



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
PROSPERIDAD SOCIAL
N.I.T. 900039533
ORDEN DE COMPRA**

UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

N.I.T. 901901001-2
CL 32 BIS A No. 13-07
Bogotá,
Atte: Ricardo Flórez Pinzón
utasdiq@iq-online.com
Teléfono: +57 316 5220293

Número de Orden **161063**
No de Instrumento
Instrumento agregación **Servicios BPO III**
Fecha de Emisión **23/02/26**
Fecha de Vencimiento **31/10/26**
Comprador **Claudia Janeth Cuellar Camacho**
Ordenador del gasto **Sandra Montoya Amariles**
Supervisor **Edwin Giovanni Torres Alfonso**
Teléfono **3114881287**

Detalle de Entrega
Gravámenes adicionales
Justificación **DESCRIPCIÓN DEL 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. Número de evento RFQ: 206819**

Enviar a

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO PARA LA
PROSPERIDAD SOCIAL
cra 7 No 32 - 12
Bogota D.C Bogota D.C
Atte: Claudia Janeth Cuellar
Camacho

Facturar a

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO PARA LA
PROSPERIDAD SOCIAL
cra 7 No 32 - 12
Bogota D.C, Bogota D.C
Atte: Claudia Janeth Cuellar
Camacho

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 15126	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Mes	8.0	Mes	3.092.800,00	24.742.400,00
2	CDP 15126	bpo03--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 209000 Minuto	8.0	Mes	418.000,00	3.344.000,00
3	CDP 15126	bpo03--3 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 233000 Minuto	8.0	Mes	6.291.000,00	50.328.000,00
4	CDP 15126	bpo03--4 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA_NA - 4000 Minuto	8.0	Mes	108.000,00	864.000,00
5	CDP 15126	bpo03--5 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 50000 Minuto	8.0	Mes	850.000,00	6.800.000,00
6	CDP 15126	bpo03--6 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 14999 Minuto	8.0	Mes	359.976,00	2.879.808,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
7	CDP 15126	bpo03--7 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 3 Licencia Mes	8.0	Mes	492.645,00	3.941.160,00
8	CDP 15126	bpo03--8 - IT-BPO-12-1-Web Callback _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 3 Licencia Mes	8.0	Mes	510.000,00	4.080.000,00
9	CDP 15126	bpo03--9 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 187999 Correo	8.0	Mes	939.995,00	7.519.960,00
10	CDP 15126	bpo03--10 - IT-BPO-14-1-WhatsApp for Business API_setup_NA_NA_NA_NA_NA - 1 setup	1.0	Mes	776.928,86	776.928,86
11	CDP 15126	bpo03--11 - IT-BPO-14-2-WhatsApp for Business API_API_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	979.374,00	7.834.992,00
12	CDP 15126	bpo03--12 - IT-BPO-14-102-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por el cliente_Colombia_Servicio_NA_NA_NA - 180000 Conversación	8.0	Mes	3.240.000,00	25.920.000,00
13	CDP 15126	bpo03--13 - IT-BPO-14-38-WhatsApp for Business API_conversación iniciada por la empresa (Entidad)_Colombia_Utilidad_NA_NA_NA - 105049 Conversación	8.0	Mes	4.412.058,00	35.296.464,00
14	CDP 15126	bpo03--14 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 600000 Mensaje SMS	8.0	Mes	4.200.000,00	33.600.000,00
15	CDP 15126	bpo03--15 - IT-BPO-16-2-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en doble vía_NA_NA_NA_NA_NA - 210000 Mensaje SMS	8.0	Mes	1.680.000,00	13.440.000,00
16	CDP 15126	bpo03--16 - IT-BPO-17-1-SMS con Landing Page_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 210000 Mensaje SMS	8.0	Mes	2.310.000,00	18.480.000,00
17	CDP 15126	bpo03--17 - IT-BPO-18-1-SMS como CHAT _Agente General_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 4 Mes	8.0	Mes	16.648.512,00	133.188.096,00
18	CDP 15126	bpo03--18 - IT-BPO-20-1-Chatbot dumb_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 800000 Respuesta Chatbot dumb	8.0	Mes	5.600.000,00	44.800.000,00
19	CDP 15126	bpo03--19 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 8 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	8.0	Mes	348.224,00	2.785.792,00
20	CDP 15126	bpo03--20 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	8.0	Mes	60.939,00	487.512,00
21	CDP 15126	bpo03--21 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 63 Mes	8.0	Mes	262.214.064,00	2.097.712.512,00
22	CDP 15126	bpo03--22 - IT-BPO-25-2-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra diurna_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Hora	8.0	Mes	122.145,00	977.160,00
23	CDP 15126	bpo03--23 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 3 Mes	8.0	Mes	16.962.294,00	135.698.352,00
24	CDP 15126	bpo03--24 - IT-BPO-25-131-Agente en Sitio _Agente especializado_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 12 Mes	8.0	Mes	133.188.108,00	1.065.504.864,00
25	CDP 15126	bpo03--25 - IT-BPO-25-132-Agente en Sitio _Agente especializado_Ciencias sociales, humanas y afines_Hora extra diurna_En sitio_Oro_NA - 5 Hora	8.0	Mes	315.315,00	2.522.520,00
26	CDP 15126	bpo03--26 - IT-BPO-26-1-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 3 Mes	8.0	Mes	13.493.544,00	107.948.352,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
27	CDP 15126	bpo03--27 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	5.654.098,00	45.232.784,00
28	CDP 15126	bpo03--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 - 1 Mes	8.0	Mes	11.099.009,00	88.792.072,00
29	CDP 15126	bpo03--29 - IT-BPO-27-31-Agente Front Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 20 Mes	8.0	Mes	113.081.960,00	904.655.680,00
30	CDP 15126	bpo03--30 - IT-BPO-27-41-Agente Front Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 2_NA_NA - 8 Mes	8.0	Mes	45.232.784,00	361.862.272,00
31	CDP 15126	bpo03--31 - IT-BPO-27-51-Agente Front Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 3_NA_NA - 6 Mes	8.0	Mes	33.924.588,00	271.396.704,00
32	CDP 15126	bpo03--32 - IT-BPO-29-1-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente general_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	4.717.079,00	37.736.632,00
33	CDP 15126	bpo03--33 - IT-BPO-30-1-Agente para atención con Videollamada_Agente general_Jornada Ordinaria_En Sitio_Oro_NA_NA - 2 Mes	8.0	Mes	8.324.256,00	66.594.048,00
34	CDP 15126	bpo03--34 - IT-BPO-31-1-Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 2 Mes	8.0	Mes	11.308.196,00	90.465.568,00
35	CDP 15126	bpo03--35 - IT-BPO-33-5-Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	16.648.514,00	133.188.112,00
36	CDP 15126	bpo03--36 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	19.423.266,00	155.386.128,00
37	CDP 15126	bpo03--37 - IT-BPO-36-1-Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	8.0	Mes	61.044.552,00	488.356.416,00
38	CDP 15126	bpo03--38 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	8.0	Mes	44.396.036,00	355.168.288,00
39	CDP 15126	bpo03--39 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	8.0	Mes	38.846.532,00	310.772.256,00
40	CDP 15126	bpo03--40 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 5 Mes	8.0	Mes	41.621.285,00	332.970.280,00
41	CDP 15126	bpo03--41 - IT-BPO-40-1-Sesión formación o capacitación_Detallada_NA_NA_NA_NA - 1 Sesión	8.0	Mes	22.909,00	183.272,00
42	CDP 15126	bpo03--42 - IT-BPO-43-4-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 1 a zona 2 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	1.690.648,00	13.525.184,00
43	CDP 15126	bpo03--43 - IT-BPO-43-5-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 1 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	2.074.503,00	16.596.024,00
44	CDP 15126	bpo03--44 - IT-BPO-43-6-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 2 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	2.610.241,61	20.881.932,88
45	CDP 15126	bpo03--45 - IT-BPO-43-7-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	481.151,00	3.849.208,00
46	CDP 15126	bpo03--46 - IT-BPO-43-8-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 2_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	598.383,84	4.787.070,72
47	CDP 15126	bpo03--47 - IT-BPO-43-9-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 3_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	610.491,74	4.883.933,92

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
48	CDP 15126	bpo03--48 - IT-BPO-43-10-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 1 a zona 2 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	610.525,94	4.884.207,52
49	CDP 15126	bpo03--49 - IT-BPO-43-11-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 1 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	550.690,65	4.405.525,20
50	CDP 15126	bpo03--50 - IT-BPO-43-12-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 2 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 1 Trayecto ida-regreso	8.0	Mes	801.827,00	6.414.616,00
51	CDP 15126	bpo03--51 - IT-BPO-44-1-Alimentación_Completo_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Tipo alimentación	8.0	Mes	71.019,00	568.152,00
52	CDP 15126	bpo03--52 - IT-BPO-44-6-Alimentación_Completo_Zona 2_NA_NA_NA_NA - 1 Tipo alimentación	8.0	Mes	71.019,00	568.152,00
53	CDP 15126	bpo03--53 - IT-BPO-44-11-Alimentación_Completo_Zona 3_NA_NA_NA_NA - 1 Tipo alimentación	8.0	Mes	71.019,00	568.152,00
54	CDP 15126	bpo03--54 - IT-BPO-45-1-Alojamiento_Zona 1_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Alojamiento	8.0	Mes	171.820,00	1.374.560,00
55	CDP 15126	bpo03--55 - IT-BPO-45-2-Alojamiento_Zona 2_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Alojamiento	8.0	Mes	171.820,00	1.374.560,00
56	CDP 15126	bpo03--56 - IT-BPO-45-3-Alojamiento_Zona 3_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Alojamiento	8.0	Mes	171.820,00	1.374.560,00
57	CDP 15126	bpo03--57 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 72 Licencia por posición	8.0	Mes	6.816.456,00	54.531.648,00
58	CDP 15126	bpo03--58 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 12 Hora desarrollo	8.0	Mes	859.104,00	6.872.832,00
59	CDP 15126	bpo03--59 - IT-BPO-50-2-Puesto de trabajo móvil sin Agente_Zona 1_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Puesto de trabajo	8.0	Mes	139.746,00	1.117.968,00
60	CDP 15126	bpo03--60 - IT-BPO-50-3-Puesto de trabajo móvil sin Agente_Zona 2_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Puesto de trabajo	8.0	Mes	139.746,00	1.117.968,00
61	CDP 15126	bpo03--61 - IT-BPO-50-4-Puesto de trabajo móvil sin Agente_Zona 3_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Puesto de trabajo	8.0	Mes	139.746,00	1.117.968,00
62	CDP 15126	bpo03--62 - IT-BPO-55-1-Cabina de contacto telefónico_Zona 1_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Cabina	8.0	Mes	385.643,00	3.085.144,00
63	CDP 15126	bpo03--63 - IT-BPO-55-2-Cabina de contacto telefónico_Zona 2_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Cabina	8.0	Mes	2.313.858,00	18.510.864,00
64	CDP 15126	bpo03--64 - IT-BPO-55-3-Cabina de contacto telefónico_Zona 3_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Cabina	8.0	Mes	771.286,00	6.170.288,00
65	CDP 15126	bpo03--65 - IT-BPO-57-4-Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Bajo volumen_NA_NA_NA_NA - 1 Quiosco auto-consulta	8.0	Mes	1.415.651,00	11.325.208,00
66	CDP 15126	bpo03--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 - 7 Licencia Mes	8.0	Mes	300.615,00	2.404.920,00
67	CDP 15126	bpo03--67 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 144 Licencia Mes	8.0	Mes	7.127.712,00	57.021.696,00
68	CDP 15126	bpo03--68 - IT-BPO-64-1-Servicio de interprete - Traductor_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	4.497.848,00	35.982.784,00

Línea Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
69	CDP 15126 bpo03--69 - IT-BPO-66-2-Servidor de Aplicaciones y Componentes_Servidor Medium_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	757.346,00	6.058.768,00
70	CDP 15126 bpo03--IVA	1.0	Unidad	1.475.465.383,03	1.475.465.383,03
				9.241.072.662,13	COP