Fecha	29-oct									
Elaborado de conformidad con la metodología propuesta por la Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, detallada en el 'Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación'. Fuente: http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo																						
No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				Responsable por implementar el tratamiento	A partir de cuando se inicia el tratamiento	Cuando se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del	Categoría				¿Afecta la ejecución del contrato?	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
4	General	Externo	Ejecución	Riesgos Financieros	Situaciones asociadas con factores macroeconómicos ajenos a la ejecución del contrato, que afectan el precio de los servicios requeridos en el desarrollo de las obligaciones y/o del objeto contractual.	Afecta los tiempos de implementación, acompañamiento y/o ejecución del contrato. Reduce el alcance del contrato ejecutado.	3=Posible	3= Moderado	6	Riesgo Alto	Prosperidad Social	Diseñar un plan de contingencia para dar respuesta a la ocurrencia de la situación.	3=Posible	2= Menor	5	Riesgo Medio	Si	Prosperidad Social y Contratista	Ejecución del contrato	Cierre	Permanente monitoreo a variables macroeconómicas que puedan afectar.	Permanente

De la anterior matriz de riesgos se estiman cuatro (4) riesgos, de los cuales los tres (3) se encuentran asignados a Prosperidad Social y uno (1) compartido entre Prosperidad y el contratista; de los cuales los cuatro (4) se encuentran categorizados como Riesgo Alto.

7. ANÁLISIS DE COSTOS

7.1 COSTOS DIRECTOS

Los costos directos del proceso se definen como los recursos que se pueden identificar y asociar directamente con el bien y/o servicio a adquirir, es decir, de acuerdo con la necesidad establecida, se define como el costo para realizar el proceso cuyo objeto es: «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal.», el siguiente.

Para la realización del análisis se tuvo en cuenta las cotizaciones presentadas, el valor histórico de las Órdenes de compra de la tienda virtual del Estado No. 108523 de 2023 y N°146270 de 2025, que para efectos del presente ejercicio fue actualizada teniendo en cuenta la variación porcentual del IPC reportada por el Banco de la República para el de 2023 (9.23%), para 2024 (5.20%) y 2025 (5.10%). También se tomó como fuente de información los precios arrojados por el simulador de Colombia Compra Eficiente para Acuerdo Marco de Servicios de BPO III - CCENEG-079-01-2024 generado en enero de 2026.

El área técnica en memorando M-2026-2002-002597 del 23 de enero de 2026, remitió alcance a la investigación de mercado, en donde ajustaba las cantidades en algunos de los ítems requeridos para la operación, por lo que se utilizó la muestra inicial de las cotizaciones ajustando las cantidades requeridas por el área.

Para la presente investigación, se analizan las metodologías, Promedio, Mediana, Media Podada, Media armónica, Media Geométrica, sin embargo, en cumplimiento del principio de austeridad del gasto, se toman los valores más bajos, siempre que estos se encuentren dentro de los precios de mercado y cernada la histórico de a contrataciones realizadas por Prosperidad Social en vigencias anteriores, esto, con el fin de encontrar la estimación más representativa y confiable. Aunado a esto, se realizó la comparación de los precios contratados en las Órdenes de compra de la tienda virtual del Estado No. 108523 de 2023 y No. 146270 de 2025, traídos a valor presente, que corresponde de manera más cercana al valor que la Entidad ha contratado históricamente y los valores arrojados por el simulador Colombia Compra Eficiente.

Con el propósito de definir los valores para la presente investigación de mercado y con base en la información recolectada, se utilizó como metodología, tomar el menor valor entre las medidas de tendencia, que resulta del promedio de las cotizaciones con menor precio, respondiendo a los CRITERIOS DE AUSTERIDAD DEL GASTO.

Así mismo, se remitió al área solicitante los soportes de las respuestas realizadas en el RFI - Lote 1 - BPO III - Evento No. 20252, archivo que también se anexará al presente documento.

7.2 COSTOS INDIRECTOS

Los costos indirectos del proceso se definen como los costos que se asocian a la ejecución y que no afectan directamente el objeto y sus obligaciones, correspondientes a: impuestos, garantías, gastos administrativos, papelería, comunicaciones, informes, elementos de bioseguridad, entre otros; estos se deben incluir dependiendo de las particularidades del producto o servicio a contratar.

7.2.1 Impuestos

Este servicio se encuentra gravado con el Impuesto Sobre las Ventas – IVA, según artículo 468, Título V. Tarifas, del Estatuto Tributario Nacional, a la tarifa general del DIECINUEVE POR CIENTO (19%).

8. CONCLUSIONES

Por lo tanto, en atención a la ficha técnica para el proceso cuyo objeto es: «Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios y trámites de los programas misionales de Prosperidad Social, en el marco de la estrategia de atención multicanal», se define lo siguiente:

El presupuesto estimado es 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)**, en donde se contemplan todos aquellos costos directos e indirectos, en que se incurrirá para la ejecución y dar cumplimiento a la totalidad de las condiciones técnicas.

De acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas definidas en la ficha técnica, a continuación, se relaciona el listado de precios de referencia obtenido como resultado de la investigación de mercado, para cada uno de los bienes y/o servicios a adquirir, así:

°	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO REQUERIDOS POR LA ENTIDAD										INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
		SERVICIO	CARACTERISTICA 1	CARACTERISTICA 2	CARACTERISTICA 3	CARACTERISTICA 4	CARACTERISTICA 5	CARACTERISTICA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD DE MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	100	8	\$ 42.825,00	\$ 8.137,00	\$ 50.962,00	\$ 5.096.200,00	\$ 40.769.600,00
2	IT-BPO-2-1	Mínuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mínuto	209.000	8	\$ 6,00	\$ 1,00	\$ 7,00	\$ 1.463.000,00	\$ 11.704.000,00
3	IT-BPO-3-1	Mínuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mínuto	233.000	8	\$ 36,00	\$ 7,00	\$ 43,00	\$ 10.019.000,00	\$ 80.152.000,00
4	IT-BPO-7-5	Mínutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	Mínuto	4.000	8	\$ 22,00	\$ 4,00	\$ 26,00	\$ 104.000,00	\$ 832.000,00
5	IT-BPO-7-6	Mínutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	Mínuto	50.000	8	\$ 22,00	\$ 4,00	\$ 26,00	\$ 1.300.000,00	\$ 10.400.000,00
6	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mínuto	14.999	8	\$ 55,00	\$ 10,00	\$ 65,00	\$ 974.935,00	\$ 7.799.480,00
7	IT-BPO-11-1	Click to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	3	8	\$ 267.893,00	\$ 50.900,00	\$ 318.793,00	\$ 956.379,00	\$ 7.651.032,00
8	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	3	8	\$ 316.351,00	\$ 60.107,00	\$ 376.458,00	\$ 1.129.374,00	\$ 9.034.992,00
9	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Correo	187.999	8	\$ 4,00	\$ 0,76	\$ 4,76	\$ 894.875,00	\$ 7.159.000,00
10	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	setup	1	1	\$ 2.258.934,00	\$ 429.197,00	\$ 2.688.131,00	\$ 2.688.131,00	\$ 2.688.131,00
11	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8	\$ 519.198,00	\$ 98.648,00	\$ 617.846,00	\$ 617.846,00	\$ 4.942.768,00

°	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO REQUERIDOS POR LA ENTIDAD										INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
		SERVICIO	CARACTERISTICA 1	CARACTERISTICA 2	CARACTERISTICA 3	CARACTERISTICA 4	CARACTERISTICA 5	CARACTERISTICA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD DE MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
12	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	Conversación	180.000	8	\$ 29,00	\$ 6,00	\$ 35,00	\$ 6.300.000,00	\$ 50.400.000,00
13	IT-BPO-14-38	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por la empresa (Entidad)	Colombia	Utilidad	NA	NA	NA	Conversación	105.049	8	\$ 2,00	\$ 0,38	\$ 2,38	\$ 250.017,00	\$ 2.000.136,00
14	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS	600.000	8	\$ 4,00	\$ 1,00	\$ 5,00	\$ 3.000.000,00	\$ 24.000.000,00
15	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS	210.000	8	\$ 5,00	\$ 1,00	\$ 6,00	\$ 1.260.000,00	\$ 10.080.000,00
16	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS	210.000	8	\$ 17,00	\$ 3,00	\$ 20,00	\$ 4.200.000,00	\$ 33.600.000,00
17	IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	Mes	4	8	\$ 5.404.725,00	\$ 1.026.898,00	\$ 6.431.623,00	\$ 25.726.492,00	\$ 205.811.936,00
18	IT-BPO-20-1	Chatbot dumb	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Respuesta Chatbot dumb	800.000	8	\$ 18,00	\$ 3,00	\$ 21,00	\$ 16.800.000,00	\$ 134.400.000,00
19	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	8	8	\$ 133.118,00	\$ 25.292,00	\$ 158.410,00	\$ 1.267.280,00	\$ 10.138.240,00
20	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	1	8	\$ 194.957,00	\$ 37.042,00	\$ 231.999,00	\$ 231.999,00	\$ 1.855.992,00
21	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	63	8	\$ 6.311.533,00	\$ 1.199.191,00	\$ 7.510.724,00	\$ 473.175.612,00	\$ 3.785.404.896,00
22	IT-BPO-25-2	Agente en Sitio	Agente general	Hora extra diurna	En sitio	Oro	NA	NA	Hora	5	8	\$ 32.255,00	\$ 6.128,00	\$ 38.383,00	\$ 191.915,00	\$ 1.535.320,00
23	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	3	8	\$ 7.675.892,00	\$ 1.458.419,00	\$ 9.134.311,00	\$ 27.402.933,00	\$ 219.223.464,00
24	IT-BPO-25-131	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	Mes	12	8	\$ 11.505.232,00	\$ 2.185.994,00	\$ 13.691.226,00	\$ 164.294.712,00	\$ 1.314.357.696,00
25	IT-BPO-25-132	Agente en Sitio	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Hora extra diurna	En sitio	Oro	NA	Hora	5	8	\$ 76.481,00	\$ 14.531,00	\$ 91.012,00	\$ 455.060,00	\$ 3.640.480,00
26	IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes	3	8	\$ 5.733.702,00	\$ 1.089.403,00	\$ 6.823.105,00	\$ 20.469.315,00	\$ 163.754.520,00
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes	1	8	\$ 7.028.272,00	\$ 1.335.372,00	\$ 8.363.644,00	\$ 8.363.644,00	\$ 66.909.152,00
28	IT-BPO-26-331	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente especializado	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	Mes	1	8	\$ 11.075.278,00	\$ 2.104.303,00	\$ 13.179.581,00	\$ 13.179.581,00	\$ 105.436.648,00
29	IT-BPO-27-31	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes	20	8	\$ 7.215.549,00	\$ 1.370.954,00	\$ 8.586.503,00	\$ 171.730.060,00	\$ 1.373.840.480,00
30	IT-BPO-27-41	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 2	NA	NA	Mes	8	8	\$ 7.172.852,00	\$ 1.362.842,00	\$ 8.535.694,00	\$ 68.285.552,00	\$ 546.284.416,00

°	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO REQUERIDOS POR LA ENTIDAD										INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
		SERVICIO	CARACTERISTICA 1	CARACTERISTICA 2	CARACTERISTICA 3	CARACTERISTICA 4	CARACTERISTICA 5	CARACTERISTICA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD DE MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
31	IT-BPO-27-51	Agente Front Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 3	NA	NA	Mes	6	8	\$ 7.124.840,00	\$ 1.353.720,00	\$ 8.478.560,00	\$ 50.871.360,00	\$ 406.970.880,00
32	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	Mes	1	8	\$ 6.951.658,00	\$ 1.320.815,00	\$ 8.272.473,00	\$ 8.272.473,00	\$ 66.179.784,00
33	IT-BPO-30-1	Agente para atención con Videollamada	Agente general	Jornada Ordinaria	En Sitio	Oro	NA	NA	Mes	2	8	\$ 6.284.466,00	\$ 1.194.049,00	\$ 7.478.515,00	\$ 14.957.030,00	\$ 119.656.240,00
34	IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	NA	Mes	2	8	\$ 7.726.565,00	\$ 1.468.047,00	\$ 9.194.612,00	\$ 18.389.224,00	\$ 147.113.792,00
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8	\$ 13.931.296,00	\$ 2.646.946,00	\$ 16.578.242,00	\$ 16.578.242,00	\$ 132.625.936,00
36	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	1	8	\$ 20.075.347,00	\$ 3.814.316,00	\$ 23.889.663,00	\$ 23.889.663,00	\$ 191.117.304,00
37	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	4	8	\$ 16.519.216,00	\$ 3.138.651,00	\$ 19.657.867,00	\$ 78.631.468,00	\$ 629.051.744,00
38	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	4	8	\$ 12.410.690,00	\$ 2.358.031,00	\$ 14.768.721,00	\$ 59.074.884,00	\$ 472.599.072,00
39	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	4	8	\$ 11.518.767,00	\$ 2.188.566,00	\$ 13.707.333,00	\$ 54.829.332,00	\$ 438.634.656,00
40	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	5	8	\$ 9.212.939,00	\$ 1.750.458,00	\$ 10.963.397,00	\$ 54.816.985,00	\$ 438.535.880,00
41	IT-BPO-40-1	Sesión formación o capacitación	Detallada	NA	NA	NA	NA	NA	Sesión	1	8	\$ 202.611,00	\$ 38.496,00	\$ 241.107,00	\$ 241.107,00	\$ 1.928.856,00
42	IT-BPO-43-4	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 2 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 1.330.353,00	\$ 252.767,00	\$ 1.583.120,00	\$ 1.583.120,00	\$ 12.664.960,00
43	IT-BPO-43-5	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 1 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 1.481.167,00	\$ 281.422,00	\$ 1.762.589,00	\$ 1.762.589,00	\$ 14.100.712,00
44	IT-BPO-43-6	Transporte	Trayecto ida-regreso aéreo	De zona 2 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 1.481.167,00	\$ 281.422,00	\$ 1.762.589,00	\$ 1.762.589,00	\$ 14.100.712,00
45	IT-BPO-43-7	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 1	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 443.095,00	\$ 84.188,00	\$ 527.283,00	\$ 527.283,00	\$ 4.218.264,00
46	IT-BPO-43-8	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 2	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 488.960,00	\$ 92.902,00	\$ 581.862,00	\$ 581.862,00	\$ 4.654.896,00
47	IT-BPO-43-9	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	Entre Zona 3	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 536.213,00	\$ 101.880,00	\$ 638.093,00	\$ 638.093,00	\$ 5.104.744,00
48	IT-BPO-43-10	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 2 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 421.939,00	\$ 80.168,00	\$ 502.107,00	\$ 502.107,00	\$ 4.016.856,00
49	IT-BPO-43-11	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 1 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 421.939,00	\$ 80.168,00	\$ 502.107,00	\$ 502.107,00	\$ 4.016.856,00

°	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO REQUERIDOS POR LA ENTIDAD										INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
		SERVICIO	CARACTERISTICA 1	CARACTERISTICA 2	CARACTERISTICA 3	CARACTERISTICA 4	CARACTERISTICA 5	CARACTERISTICA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD DE MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
50	IT-BPO-43-12	Transporte	Trayecto ida-regreso terrestre	De zona 2 a zona 3 y viceversa	NA	NA	NA	NA	Trayecto ida-regreso	1	8	\$ 421.939,00	\$ 80.168,00	\$ 502.107,00	\$ 502.107,00	\$ 4.016.856,00
51	IT-BPO-44-1	Alimentación	Completo	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Tipo alimentación	1	8	\$ 117.110,00	\$ 22.251,00	\$ 139.361,00	\$ 139.361,00	\$ 1.114.888,00
52	IT-BPO-44-6	Alimentación	Completo	Zona 2	NA	NA	NA	NA	Tipo alimentación	1	8	\$ 117.540,00	\$ 22.333,00	\$ 139.873,00	\$ 139.873,00	\$ 1.118.984,00
53	IT-BPO-44-11	Alimentación	Completo	Zona 3	NA	NA	NA	NA	Tipo alimentación	1	8	\$ 112.770,00	\$ 21.426,00	\$ 134.196,00	\$ 134.196,00	\$ 1.073.568,00
54	IT-BPO-45-1	Alojamiento	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	Alojamiento	1	8	\$ 358.766,00	\$ 68.166,00	\$ 426.932,00	\$ 426.932,00	\$ 3.415.456,00
55	IT-BPO-45-2	Alojamiento	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	Alojamiento	1	8	\$ 350.335,00	\$ 66.564,00	\$ 416.899,00	\$ 416.899,00	\$ 3.335.192,00
56	IT-BPO-45-3	Alojamiento	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	Alojamiento	1	8	\$ 246.897,00	\$ 46.910,00	\$ 293.807,00	\$ 293.807,00	\$ 2.350.456,00
57	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia por posición	72	8	\$ 351.447,00	\$ 66.775,00	\$ 418.222,00	\$ 30.111.984,00	\$ 240.895.872,00
58	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo	12	8	\$ 133.118,00	\$ 25.292,00	\$ 158.410,00	\$ 1.900.920,00	\$ 15.207.360,00
59	IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	Puesto de trabajo	2	8	\$ 256.027,00	\$ 48.645,00	\$ 304.672,00	\$ 609.344,00	\$ 4.874.752,00
60	IT-BPO-50-3	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	Puesto de trabajo	2	8	\$ 436.128,00	\$ 82.864,00	\$ 518.992,00	\$ 1.037.984,00	\$ 8.303.872,00
61	IT-BPO-50-4	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	Puesto de trabajo	2	8	\$ 678.913,00	\$ 128.993,00	\$ 807.906,00	\$ 1.615.812,00	\$ 12.926.496,00
62	IT-BPO-55-1	Cabina de contacto telefónico	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	Cabina	1	8	\$ 1.276.470,00	\$ 242.529,00	\$ 1.518.999,00	\$ 1.518.999,00	\$ 12.151.992,00
63	IT-BPO-55-2	Cabina de contacto telefónico	Zona 2	NA	NA	NA	NA	NA	Cabina	6	8	\$ 1.371.269,00	\$ 260.541,00	\$ 1.631.810,00	\$ 9.790.860,00	\$ 78.326.880,00
64	IT-BPO-55-3	Cabina de contacto telefónico	Zona 3	NA	NA	NA	NA	NA	Cabina	2	8	\$ 1.476.758,00	\$ 280.584,00	\$ 1.757.342,00	\$ 3.514.684,00	\$ 28.117.472,00
65	IT-BPO-57-4	Quiosco virtual de auto consulta	Zona 1	Bajo volumen	NA	NA	NA	NA	Quiosco auto-consulta	1	8	\$ 3.882.346,00	\$ 737.646,00	\$ 4.619.992,00	\$ 4.619.992,00	\$ 36.959.936,00
66	IT-BPO-62-42	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	7	8	\$ 177.640,00	\$ 33.752,00	\$ 211.392,00	\$ 1.479.744,00	\$ 11.837.952,00
67	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	144	8	\$ 42.887,00	\$ 8.149,00	\$ 51.036,00	\$ 7.349.184,00	\$ 58.793.472,00
68	IT-BPO-64-1	Servicio de interprete - Traductor	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8	\$ 7.970.841,00	\$ 1.514.460,00	\$ 9.485.301,00	\$ 9.485.301,00	\$ 75.882.408,00

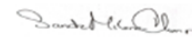
°	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS BPO REQUERIDOS POR LA ENTIDAD										INVESTIGACIÓN DE MERCADO				
		SERVICIO	CARACTERISTICA 1	CARACTERISTICA 2	CARACTERISTICA 3	CARACTERISTICA 4	CARACTERISTICA 5	CARACTERISTICA 6	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDADES	CANTIDAD DE MESES	VALOR UNITARIO	VALOR IVA	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR MENSUAL (IVA INCLUIDO)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
69	IT-BPO-66-2	Servidor de Aplicaciones y Componentes	Servidor Medium	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1	8	\$ 4.933.858,00	\$ 937.433,00	\$ 5.871.291,00	\$ 5.871.291,00	\$ 46.970.328,00
VALOR TOTAL															\$ 11.990.772.715,00	

Anexos: Archivo ZIP, Evento RFI_#_20252 BPO – RESPUESTAS.

Preparó: Norman Darío Pinzón Narvárez -GIT Investigación de Mercado – Oficina de Contratación.



Revisó: Sandra Milena Clavijo Alayon -GIT Investigación de Mercado – Oficina de Contratación.



Esmeralda Cruz Ortega - Contratista - Oficina de Relacionamento con el Ciudadano

Edwin Giovanni Torres Alfonso - Coordinador – GIT Atención y Servicio al Ciudadano

Aprobó: Juan David Garcia Castaño – Jefe Oficina de Relacionamento con el Ciudadano

Luisa Fernanda Perdomo Aviles - Jefe Oficina de Contratación.

