



Prosperidad Social

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y SOLICITUD DE RECURSOS - VIGENCIA 2026 PARA LA ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE BPO (CENTRO DE CONTACTO) EN EL MARCO DEL PROYECTO "SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO"

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL	3
3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA ESTRATEGIA MULTICANAL	7
3.1. Renta Ciudadana.....	7
3.2. Renta Joven.....	9
3.3. Compensación del IVA	11
3.4. Colombia Mayor	11
3.5. Otras PQRSDF Solicitadas por Beneficiarios de los Programas de la Entidad	12
3.6. Otros Programas de la Entidad	13
4. JUSTIFICACIÓN JURÍDICA DE LA SOLICITUD	15
4.1 Articulación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo - PND	17
4.2. Acuerdos Marco	18
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA ORDEN DE COMPRA No. 146270	19
6. JUSTIFICACIÓN FINANCIERA DE LA SOLICITUD DE RECURSOS VIGENCIA 2026	20
6.1. Costo Estimado de los Servicios Requeridos en la Estrategia de Atención Multicanal.....	23
6.2. Presupuesto Oficial del proceso de Contratación	24
6.3. Política de Austeridad	24
7. CRONOGRAMA	25
8. AFECTACIÓN CADENA DE VALOR	25
9. ASPECTOS PRESUPUESTALES	27
10. IMPACTO FISCAL	27
11. ANEXOS..	27



Prosperidad Social

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta la justificación técnica y la solicitud de recursos para la vigencia 2026, orientadas a la contratación de un operador de centro de contacto, con el fin de adquirir los servicios de BPO (Business Process Outsourcing) necesarios para la atención de los beneficiarios y de la ciudadanía en general, en relación con los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social.

Lo anterior, con el propósito de que Prosperidad Social continúe garantizando la atención a la ciudadanía en el marco de la estrategia de atención multicanal, la cual permite la interacción y el fortalecimiento del relacionamiento Estado-Ciudadano, y contribuye a asegurar la adecuada orientación y gestión de los requerimientos de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, respecto a los mecanismos de acceso y permanencia en los programas misionales.

Tabla 1. Ficha técnica de la solicitud de recursos vigencia 2026

FICHA TÉCNICA	
Objetivo de la solicitud	Solicitud de recursos para contratar servicios BPO mediante una orden de compra para continuar con el fortalecimiento de la relación entre Prosperidad Social y los ciudadanos objeto de atención a través de una estrategia de atención multicanal con el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, necesarios para apoyar la implementación de la oferta misional de Prosperidad Social.
Programa	4103 inclusión Social y Productiva para población en situación de vulnerabilidad.
Subprograma	1500 Intersubsectorial Desarrollo Social.
Proyecto	33 - Implementación servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano
Subproyecto	53105B – 5. Convergencia regional / B. Entidades Públicas Territoriales y Nacionales Fortalecidas.
Código BPIN Subproyecto	202300000000428
Objetivo del proyecto	Mejorar la estrategia de comunicación que permita incrementar la relación Estado – Ciudadano y el acceso, permanencia y participación de los beneficiarios en los programas misionales de la entidad
Fecha de inicio	Una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y legalización de la orden de compra
Fecha de terminación	Ocho (8) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización.



Prosperidad Social

CDP	15126 del 29 de enero de 2026
Costo estimado de la orden de compra de acuerdo con la investigación de mercado llevada a cabo por la Oficina de Contratación	\$11.990.772.715

Con el fin de brindar claridad sobre la necesidad técnica de la contratación, en el **Anexo 1**, que hace parte integral del presente informe, se describen de manera general cada uno de los programas misionales y los servicios de BPO requeridos. Así mismo, a continuación se expone la necesidad de apalancar la operación mediante la estrategia de atención multicanal.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL

Prosperidad Social garantiza el acceso a la información a través de una estrategia de atención multicanal, orientada a promover la transparencia, fortalecer la confianza ciudadana y fomentar la participación de los grupos de interés en la construcción y seguimiento de sus políticas, planes, programas y proyectos.

Para la atención de ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, la Entidad dispone de canales escrito, presencial, telefónico y virtual, los cuales permiten dar respuesta efectiva a los ciclos operativos de los programas misionales, así como gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) derivadas de su ejecución.

El **Centro de Contacto** integra dichos canales como líneas de operación de la estrategia de servicio al ciudadano, respaldando directamente la ejecución de los programas y proyectos de la Entidad. Su funcionamiento requiere una adecuada planificación, ejecución, seguimiento y evaluación operativa.

La implementación del Centro de Contacto ha generado beneficios tangibles para la población atendida, al facilitar el acceso a canales oportunos y actualizados. Asimismo, ha contribuido a mitigar la desinformación, garantizando que la ciudadanía cuente con la orientación necesaria para acceder a información clave sobre los programas misionales. Cabe resaltar que aproximadamente el 94% de las interacciones se gestionan a través de los canales virtuales y telefónicos, lo que ha permitido ampliar y agilizar la comunicación con los ciudadanos e incorporar nuevos servicios.

De acuerdo con la caracterización de la población beneficiaria, la atención virtual ha favorecido la prevención de dificultades logísticas y de desplazamiento, reduciendo gastos de transporte y ofreciendo un acceso fácil, seguro, gratuito y en tiempo real a la información institucional.



Prosperidad Social

La existencia, sostenimiento y fortalecimiento del Centro de Contacto han sido determinantes para la ejecución eficaz de la oferta misional de Prosperidad Social, constituyéndose además en un medio fundamental para garantizar la gestión operativa de las PQRSDF.

En la siguiente ilustración se presenta el esquema de los canales dispuestos por Prosperidad Social para la atención ciudadana y la recepción de requerimientos.

Ilustración 1. Canales de atención



Ilustración 2. Servicios brindados por el Centro de Contacto

VIRTUAL	TELEFÓNICO	ESCRITO	PRESENCIAL	CAMPAÑAS DE SALIDA
CHAT WEB	INBOUND	REPARTO	CADES SUPERCADES	SMS
VIDEO LLAMADA	CHAT SMS	SFVE	GERENCIAS REGIONALES	MAILING
CHATBOT	IVR INTERACTIVO Enrutador y/o Audio texto	RENTA JOVEN	CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - CRAV	HSM
REDES SOCIALES		RENTA CIUDADANA	CABINAS	OUTBOUND
WEB CALLBACK		COMPENSACIÓN DEL IVA	QUIOSCO	MENSAJES DE VOZ
WHATSAPP		COLOMBIA MAYOR		
		OTROS PROGRAMAS		



Prosperidad Social

La descripción de cada uno de estos servicios se describe a continuación:

Virtual:

- Chat Web: Interacción escrita en tiempo real a través de la página web institucional, mediante la cual los ciudadanos pueden resolver inquietudes sobre los programas y servicios de la entidad.
- Videollamada: Comunicación bidireccional de audio y video que permite interactuar con el ciudadano para resolver inquietudes o solicitudes. Adicionalmente, cuenta con el servicio de intérprete en Lengua de Señas Colombiana (LSC) para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- Chat Bot: Servicio automatizado que mantiene conversaciones con los ciudadanos para resolver inquietudes sencillas y de fácil comprensión mediante lenguaje básico.
- Web Callback: Servicio que permite al ciudadano registrar su número telefónico en un formulario dispuesto en la página web, para recibir posteriormente una llamada por parte de un agente.
- WhatsApp: Canal de mensajería por texto que permite comunicación bidireccional, intercambio de archivos, imágenes, audios y atención a consultas relacionadas con los programas y servicios.
- Redes Sociales: Servicio de atención a través de Facebook, X e Instagram, mediante el cual se brinda información, orientación y respuesta a inquietudes de los ciudadanos.

Telefónico:

- InBound: Llamadas entrantes a través de la línea 018000951100 y el número 6013791088, mediante las cuales los ciudadanos obtienen información general y solución de novedades.
- Chat SMS: Comunicación a través de mensajes de texto desde el código corto 85594, para responder consultas de la ciudadanía en tiempo real.
- IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador: Sistema automatizado de respuesta interactiva que permite entregar o capturar información a través del canal telefónico, facilitando el acceso a servicios informativos u operaciones transaccionales básicas.



Prosperidad Social

- IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto: Servicio automatizado de respuesta interactiva que entrega información predeterminada y disponible 24/7, orientado a facilitar consultas rápidas sin intervención de un agente.

Escrito:

Las PQRSDF se gestionan a través de las siguientes rutas de trabajo:

Ruta 1: Corresponde a la respuesta de peticiones gestionadas directamente por el operador del centro de contacto, relacionadas con:

- Peticiones de Renta Ciudadana
- Peticiones de Renta Joven
- Peticiones de Compensación del IVA
- Peticiones de Colombia Mayor
- Peticiones de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
- Peticiones de Economía Popular
- Peticiones de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE
- Otras definidas por la entidad.

Ruta 2: Comprende la respuesta a las peticiones escritas asignadas a otras dependencias de la entidad, las cuales son gestionadas directamente por los servidores públicos o colaboradores de Prosperidad Social.

Presencial:

- Centro de Atención Distrital Especializado – CADE: En estos puntos se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional, la recepción de documentos para trámites y compromisos de los programas misionales, y su posterior gestión documental.
- Gerencias Regionales: En las sedes regionales se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional, aprovechando el conocimiento territorial de los programas. Asimismo, se apoya la realización de eventos locales y las jornadas especiales de focalización de los programas.
- Centro Regionales de Atención a Víctimas – CRAV: En los CRAV se garantiza la atención presencial, brindando información sobre la oferta institucional y apoyo a la población víctima, orientándola sobre los trámites y requisitos para ser atendida dentro del Sistema.
- Cabinas: Este servicio facilita la comunicación de los ciudadanos con el Centro de Contacto, permitiendo recibir atención telefónica a través de



Prosperidad Social

una cabina, es decir, una estructura que contiene un teléfono semipúblico en su interior.

- Quiosco: Servicio de comunicación y atención autónoma y virtual mediante un quiosco, entendido como un módulo al que los ciudadanos pueden acudir para gestionar consultas y peticiones de manera virtual.

Campañas de salida - Envíos masivos:

- SMS: Mensajes de texto enviados de forma masiva a beneficiarios o a la ciudadanía en general desde el código 85594, para convocar y comunicar información, novedades o estrategias de los programas misionales.
- Mailing: Envío masivo de correos electrónicos con información de los programas de la entidad, que pueden incluir documentos adjuntos y piezas gráficas.
- HSM: Mensajes masivos enviados a través de la línea oficial de WhatsApp, que pueden contener imágenes, videos y textos dirigidos a los beneficiarios.
- Mensajes de Voz: Envío de mensajes de voz de acuerdo con la información suministrada por los programas y conforme con los tiempos y características establecidos.
- OutBound: Campañas de llamadas salientes orientadas a acercar la entidad al ciudadano mediante la entrega de información general, actualización de datos, encuestas de satisfacción, convocatoria a eventos, entre otros servicios.

3. JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA ESTRATEGIA MULTICANAL

A continuación, se expone cómo la estrategia multicanal contribuye a la operación de los diferentes programas misionales de Prosperidad Social.

3.1. Renta Ciudadana

El programa "Renta Ciudadana" se apoya a través de los canales de atención para el cumplimiento de sus propósitos, permitiendo la realización de campañas de actualización de datos, recepción de novedades, inscripciones, jornadas de capacitación, campañas de contacto, convocatorias, entre otros.



Prosperidad Social

El proceso de recepción y gestión de novedades del programa es aquel mediante el cual se efectúan cambios o modificaciones de datos de los hogares en estado activo. Las novedades de actualización o cambios de datos personales de los participantes del programa son realizadas en su mayoría a través de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto.

Adicional a la gestión de novedades de actualización de datos, se requiere del apoyo de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto en el desarrollo e implementación de actividades y estrategias en el marco del proceso operativo del programa como:

1. Campañas de búsquedas activas dependiendo las necesidades del programa de acuerdo con los indicadores de resultado de cada ciclo operativo. De esta manera se requiere la realización de campañas dirigidas a: aumentar el cobro de los incentivos por parte de las familias participantes, actualizar información crítica para mejorar los cumplimientos de las condicionalidades, entre otros.
2. Campaña para que los hogares realicen la actualización de información o cumplimiento de compromisos, según lo reportado en el sistema de información.
3. Validación aleatoria de entrega de incentivos de acuerdo con la información entregada en las conciliaciones bancarias de población no bancarizada (giros), en cuanto a montos y entrega efectiva, comprobando la efectiva veracidad de la información.
4. Comunicación con hogares con incentivos en cuentas inactivas, que tienen saldo disponible entregado y del cual no se ha realizado movimiento desde hace más de 6 meses. Así, por medio de estas llamadas se informa de esta situación, para que se proceda a hacer el retiro de éstos.
5. Estrategia de análisis de calidad en trámite de novedades, respuestas a PQRSD y apoyo a contingencias operativas.
6. Mensajes de texto a los hogares que reciben incentivos informando fechas de pago.
7. Campañas para informar a los hogares sobre las condiciones de Renta Ciudadana.
8. Campañas para apoyar las actividades de Bienestar Comunitario relacionadas con la articulación con salud y educación y la oferta complementaria.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Atención Multicanal – a través del Centro de Contacto – constituye un actor fundamental para el desarrollo del programa, al facilitar a los hogares y a la ciudadanía en general el acceso a información oportuna, permitiendo así su permanencia en el mismo.



Prosperidad Social

Servicios que Renta Ciudadana requiere de la Estrategia de Atención Multicanal -Centro de Contacto:

Considerando que Renta Ciudadana requiere los servicios que tradicionalmente se han gestionado para garantizar una atención adecuada a beneficiarios y partes interesadas, se destacan los siguientes:

- Envío de mensajes de texto, correos electrónicos o mensajes de voz para cada ciclo de pago dirigido a cada beneficiario.
- Ejecución de campañas outbound.
- Atención a través de la línea nacional y de los diferentes canales dispuestos por Prosperidad Social, con personal dedicado a resolver consultas relacionadas con este programa mediante los medios establecidos: telefónico, chat SMS, HSM, chat web, videollamada, redes sociales, chatbot, web call back y WhatsApp.
- Personal especializado para la atención y respuesta de PQRSDF derivadas de las solicitudes presentadas por los beneficiarios en el marco de sus ciclos operativos.

El Centro de Contacto constituye un actor fundamental para el desarrollo del programa, al facilitar a los beneficiarios y a la ciudadanía en general el acceso a información relevante, mantener un canal de comunicación constante y permitir la realización de trámites, fortaleciendo así el acceso a las estrategias de acompañamiento.

El Centro de Contacto dispone de un equipo de personas, denominadas agentes, ubicadas en un área centralizada para recibir y gestionar llamadas, utilizando canales telefónicos (fijo, IP y celular), así como otros medios como correo electrónico, chat, web, redes sociales y WhatsApp, con el fin de atender las solicitudes de la ciudadanía. Esta estructura resulta esencial, dado que el desarrollo del programa requiere de una operación eficiente que garantice el suministro oportuno de información a sus beneficiarios.

3.2. Renta Joven

El programa "Renta Joven" se apoya a través de los canales de atención para el cumplimiento de sus propósitos, permitiendo la realización de campañas de actualización de datos, recepción de novedades, pre-registros, campañas de contacto, convocatorias, bancarización, entre otros.

El proceso de recepción y gestión de novedades del programa es aquel mediante el cual se efectúan cambios o modificaciones de datos de los hogares en estado activo. Las novedades de actualización o cambios de datos personales de los participantes del programa son realizadas en su mayoría a través de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto.



Prosperidad Social

Adicional a la gestión de novedades de actualización de datos, se requiere del apoyo de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto en el desarrollo e implementación de actividades y estrategias en el marco del proceso operativo del programa como:

1. Campañas de contacto dependiendo las necesidades del programa de acuerdo con los indicadores de resultado de cada ciclo operativo. De esta manera se requiere la realización de campañas dirigidas a: aumentar el cobro de las transferencias, actualizar información para mejorar los cumplimientos de las condicionalidades, confirmación de productos bancarios, entre otros.
2. Campaña para que los jóvenes realicen la actualización de información o cumplimiento de compromisos, según lo reportado en el sistema de información.
3. Validación aleatoria de entrega de incentivos de acuerdo con la información entregada en las conciliaciones bancarias de participantes no bancarizados (giros), en cuanto a montos y entrega efectiva, comprobando la efectiva veracidad de la información.
4. Comunicación con los jóvenes con transferencias en cuentas inactivas, que tienen saldo disponible entregado y del cual no se ha realizado movimiento desde hace más de 6 meses. Así, por medio de estas llamadas se informa de esta situación, para que se proceda a hacer el retiro de éstos.
5. Estrategia de análisis de calidad en trámite de novedades, respuestas a PQRSD y apoyo a contingencias operativas.
6. Mensajes de texto a los jóvenes que reciben transferencias informando fechas de entrega.
7. Campañas para informar a los jóvenes sobre las condiciones de Renta Joven.
8. Campañas para apoyar las actividades de Bienestar y la oferta complementaria.

Con base en lo anterior, la Estrategia de Atención Multicanal – a través del Centro de Contacto – constituye un actor fundamental para el desarrollo del programa, al facilitar a los jóvenes beneficiarios y a la ciudadanía en general el acceso a información oportuna, permitiendo así su permanencia en el mismo.

3.2.1. Servicios que el programa Renta Joven requiere de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto:

Considerando que Renta Joven requiere los servicios que tradicionalmente se han gestionado para garantizar una atención adecuada a los beneficiarios y partes interesadas, se destacan los siguientes:



Prosperidad Social

- Envío de mensajes de texto, correos electrónicos o mensajes de voz para cada ciclo de pago dirigido a cada beneficiario.
- Ejecución de campañas *outbound*.
- Atención a través de la línea nacional y de los diferentes canales dispuestos por Prosperidad Social, con personal dedicado a resolver consultas relacionadas con este programa mediante los medios establecidos: telefónico, chat SMS, HSM, chat web, videollamada, redes sociales, *chatbot*, *web call back* y WhatsApp.
- Personal especializado para la atención y respuesta de PQRSDF derivadas de las solicitudes presentadas por los beneficiarios en el marco de sus ciclos operativos.

3.3. Compensación del IVA

El programa **Compensación del IVA** inició su operación en 2020, con el propósito de mitigar el impacto del cobro del impuesto sobre las ventas en los hogares más pobres del país y promover una mayor equidad en el sistema tributario. Por lo anterior, requiere también del apoyo operativo del Centro de Contacto para la atención de sus beneficiarios.

3.3.1. Servicios que el Programa Compensación del IVA requiere de la Estrategia de Atención Multicanal - Centro de Contacto:

- Envío de mensajes de texto, correos electrónicos o mensajes de voz para cada ciclo de pago dirigido a cada beneficiario.
- Ejecución de campañas *outbound*.
- Atención a través de la línea nacional y de los diferentes canales dispuestos por Prosperidad Social, con personal dedicado a resolver consultas relacionadas con este programa mediante los medios establecidos: telefónico, chat SMS, HSM, chat web, videollamada, redes sociales, *chatbot*, *web call back* y WhatsApp.
- Personal especializado para la atención y respuesta de PQRSDF derivadas de las solicitudes presentadas por los beneficiarios en el marco de sus ciclos operativos.

3.4. Colombia Mayor

El Programa Colombia Mayor a través de la Estrategia de Atención Multicanal – Centro de Contacto, fortalece el cumplimiento de sus propósitos, permitiendo la ejecución de campañas de envío de mensajes, la transmisión de novedades, la entrega de información, entre otras acciones.



Prosperidad Social

Para el Programa Colombia Mayor, resulta fundamental contar con el apoyo de la Estrategia de Atención Multicanal – Centro de Contacto de Prosperidad Social, a fin de disponer de la capacidad operativa necesaria para desarrollar procesos clave, tales como:

- Validación de las novedades recibidas en la ciudad de Bogotá por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de garantizar la veracidad de la información registrada en el aplicativo y proceder con su aprobación o rechazo.
- Conformación de un grupo de apoyo para la gestión y respuesta de las PQRS, cumpliendo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En los últimos doce meses, el promedio mensual de PQRS gestionadas ha sido de 558.
- Ejecución de campañas de divulgación permanentes mediante *mailing*, SMS y otros medios disponibles, dirigidas a los beneficiarios del programa para facilitar el desarrollo de los procesos operativos.

El **Centro de Contacto** es un actor esencial para el desarrollo del programa, ya que facilita el acceso de los adultos mayores y de la ciudadanía en general a la información, mantiene canales de comunicación activos y permite la realización de trámites que fortalecen el acceso a las estrategias de acompañamiento.

Asimismo, el Centro de Contacto cuenta con un equipo de agentes ubicados en un área centralizada para recibir y gestionar llamadas mediante canales telefónicos (fijo, IP y celular), así como a través de otros medios como correo electrónico, chat, web, redes sociales y WhatsApp. Esta estructura resulta indispensable, dado que la operación del Programa Colombia Mayor requiere una gestión eficiente que garantice el suministro oportuno de información a sus beneficiarios.

A partir de diciembre de 2025, se alcanzó la meta de tres (3) millones de beneficiarios, quienes iniciaron la recepción de una transferencia monetaria mensual por valor de \$230.000. En este contexto, se hace necesario disponer de la capacidad operativa del Centro de Contacto para atender y orientar de manera oportuna a los nuevos beneficiarios, con el propósito de garantizar el acceso efectivo a la transferencia monetaria.

3.5. Otras PQRSDF Solicitadas por Beneficiarios de los Programas de la Entidad

Teniendo en cuenta que, en los programas de transferencias monetarias - especialmente en Renta Ciudadana- existe un número considerable de ciudadanos que pueden interponer PQRSDF relacionadas con el Programa de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie (SFVE), resulta necesario dar



Prosperidad Social

continuidad a la gestión que el equipo de agentes del Centro de Contacto ha venido realizando para atender estas solicitudes.

Este programa se encuentra reglamentado por la Ley 1537 de 2012 y el Decreto 1077 de 2015 (modificado parcialmente por el Decreto 2231 de 2017), los cuales establecen el procedimiento y las competencias asignadas a las diferentes entidades para la ejecución de proyectos de vivienda.

3.6. Otros Programas de la Entidad

La Estrategia de Atención Multicanal – Centro de Contacto es fundamental para establecer un canal de comunicación bidireccional que permita a la población beneficiaria, a la ciudadanía y a otros interesados tener un contacto directo con Prosperidad Social, accediendo de manera efectiva a la información y orientación sobre los diferentes programas sociales que se ejecutan. Asimismo, esta estrategia articula los programas existentes y los que se creen en el futuro, constituyéndose en una apuesta transversal para la entidad.

Por lo anterior, resulta esencial contar con una estrategia de comunicación que oriente a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general sobre cómo acceder y permanecer en los programas, y que, adicionalmente, garantice la participación ciudadana en el ciclo de gestión pública -diagnóstico, formulación, implementación/ejecución, control y evaluación- de las políticas, planes, proyectos, programas o trámites de la entidad, con el fin de incidir en las decisiones públicas en función del interés general.

En este sentido, Prosperidad Social ha implementado una estrategia de atención multicanal, materializada en el Centro de Contacto, que fortalece la interacción y el relacionamiento Estado–Ciudadano.

En general, los programas descritos en el **Anexo 1** del presente informe cuentan con diversos procesos operativos, cada uno con objetivos y criterios técnicos específicos para su adecuada implementación y obtención de resultados. Entre estos procesos se incluyen:

- Focalización y vinculación de la población participante.
- Actualización de datos mediante procesos de novedades.
- Validación continua de la información registrada en los sistemas de información de los programas.
- Verificación del cumplimiento de compromisos por parte de los participantes, en el caso de programas de transferencias monetarias condicionadas.



Prosperidad Social

- Procesos de entrega y cobro de transferencias monetarias a los beneficiarios directos.

Estos procesos son respaldados por la estrategia de comunicación, que permite implementar acciones de atención, orientación, asesoría y divulgación dirigidas a los beneficiarios y a la ciudadanía en general sobre la ejecución de los programas misionales de la entidad.

Considerando las dinámicas de los programas en especial de transferencias monetarias y en aras de mantener un adecuado canal de comunicación en doble vía Estado – Ciudadano. A continuación, se presentan las principales formas como la estrategia de comunicación apoya los procesos operativos de los programas misionales y por ende corresponde a gastos de inversión:

- Apoyo a los procesos de pago de los programas de Transferencias Monetarias: mediante campañas de mensajes de texto, mailing o voz para cada ciclo de pago y por cada beneficiario se comunica información importante, dependiendo las necesidades del programa facilitando el desarrollo de procesos operativos esenciales, tales como: inscripciones, levantamiento de suspensiones, entrega de incentivos monetarios, talleres, bancarización, entre otros
- Apoyo en la recepción y cargue de novedades en los sistemas de información. Los beneficiarios pueden remitir documentos con el objeto de atender los requerimientos para actualizar y/o corregir sus datos o registros, lo que permite contar con información actualizada y veraz sobre la cual se realizan los diferentes procesos operativos de los programas, en especial la liquidación y entrega de los incentivos
- Apoyo en el registro y revisión de las novedades de los beneficiarios para validar los documentos y requisitos establecidos por los programas con el objetivo de proceder con la aprobación o rechazo, las cuales, pueden influir en la permanencia o no de los beneficiarios en los programas misionales
- Apoyo en la gestión de subsanación mediante contacto outbound, por correo electrónico y por mensaje de texto según sea posible, informando a la familia la novedad que se presentó en la documentación para que entregue los documentos y sean cargados para una nueva verificación y cambio de estado en el programa.
- En general, la estrategia apoya a los beneficiarios con información de los requisitos para ingresar y permanecer en los programas y proyectos misionales mediante:



Prosperidad Social

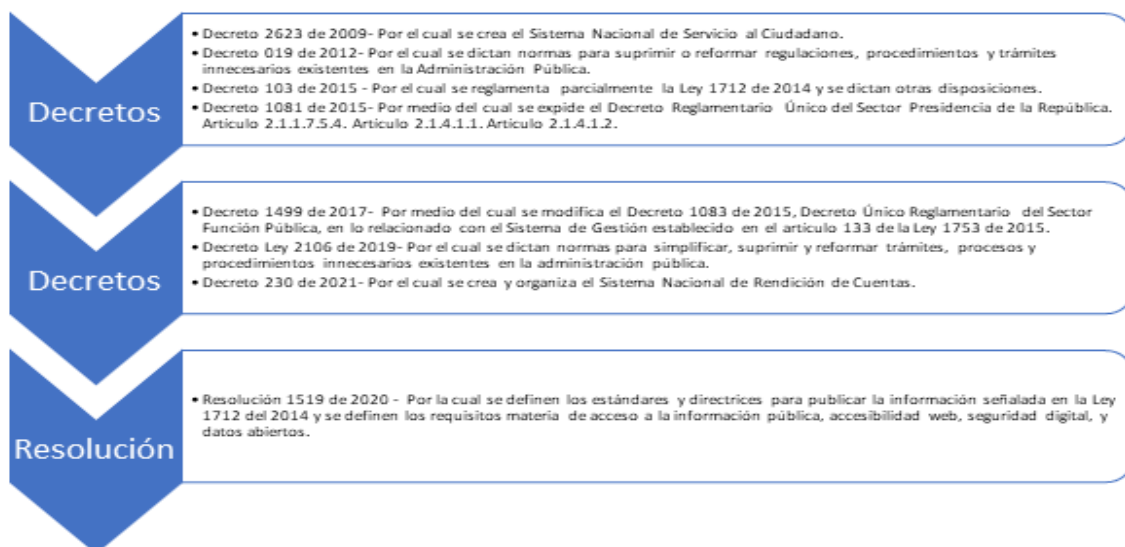
- Campañas *outbound* o de salida, orientadas a comunicar información o solicitar documentación necesaria para el cumplimiento de los requisitos de los programas.
- Atención a través de la línea nacional y de los diferentes canales dispuestos por Prosperidad Social, con personal dedicado a resolver consultas relacionadas con los programas mediante los medios establecidos: telefónico, chat SMS, HSM, chat web, videollamada, redes sociales, *chatbot*, *web call back* y WhatsApp.
- Personal especializado para la atención y respuesta de PQRSDF derivadas de las solicitudes presentadas por los beneficiarios en el desarrollo de los ciclos operativos.

Adicionalmente, la estrategia brinda apoyo para el desarrollo de actividades y espacios de participación ciudadana, tanto presenciales como virtuales, incluyendo ferias, comités, talleres, grupos focales, jornadas de rendición de cuentas y acciones de articulación para la oferta complementaria dirigida a los beneficiarios de los programas.

4. JUSTIFICACIÓN JURÍDICA DE LA SOLICITUD

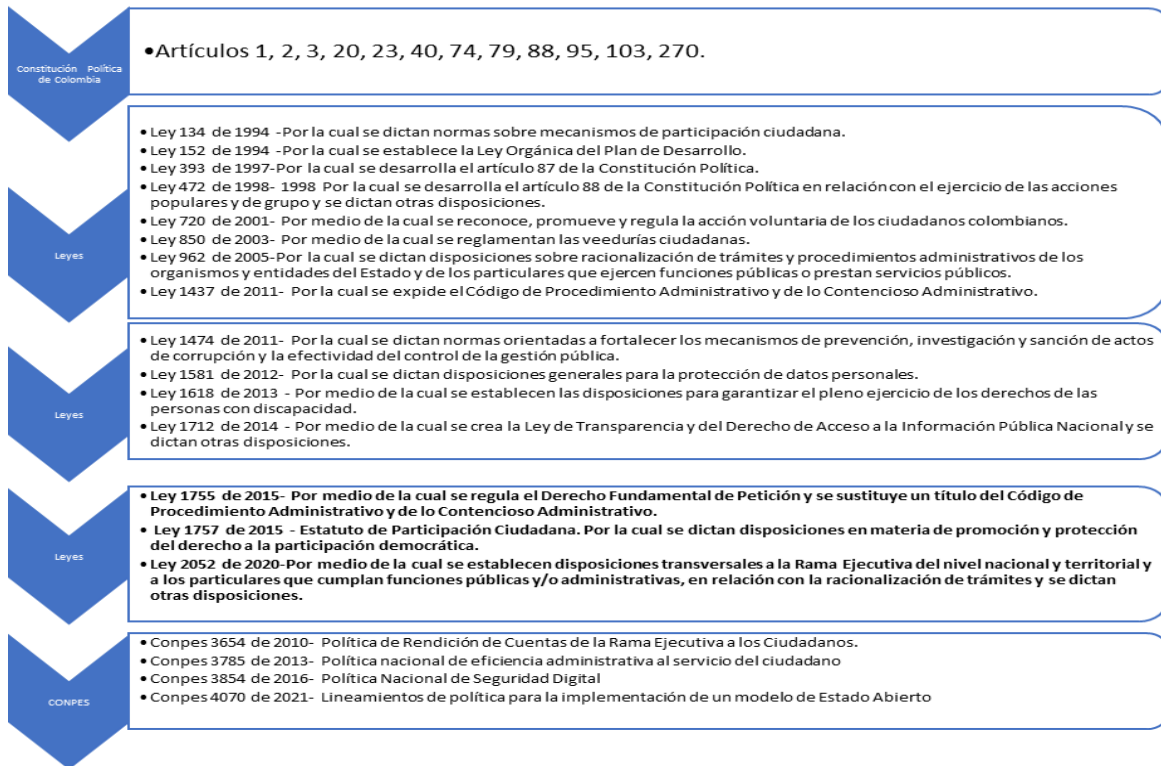
Este componente tiene como propósito exponer los fundamentos normativos y jurídicos que respaldan la garantía de una atención integral a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general. Se parte de normas específicas orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con el ciudadano, cuyo eje central es facilitar, agilizar y garantizar el ejercicio de los derechos de las personas, en coherencia con el objetivo y la misión institucional.

Ilustración 3. Postulados normativos y/o jurídicos





Prosperidad Social



Los artículos **13**, **334** y **366** de la Constitución Política consagran la obligación del Estado de promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva, lo que implica adoptar medidas en favor de grupos discriminados o marginados, así como proteger especialmente a las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta. Asimismo, establecen que todas las personas, en particular las de menores ingresos, deben tener acceso efectivo a los bienes y servicios básicos, priorizando el gasto público social.

De igual manera, el **CONPES 3918 de 2018** —“Estrategia de implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible”— establece compromisos para Prosperidad Social en cumplimiento del **ODS 2**, particularmente en la meta **2.1**: “De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año”. Esto demanda la articulación de esfuerzos interinstitucionales orientados al cumplimiento de dichas metas, mediante la oferta de programas sociales a cargo de Prosperidad Social.



Prosperidad Social

En este contexto, es importante resaltar que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad. Por ello, la implementación de políticas de relacionamiento con el ciudadano trasciende la atención oportuna y de calidad de los requerimientos ciudadanos, convirtiéndose en una herramienta para la garantía de derechos y el cumplimiento de deberes, mediante escenarios y mecanismos dialogantes, incluyentes y orientados a generar confianza con la entidad.

4.1 Articulación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo - PND

El Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 "Colombia, potencia mundial de la vida", en sus artículos 65, 66, 67, 68 y 346, establece de manera expresa acciones administrativas lideradas por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y/o relacionadas con su quehacer, en articulación con otras entidades del orden nacional y territorial.

Este marco normativo plantea, de manera prospectiva, la transversalización de la oferta institucional hacia la ciudadanía, bajo criterios de **priorización** y **focalización**, que orientan la gestión de la Entidad y definen como población objetivo a:

- Personas en situación de pobreza y vulnerabilidad.
- Hogares en condición de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad socioeconómica.
- Población vinculada a economías populares y comunitarias, y a la agricultura campesina, familiar y comunitaria.
- Personas con discapacidad.
- Jóvenes entre 14 y 28 años en situación de pobreza extrema, jóvenes rurales, víctimas de explotación sexual, vinculados a dinámicas de criminalidad, en condiciones de vulnerabilidad y/o residentes en territorios afectados por la violencia y el conflicto armado.

En este contexto, y de conformidad con la **estrategia de atención multicanal** implementada a través del Centro de Contacto, el proyecto contribuirá al cumplimiento del articulado señalado en el PND. Esto se debe a que la transversalidad de las políticas de relacionamiento con el ciudadano permite:

- Incidir directamente en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.



Prosperidad Social

- Garantizar el ejercicio del **derecho fundamental de petición**.
- Promover la **participación ciudadana**.
- Reducir los costos de transacción en la interacción de la ciudadanía con el Estado.

De esta manera, la estrategia multicanal se constituye en un instrumento eficaz para facilitar el acceso de la población priorizada a los programas y servicios de Prosperidad Social, fortaleciendo la articulación interinstitucional y contribuyendo a la materialización de las metas del Plan Nacional de Desarrollo.

4.2. Acuerdos Marco

La ley 1150 de 2007¹ establece que los **Acuerdos Marco de Precios** son de carácter obligatorio para las entidades estatales del orden nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva, cuando se trate de la adquisición de bienes y servicios con características técnicas uniformes. En consecuencia, cuando una entidad de este orden sujeta a dicha obligación, requiera adquirir un bien o servicio cubierto por un Acuerdo Marco de Precios, deberá hacerlo bajo las condiciones establecidas en este.

En cumplimiento de esta disposición, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, como entidad del orden nacional, debe realizar la adquisición de los bienes y/o servicios a través del Acuerdo Marco de Precios vigente, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, creada mediante el Decreto Ley 4170 del 3 de noviembre de 2011.

El **Acuerdo Marco de Precios** es un instrumento de agregación de demanda que se materializa mediante la suscripción de un contrato entre **Colombia Compra Eficiente**, como representante de los compradores públicos, y uno o más proveedores, para la adquisición de bienes, obras o servicios estandarizados. Dicho acuerdo establece la identificación del bien o servicio, el precio máximo de adquisición, el plazo máximo de entrega, las garantías mínimas y las condiciones bajo las cuales los compradores pueden vincularse a su ejecución.

¹ Ley 1150 de 2007 Numeral 2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. PARÁGRAFO 5o. Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2o del literal a) del numeral 2o del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las Prosperidad Sociales estatales durante un período de tiempo determinado, en la forma, plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo....

El Gobierno Nacional señalará la Prosperidad Social o Prosperidad Sociales que tendrán a su cargo el diseño, organización y celebración de los acuerdos marco de precios. El reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales el uso de acuerdos marco de precios se hará obligatorio para las Prosperidad Sociales de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el Orden Nacional, sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.



Prosperidad Social

En este contexto, Colombia Compra Eficiente suscribió el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III **CCE-SNG-AMP-005-2024**, el cual inició su ejecución el 11 de febrero de 2025 y tendrá vigencia hasta el 11 de febrero de 2027. Este fue celebrado entre Colombia Compra Eficiente y las empresas BPM Consulting S.A.S. – Business Process Management Consulting S.A.S., 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 S.A.S., León & Asociados S.A.S., Innova Tech IT S.A.S., Andes BPO S.A.S. y RST Asociados Projects S.A.S.

El objeto del Acuerdo Marco es:

- i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios **BPO**.
- ii) Definir las condiciones para la contratación de dichos servicios por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo su amparo.

5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA ORDEN DE COMPRA No. 146270

Prosperidad Social suscribió la **Orden de Compra No. 146270**, por un valor de **catorce mil ochenta y dos millones doscientos un mil quinientos treinta y seis pesos con cinco centavos (\$14.082.201.536,05)** M/CTE, con vigencia inicial del **22 de mayo al 18 de noviembre de 2025**.

Dicha orden de compra fue objeto de una **prórroga** entre el **19 de noviembre y el 31 de diciembre de 2025**, así como una **adición de recursos ordinarios** de la vigencia 2025 por **mil novecientos quince millones de pesos (\$1.915.000.000,00)** M/CTE, aprobada en la sesión No. 38 del Comité de Contratación.

Psteriormente, se aprobó una segunda **adición de recursos ordinarios** de la vigencia 2025 por **mil ciento veintiséis millones de pesos (\$1.126.000.000,00)** M/CTE, en la sesión No. 48 del Comité de Contratación.

Así mismo, la orden de compra fue objeto de una nueva prórroga hasta el **28 de febrero de 2026** y una tercera adición de recursos, correspondiente a una vigencia futura de la vigencia 2026 por valor de **cuatro mil millones de pesos (\$4.000.000.000,00)**, aprobada mediante la autorización No. 2-2025-081485 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y en la sesión No. 56 del Comité de Contratación de la entidad.

En consecuencia, la orden de compra tiene actualmente un valor total de **veintiún mil ciento veintitrés millones doscientos un mil quinientos treinta y seis pesos con cinco centavos (\$21.123.201.536,05)** M/CTE.

Entre el **22 de mayo y el 31 de diciembre de 2025**, la ejecución presupuestal asciende a **diecisiete mil ciento catorce millones cuatrocientos sesenta y**



Prosperidad Social

un mil doscientos treinta y cinco pesos con treinta y un centavos (\$17.114.461.235,31) M/CTE, equivalentes al **81,02%** del valor total, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla N°2. Ejecución del 22 de mayo al 31 de diciembre de 2025

MES	VALOR
Mayo	\$206.854.903,70
Junio	\$2.352.736.529,67
Julio	\$2.387.169.045,41
Agosto	\$2.341.718.237,61
Septiembre	\$2.394.057.944,75
Octubre	\$2.342.515.412,94
Noviembre	\$2.549.370.286,71
Diciembre	\$2.540.038.874,51
Total ejecutado	\$17.114.461.235,31

Para el periodo restante de vigencia de la orden de compra (enero y febrero 2026), se cuenta con un saldo por ejecutar de **cuatro mil ocho millones setecientos cuarenta mil trescientos pesos con setenta y cuatro centavos (\$4.008.740.300,74) M/CTE**, equivalente al **18,98%** del valor total.

El histórico de las estadísticas por programa misional se encuentra disponible en el **Anexo 2**, que hace parte integral del presente informe.

6. JUSTIFICACIÓN FINANCIERA DE LA SOLICITUD DE RECURSOS VIGENCIA 2026

PROSPERIDAD SOCIAL, en el marco de sus objetivos estratégicos, orienta sus acciones a mejorar el nivel de vida de la población mediante el fortalecimiento del acompañamiento familiar y comunitario, la concurrencia de la oferta social pertinente, la inclusión social y productiva de la población en situación de vulnerabilidad y el desarrollo de capacidades para la generación de ingresos. Así mismo, la Entidad busca garantizar el derecho humano a la alimentación, fortalecer las capacidades institucionales y la articulación con las Gerencias Regionales, bajo un enfoque de gestión orientada a resultados, desarrollo del talento humano, atención al ciudadano, transparencia, innovación, mejora continua, transformación digital y cumplimiento de la política de Paz Total.

En este sentido, la implementación de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales contribuye de manera estratégica a la materialización del mandato popular consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 "*Colombia, potencia mundial de la vida*", en especial en lo relacionado con la generación de confianza y el fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía.



Prosperidad Social

En Prosperidad Social, el desarrollo de la política de servicio al ciudadano implica la contratación de un operador de centro de contacto, mediante el despliegue de una estrategia de atención multicanal (escrita, virtual, presencial y telefónica), que permite transformar la gestión institucional y acercar la información a los grupos de valor, grupos de interés y a la ciudadanía en general de manera oportuna, transparente, clara y confiable, teniendo como referente la aplicación de los enfoques de derechos humanos, territorial, de género y diferencial.

Dentro de la definición de los servicios BPO (Business Process Outsourcing), que incluyen el servicio de Centro de Contacto, estos se entienden como aquellos que permiten disponer de un equipo de personas, denominadas agentes, en un área centralizada para recibir y transmitir llamadas a través del canal telefónico (fijo, IP y celular), así como mediante otros canales tales como chat SMS, chat web, videollamadas, WhatsApp y redes sociales, con el fin de atender las solicitudes realizadas por los beneficiarios y la ciudadanía en general.

La adquisición de los servicios BPO, al amparo del Acuerdo Marco, corresponde a un proceso de contratación que inicia con el envío de la información técnica (Request for Information – RFI) a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), previo al evento de adquisición de la nueva orden de compra. Las actuaciones adelantadas por las entidades estatales en el proceso contractual generan obligaciones, por lo cual resulta necesario utilizar los simuladores disponibles antes de iniciar el evento de cotización del proceso de contratación.

El recurso humano o agentes estarán en capacidad de desempeñarse en los diferentes procesos y actividades de la operación, garantizando una respuesta adecuada conforme a los requisitos y lineamientos de los programas misionales. Así mismo, se contará con presencia en algunas Gerencias Regionales para atender procesos relacionados con la entrega de incentivos, transferencias, gestión de novedades y demás actividades necesarias, de acuerdo con la programación del ciclo operativo de cada programa.

De igual forma, el recurso humano apoyará la atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), así como de las solicitudes de información que se reciben diariamente, brindando respuesta a la ciudadanía sobre los programas misionales, en concordancia con los requisitos normativos vigentes.

Es de resaltar que Prosperidad Social adquiere los servicios del Centro de Contacto bajo la modalidad “oro con elasticidad alta”, entendida como la capacidad de ajuste en los tiempos de aprovisionamiento, crecimiento y niveles de servicio de acuerdo con la demanda, lo que permite ampliar la operación en cualquier momento según las necesidades que se presenten durante su ejecución.



Prosperidad Social

El recurso humano requerido para la operación de los canales de atención y demás procesos operativos se detalla a continuación:

Tabla 3. Distribución Recurso Humano

CARACTERÍSTICAS			DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO POR CANAL Y/O PROCESO																		
Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	ENTRADA	SMS	WHATSAPP	CHAT WEB	WEB CALLBACK	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	REPARTO	RJ	RC	IVA	COLOMBIA MAYOR	SFVE	DELTA	CADE Y SUPERCARDE	CRAV	GERENCIA REGIONAL	PS	TOTAL PLANTA
IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General		4																	4
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	25		15	3	3			10	2	2	1	1	1						63
IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	1		1					1											3
IT-BPO-25-131	Agente en Sitio	Agente especializado								6	2	2	1		1						12
IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	1													1				1	3
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico														1					1
IT-BPO-26-331	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente especializado																		1	1
IT-BPO-27-31	Agente Front Office	Agente técnico															10	1	9		20
IT-BPO-27-41	Agente Front Office	Agente técnico																	8		8
IT-BPO-27-51	Agente Front Office	Agente técnico																	6		6
IT-BPO-29-1	Agente con dominio lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general						1													1
IT-BPO-30-1	Agente para atención con Videollamada	Agente general						2													2
IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico							2												2
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado								1											1
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA								0											0
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria								1											1
IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	1				1						1					1			4
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria								4											4
IT-BPO-38-7	Lider de calidad	Jornada Ordinaria								4											4
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria								5											5
IT-BPO-64-1	Servicio de intérprete - Traductor	Jornada Ordinaria								1											1
TOTAL RECURSO HUMANO																					146



Prosperidad Social

Así mismo, el presupuesto que se presenta en el numeral siguiente es el resultado de la investigación de mercado adelantada por la Oficina de Contratación, y se encuentra sustentado en la proyección de los servicios BPO y del recurso humano necesario para garantizar la operación de los canales de atención durante un periodo estimado de ocho (8) meses.

6.1. Costo Estimado de los Servicios Requeridos en la Estrategia de Atención Multicanal

De conformidad con lo establecido en el Capítulo 4, *Justificación Jurídica*, numeral 4.2, los Acuerdos Marco de Precios son de obligatoria aplicación para las entidades estatales del orden nacional pertenecientes a la Rama Ejecutiva, en la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes. En este marco, Colombia Compra Eficiente (CCE) ha dispuesto herramientas de simulación que permiten a las entidades compradoras modelar el escenario que mejor se ajuste a sus necesidades, identificar los servicios por lote, categorías y niveles de servicio, y determinar la cotización total más favorable entre los proveedores habilitados.

En atención a lo anterior, Prosperidad Social realizó un primer ejercicio de estimación partiendo de los precios techo definidos en el simulador del Acuerdo Marco de Precios, incorporando los ajustes requeridos para atender las necesidades de la presente vigencia, derivadas de los programas misionales de la Entidad y del histórico de consumo por cada uno de los servicios. Como resultado de la aplicación del simulador, el costo proyectado para la colocación de una nueva orden de compra sin aplicar descuento asciende a trece mil trescientos veintidós millones ochocientos sesenta y cinco mil doscientos veintiún pesos con cincuenta y ocho centavos (\$13.322.865.221,58) M/CTE, valor que incluye IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, así como los costos directos e indirectos asociados a la ejecución.

El detalle de los servicios y los valores estimados se presenta en el **Anexo 3**, con base en los precios techo registrados por los operadores en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) y vinculados al Acuerdo Marco de Precios (AMP). Se resalta que, en el evento de adquisición de la nueva orden de compra, los precios podrán disminuir como resultado del proceso de puja. La experiencia de procesos adelantados en vigencias anteriores ha evidenciado una **disminución promedio del 35%**, por lo cual, de manera conservadora, se estima un descuento mínimo del **20%**, lo que permitiría proyectar un valor aproximado de diez mil seiscientos cincuenta y ocho millones doscientos noventa y dos mil ciento setenta y siete pesos con veintiséis centavos M/CTE (\$10.658.292.177,26).



Prosperidad Social

6.2. Presupuesto Oficial del proceso de Contratación

De conformidad con el Manual de Contratación de la Entidad, la Oficina de Contratación adelantó la **investigación de mercado** que se presenta en el **Anexo 4**, mediante la cual se determinó el presupuesto oficial estimado para adelantar el presente proceso de contratación, que es por la suma de **once mil novecientos noventa millones setecientos setenta y dos mil setecientos quince pesos M/CTE (\$11.990.772.715,00)**, valor que incluye el IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones, así como los costos directos e indirectos asociados a la ejecución.

Tabla 4. Resumen solicitud de recursos

PROYECTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	CDP	COSTO ESTIMADO NUEVA ORDEN DE COMPRA SEGÚN INVESTIGACIÓN DE MERCADO
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS PROGRAMAS MISIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO	8 meses	15126	\$11.990.772.712,00

Fuente: Investigación de mercado

Las ofertas presentadas para este proceso no podrán superar el valor correspondiente al resultado de la investigación de mercado, descrito en el listado de precios de referencia del Anexo 4 - Investigación de Mercado. Las ofertas que se encuentren por encima de este valor oficial no serán tenidas en cuenta.

6.3. Política de Austeridad

Para dar continuidad en la vigencia 2026, al cumplimiento del plan de austeridad del gasto público para las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación - PGN relacionado con la Directiva presidencial 13 de 2024, Prosperidad Social ha realizado el proceso de costeo, partiendo del comportamiento de los servicios requeridos para la operación de las anteriores órdenes de compra: N°69047, N°87190, N°108523 y N° 146270, que se describe en el **Anexo N°2** Estadísticas de la operación.

Del anterior costeo, se evidencia la prioridad y necesidad de seguir contando con el Centro de Contacto, por cuanto, es un soporte de infraestructura operativa fundamental para el desarrollo misional de los programas de la entidad que permiten atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad económica en todo el territorio nacional.



Prosperidad Social

7. CRONOGRAMA

A continuación, se describe el cronograma del proceso de contratación.

#	Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Envío justificación y documentos técnicos soportes, a los oferentes inscritos en el AMP Centro de Contacto. Evento RFI	*Oficina Financiera * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	08/01/2026 al 15/01/2026
2	Investigación de Mercado	*Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	08/01/2026 al 27/01/2026
3	Propuesta de justificación técnica y financiera	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	30/01/2026
4	Expedición de CDP	Oficina Financiera	30/01/2026
5	Solicitud Comité de Contratación	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	30/01/2026
6	Realizar Comité de Contratación	*Secretaría General * Oficina de Contratación	02/02/2026
7	Inicio evento de adquisición nueva orden de compra en TVEC- Evento RFQ	*Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	03/02/2026 al 16/02/2026
8	Evaluación de cierre evento nueva Orden de Compra	*Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	17/02/2026
9	Enviar carta de adjudicación de la orden de compra	* Secretaría General * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	18/02/2026
10	Legalización nueva orden de compra	* Oficina de Contratación * Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	19/02/2026 al 25/02/2026
11	Acuerdos de Implementación Orden de Compra entre Entidad y Operador	* Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	26/02/2026
12	Implementación Orden de Compra	*Operador seleccionado	02/03/2026

8. AFECTACIÓN CADENA DE VALOR

A continuación, se muestra la estructura de la cadena de valor para el proyecto de inversión código BPIN 20230000000428 que apalancará la vigencia 2026, conforme el presupuesto asignado indicado en el numeral 6 justificación financiera – 6.1 Costo Estimado de los Servicios Requeridos para la Estrategia de Atención Multicanal, el cual está calculado conforme el valor del simulador de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), de Colombia Compra Eficiente y el resultado de la investigación de mercado.



Prosperidad Social

OBJETIVO	PRODUCTO	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	CADENA DE VALOR 2026
Implementar mejores instrumentos y mecanismos que permitan la comunicación en doble vía entre la entidad, los beneficiarios y ciudadanos en general	Servicio de asistencia técnica para la implementación de estrategias de orientación y comunicación para el acceso y permanencia de los ciudadanos en los programas de la entidad	Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención telefónico	<p>Servicios BPO, relacionados con la disponibilidad de un canal telefónico, para llevar a cabo el proceso de atención de llamadas entrantes, en las cuales los ciudadanos obtienen información general y resolución de sus inquietudes sobre la Entidad. De igual forma, se desarrollan campañas de salida de llamadas que facilitan el acercamiento con los usuarios para brindar información o realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados por la Entidad.</p> <p>Dentro del canal telefónico también se cuenta con un sistema automatizado de respuesta interactiva orientado a entregar o capturar información. El canal telefónico incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas</p>	\$ 2.049.224.699,70
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención virtual	<p>Servicios BPO, relacionados con la disponibilidad de un canal virtual, el cual corresponde a la interacción escrita con los ciudadanos en tiempo real a través de canales dispuestos en la página web de la entidad, con el objeto de resolver inquietudes respecto a los programas y servicios de la Entidad. De igual forma, se cuenta con la videollamada en correspondiente a una estrategia de comunicación bidireccional de audio y video que permite interactuar con el ciudadano para responder a sus inquietudes o solicitudes. Dentro de canal virtual se cuenta con el WhatsApp donde se pueden llevar a cabo conversaciones bidireccionales con el bot y/o paso a un agente, que permiten el intercambio de archivos, imágenes y audios. Por último, se manejan las redes sociales como un medio de comunicación por texto a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram.</p> <p>El canal virtual incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas</p>	\$ 2.809.452.156,38
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención presencial	<p>Relacionados con la disponibilidad de un canal de atención presencial brindando información sobre la oferta institucional. Recepción de documentos para trámites y compromisos para los programas. De igual forma brinda apoyo en los siguientes aspectos: Eventos, ferias y jornadas especiales de los programas misionales, para el apoyo y orientación a población objetivo.</p> <p>El canal presencial cuenta con las cabinas que permiten facilitar la comunicación de los ciudadanos que se encuentran en algunas Gerencias Regionales y recibir la atención telefónica con un agente del centro de contacto por medio de una cabina, es decir, en una estructura que en su interior contiene un teléfono semipúblico.</p> <p>Por último se cuenta con un Quiosco en la ventanilla de radicación, que permite al ciudadano gestionar consultas y peticiones de una manera virtual. El canal presencial incluye agentes, equipos y herramientas tecnológicas</p>	\$ 1.932.912.577,96
		Orientar y dar asistencia sobre los programas misionales, mediante el canal de atención escrito	<p>Disponibilidad de un canal escrito para tramitar las PQRSD, que ingresan al segundo nivel de atención, en el cual, se procede a radicar, revisar, tipificar, proyectar, aprobar o rechazar, firmar y enviar respuesta.</p> <p>De igual forma, se apoya el proceso de inscripción o novedades, de poblaciones, según requerimientos de cada programa. El canal escrito incluye agentes, equipos, puestos de trabajo y demás herramientas tecnológicas</p>	\$ 4.977.363.590,99
		Ejecutar actividades para el fortalecimiento de la relación estado – ciudadano	<p>Jornadas en todo el territorio nacional para la implementación de las Estrategias de comunicación y fortalecimiento de la relación entre el Estado y Ciudadanía.</p> <p>Se apoya la participación o desarrollo de ferias de atención, jornadas masivas, eventos y demás requerimientos relacionados, para llevar la oferta institucional al territorio.</p>	\$ 221.819.689,97
TOTAL VIGENCIA 2026				\$ 11.990.772.715,00



Prosperidad Social

9. ASPECTOS PRESUPUESTALES

Las imputaciones presupuestales de esta solicitud de recursos quedarían de la siguiente forma:

SECCIÓN 4101 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Vigencia 2026

PROYECTO	DETALLE
CÓDIGO BPIN	202300000000428
RUBRO PRESUPUESTAL	C-4103-1500-33 Adquisición de bienes - servicios de asistencia técnica - implementación servicio de orientación y comunicación de los programas misionales de Prosperidad Social para el fortalecimiento de la relación estado - ciudadano nacional
Valor	\$11.990.772.715,00

10. IMPACTO FISCAL

Los recursos necesarios para adelantar la contratación de las actividades están previstos en el Marco de Gasto de Mediano Plazo del Sector 2024 – 2027 y por lo tanto la presente autorización no genera impacto fiscal adicional al ya previsto.

11. ANEXOS

- ANEXO 1. Descripción de los programas de Prosperidad Social.
- ANEXO 2. Estadísticas programas misionales actuales.
- ANEXO 3. Detalle de los Servicios Requeridos - Simulador
- ANEXO 4. Investigación de Mercado

Cordialmente,

JUAN DAVID GARCÍA CASTAÑO

Jefe de Oficina

Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Elaboró: Esmeralda Cruz Ortega - Contratista - Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

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