Se realizó durante la etapa de planeación el estudio de marcado y el análisis del sector desde diferentes perspectivas legal, comercial, financiera, económica y técnica para la contratación cuyo objeto es “Contratar la mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021”. A continuación, se presenta en los siguientes términos:

1. Código UNSPSC:

Los siguientes son los códigos UNSPSC que aplican para el presente proceso de contratación:

CODIGO SEGMENTO	CODIGO FAMILIA	CODIGO CLASE	CODIGO PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO
43000000	43230000	43231500	43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
83000000	83110000	83111500	83111507	Servicio de buró de central de llamadas (call center)
81000000	81160000	81161700	81161700	Servicios de telecomunicaciones
80000000	80140000	80141600	80141601	Servicios de promoción de ventas
81000000	81110000	81111800	81111811	Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

2. Estudio de mercado

Teniendo en cuenta que el ICFES requiere para la prueba Presaber 11 calendario A la mesa de servicio por máximo dos días, no se tendrá en cuenta el Acuerdo Marco de Precios celebrado por Colombia Compra Eficiente, considerando que, dentro de las condiciones del mismo, las órdenes de compra se deben generar con un plazo de ejecución de mínimo un mes.

De acuerdo a lo anterior el ICFES efectuó la respectiva consulta ante Colombia Compra Eficiente mediante radicado No. 0560384 obteniendo la siguiente respuesta, “*en el acuerdo marco de contratación de mesa de servicio el tiempo mínimo de contratación, depende de cada servicio, este podrá consultarlo en las fichas técnicas del acuerdo marco”*, como se mencionó anteriormente el servicio que se presta por el acuerdo marco para mesa de ayuda es de mínimo un mes.

2.1. Se solicitaron las siguientes cotizaciones:

Teniendo en cuenta que la contratación no se puede adelantar a través del Acuerdo Marco de Precios disponible en la página de Colombia Compra Eficiente, considerando que los tiempos mínimos de contratación son por mínimo un mes y el tiempo para la mesa de servicio que requiere la entidad es de dos días, la entidad solicito cotizaciones mediante correo electrónico a las siguientes empresas:

ITEM	NOMBRE DEL PROVEEDOR	FECHA	MEDIO POR EL CUAL SE REALIZÓ LA SOLICITUD
1	COMSISTELCO S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
2	COMPAÑÍA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMÁTICOS COLVATEL S.A. ESP	1/07/2021	Correo electrónico
3	TIVIT COLOMBIA S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
4	COMWARE SA	1/07/2021	Correo electrónico
5	SELCOMP INGENIERIA S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
6	BPM Consulting LTDA Business Process Management Consulting LTDA.	1/07/2021	Correo electrónico
7	ABACO BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
8	ACTIVA BPO S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
9	Aliados BPO S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
10	ALO CONTACT CENTER BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
11	Altycom Bpo SAS	1/07/2021	Correo electrónico
12	Andes BPO S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
13	ARCOS SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS	1/07/2021	Correo electrónico
14	ASERCONTACT BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
15	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO	1/07/2021	Correo electrónico
16	ATARA AUDITORIA Y SERVICIOS BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
17	ATLANTIC INTERNATIONAL B.P.O. COLOMBIA S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
18	BPO 3S COLOMBIA S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
19	Call Me Contact Center SAS	1/07/2021	Correo electrónico
20	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS conalcenter bpo	1/07/2021	Correo electrónico
21	Contact Box BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
22	DIGITEX SERVICIOS BPO &O S.A	1/07/2021	Correo electrónico
23	DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A	1/07/2021	Correo electrónico
24	EUREKA BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
25	Everis BPO LTDA	1/07/2021	Correo electrónico
26	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
27	FINLECO BPO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
28	global group bpo sas	1/07/2021	Correo electrónico
29	INNOVA BPO & BUSINESS INTELLIGENCE S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
30	MILLENIUM BPO	1/07/2021	Correo electrónico
31	SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A	1/07/2021	Correo electrónico
32	Siglo Colombia S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
33	AXITY COLOMBIA S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico

ITEM	NOMBRE DEL PROVEEDOR	FECHA	MEDIO POR EL CUAL SE REALIZÓ LA SOLICITUD
34	INDRA COLOMBIA S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
35	Soluciones BPO S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
36	BPO DE LAS AMERICAS S A S	1/07/2021	Correo electrónico
37	Contacto Efectivo Contac Center Y Bpo S A S	1/07/2021	Correo electrónico
38	KONECTA	1/07/2021	Correo electrónico
39	COGNOS	1/07/2021	Correo electrónico
40	LIKEU SAS	1/07/2021	Correo electrónico
41	EMTELCO SAS	1/07/2021	Correo electrónico
42	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
43	INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A	1/07/2021	Correo electrónico
44	AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	1/07/2021	Correo electrónico
45	Multienlace S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
46	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
47	ARUS S.A	1/07/2021	Correo electrónico
48	PC MICROS SAS	1/07/2021	Correo electrónico
49	PRICELESS COLOMBIA S A S	1/07/2021	Correo electrónico
50	SONDA DE COLOMBIA S.A.	1/07/2021	Correo electrónico
51	Atento Colombia S.A.	1/07/2021	Correo electrónico
52	CHAMELEON COMUNICACIONES MOVILES SAS	1/07/2021	Correo electrónico
53	MICROHARD SAS	1/07/2021	Correo electrónico
54	SINERGY & LOWELLS SAS	1/07/2021	Correo electrónico
55	CONTENTO BPS S.A.	1/07/2021	Correo electrónico
56	COLSOF S.A.S	1/07/2021	Correo electrónico
57	NEX COMPUTER S.A.S.	1/07/2021	Correo electrónico
58	OESIA NETWORKS SL SUCURSAL COLOMBIA	1/07/2021	Correo electrónico
59	ADA S.A.	1/07/2021	Correo electrónico
60	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A. OUTSOURCING S.A.	1/07/2021	Correo electrónico

2.2. Resultados obtenidos de las cotizaciones recibidas:

Se solicitó cotizaciones a las empresas mencionadas en el punto 2.1 teniendo en cuenta las necesidades del anexo técnico de mesa de servicio en donde se tenían tres días de operación de la mesa de servicio para la prueba Pre Saber 11 calendario A, cuyos resultados fueron los siguientes:

NOMBRE PROVEEDOR	FECHA COTIZACIÓN	VALOR COTIZADO incluye IVA	OBSERVACIONES
SOLUCIONES BPO SAS	1/07/2021	$ 87.630.312	
CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS	1/07/2021	$ 425.242.878	
LIKEU SAS	1/07/2021	$ 142.175.250	
CALL ME CONTACT CENTER SAS	1/07/2021	$ 15.058.503	

Teniendo en cuenta que la Subdirección de Aplicación de Instrumentos modificó de tres a dos la cantidad de días para la operación de la mesa de servicio y dada la dispersión existente entre los valores cotizados de las empresas que enviaron su cotización, se solicitó remitir aclaración a cada una de ellas y adicionalmente se requirió la cotización para los dos días que se tienen para la operación de la mesa de servicio. Esta cotización se solicitó únicamente a las empresas que inicialmente enviaron los valores cotizados.

La siguiente tabla muestra los resultados de las aclaraciones teniendo en cuenta los dos días de operación de la mesa de servicio.

NOMBRE PROVEEDOR	FECHA COTIZACIÓN	VALOR COTIZADO incluye IVA	OBSERVACIONES
SOLUCIONES BPO SAS	28/07/2021	$ 59.689.226	
LIKEU SAS	28/07/2021	$ 68.770.222	
CALL ME CONTACT CENTER SAS	29/07/2021	$ 68.758.200	

La empresa Carvajal Tecnología y Servicios se mantuvo en su cotización inicial, por tanto, por ser un valor atípico extremadamente alto, no se tuvo en cuenta

Una vez identificada la necesidad, la naturaleza de la persona a contratar y analizados los valores cotizados se determinó que de conformidad con lo consagrado en el artículo 26, numeral 3, literal a. del Manual de Contratación del Icfes (Acuerdo 002 de 2019), que establece: “Cuando el valor del bien, obra o servicio para contratarse sea igual o inferior a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100 smlmv)”, por lo tanto, la presente contratación se adelantará por la modalidad de contratación directa.

Para el estudio de mercado teniendo en cuenta que es una contratación directa se tomó el menor valor cotizado por los proveedores para establecer el presupuesto

3. Análisis del sector

3.1. Análisis legal:

Normatividad	Objeto
Norma ISO27000-2	Es una guía de buenas prácticas que describe objetivos de control y controles recomendables de seguridad.

Normatividad	Objeto
Itil V3 o superior	Modelo de referencia para administrar los servicios de IT de una organización con un enfoque orientado hacia la administración de los procesos involucrados
Artículo 13 del Decreto 1377 de 2013	Política de tratamiento de la información
Legislación laboral colombiana	Garantiza la igualdad de oportunidades para los trabajadores nacionales y extranjeros
Cobit 5	Es el marco de referencia por referencia para la gobernanza y gestión de las tecnologías de información en la organización
ISO 20000	Esta norma se presenta como el estándar internacional (ISO) para la gestión de servicios TI y que ha sido aceptado como un referente en este campo por la mayoría de los países del mundo

Adicionalmente, el sector de sistemas de la información está regulado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforme a la Ley 1341 de 2009, “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”.

Plan Nacional de TIC 2008-2019. Este plan está orientado a promover el fortalecimiento de las políticas de inclusión y de igualdad social e incrementar la competitividad del país, para lo cual proponen una serie de políticas, acciones, proyectos y programas para su apropiación en los ámbitos de la: Educación, Salud, Justicia y Competitividad Empresarial.

Programa de Fortalecimiento de la Función Administrativa y Desarrollo Institucional que propende por un robustecimiento integral de la función estatal a partir de la defensa de lo público e institucional.

3.2. Análisis Comercial:

El análisis económico del sector de acuerdo con los requerimientos del ICFES se identifica que intervienen empresas cuya propuesta de valor se encuentre en la escala más alta dentro de la tendencia de oferta de servicios del sector de BPO. Las escalas más básicas corresponden a servicios poco diferenciados, con bajas barreras de entrada y baja percepción de valor por parte del cliente. En este primer nivel pueden ubicarse los Contact center tradicionales y los servicios de ImpactSourcing, definidos como aquellos servicios de tercerización de alto impacto social dado que son prestados por población vulnerable a bajo costo. Las escalas más altas de valor corresponden a valor experto, centrado en el negocio del cliente, percibido de gran valor para sus operaciones. En ellas se ubica la capacidad de empresas de prestar servicios de valor, capaces de convertirse en fuentes de ventaja competitiva para sus clientes.

Sin duda las Mesas de Ayuda o de Servicios representan un mercado muy dinámico que en los últimos años ha ido evolucionado de manera tal que en nuestro país se encuentran organizaciones con amplia experiencia, y con servicios tan especializados como las necesidades de sus clientes.

Los dos servicios que más se ofrecen dentro del sector de Mesas de Ayuda, son: Servicio a Clientes y Soporte Técnico. Los últimos años se han diversificado en función del usuario, y por ello, el Centro de Contacto se transformó teniendo que responder con procesos robustos que permiten al usuario empezar y completar cualquier petición, independientemente del canal donde haya empezado la interacción. Comparativamente, vemos una mayor utilización de canales como SMS, Portales Web, Web Chat y Web Collaboration. En particular, son dos los que han tenido mayor aceptación el Web Chat y el Web Collaboration.

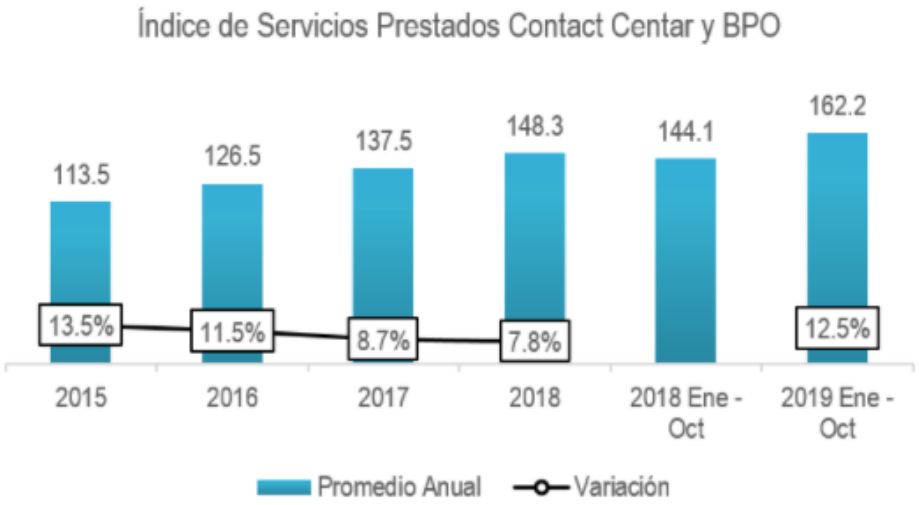
Es de tener en cuenta que un gran porcentaje de las Mesas de Ayuda cuenta con personal certificado en ITIL, dentro de las certificaciones a nivel empresa, las más utilizadas son ISO9000 y MGCIC/NECC. En el continente americano, las regiones hacia las que las Mesas de Ayuda dirigieron la mayor parte de sus interacciones, fueron América Central y el Caribe, a diferencia de la industria en general cuyo mercado más importante es Norteamérica. Así que se puede observar que Centro y Sudamérica son regiones bastante interesantes para exportar los servicios especializados en Mesas de Ayuda.

La evolución del BPO (Bussines Process Outsourcing) al KPO (Knowledge Process Outsourcing) es un tema que mundialmente está adquiriendo mucha importancia, y las Mesas de Ayuda tienen un gran potencial para migrar a estos modelos de atención, ya que sus servicios son altamente especializados y repercuten directamente en las estrategias de los clientes, por lo que, seguramente, en los próximos años, veremos en este sector un gran dinamismo y un fuerte crecimiento.

La industria de Centros de Contacto y BPO en Colombia representa un negocio de aproximadamente dos (2) billones de pesos anuales según el informe global de mercadeo colombiano realizado por la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO. La industria de Centros de Contacto y BPO ha tenido un crecimiento anual promedio de 32%.

El sector de contact center y BPO presenta un comportamiento favorable que se ha sostenido en los últimos años. Las ventas y la prestación de servicios vienen avanzando con crecimientos anuales promedio de 11% en los últimos cinco años, mientras la generación de empleo evoluciona a tasas del 6%. Los datos del comportamiento del sector hasta de octubre de 2019 perfilan el cierre del año como uno de los mejores desde 2015. Sin embargo, según información presentada por la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), en los primeros días del paro nacional que inició con la marcha del 21 de noviembre se generaron perdidas al sector por 25.000 millones de pesos debido a la paralización de la actividad económica, especialmente en las ciudades de Cali y Bogotá.
Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de BPrO, indicó que “además de las afectaciones al empleo y los negocios, también nos preocupa el deterioro internacional de la marca país. Los clientes locales entienden las deficiencias operativas de estos días, no

así los clientes foráneos a quienes desde Colombia se exportan servicios, quienes ya se cuestionan la estabilidad de sus operaciones en Colombia. No podemos perder el prestigio alcanzado como país exportador de BPO con cifras cercanas a los US$900 millones. El trabajo de Procolombia y las agencias de promoción de inversión ha sido impecable y la oportunidad de negocios debe protegerse".



Fuente: www.sectorial.co Disponible en internet en: https://www.sectorial.co/articulos-especiales/item/300801-sector-contact-center-y-bpo-ha-mantenido-un-crecimiento-promedio-del-11-en-los-%C3%BAltimos-5-a%C3%B1os#:~:text=El%20sector%20de%20contact%20center,evoluciona%20a%20tasas%20del%206%25., Fecha de consulta: junio 24 de 2021.

Para el sector de contact center y BPO, la tecnología y los servicios de información y comunicaciones son claves en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Durante 2019 los gastos asociados a estos ítems fueron relativamente favorables al segmento, puesto que el costo de los servicios de telecomunicaciones creció por debajo de la inflación en 2019. El índice de precios al consumidor de servicios de información y comunicaciones aumentó 2.73% en lo corrido de 2019 siendo la tercera división del gasto con menor incremento.

La estructura de la economía colombiana se divide en 3 sectores fundamentales que son el primario, secundario y terciario, dentro de ellos se encuentran a su vez, otros subsectores, entre los que se destacan los sectores de comercio, prestación de servicios e industria.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE del total de establecimientos en Colombia, el 48% es del sector comercio, el 40% corresponde al sector servicios y el 12% a la industria.

Por otra parte, del total de empleos, el DANE señala que el 51% de empleos se encuentran en el sector de servicios, 30% al comercio y 19% a la industria.

Los otros sectores de la economía colombiana son: agropecuario, transporte, financiero, construcción, minero y energético y de comunicaciones.

Sector BPO de Servicios en la Economía Colombiana[1]

Este sector está en continuo crecimiento, BPO o Business Process Outsourcing por sus siglas en inglés; es la opción que emplean las compañías para tercerizar procesos de negocios, para que resulten más eficientes y rentables.

Los servicios que más se tercerizan son los de gestión de nómina, contabilidad, cobranza y atención al cliente; justamente éste es el que más protagonismo ha tenido dentro del crecimiento de la economía colombiana.

De hecho, las empresas encargadas de brindar estos servicios, conocidas como call center, generan cerca de 240mil empleos en Colombia, empleos de todos los niveles; desde cargos de alta gerencia, hasta coordinadores, supervisores y asesores.

Evolución del BPO

Dentro de la economía colombiana, además de las funciones que anteriormente mencionamos y que puede llegar a realizar un contact center; el BPO está evolucionando hacia servicios de no voz.

Estos nuevos servicios se conocen como ITO, Information Technology Offshoring y KPO, Knowledge Process Offshoring.

El ITO se refiere a los servicios asociados con la tecnología de la información en cuanto a la infraestructura o aplicaciones se refiere; por ejemplo, soporte técnico remoto, desarrollo web, entre otros.

Por otra parte, el KPO se refiere a la tercerización de aquellos servicios que representan un mayor valor dentro la empresa, de procesos que requieran un conocimiento específico; como investigación de negocios, aquellos relacionados con la propiedad intelectual, servicios de ingeniería, etc.

Una ubicación estratégica, buen talento humano, costos de operación competitivos y estabilidad jurídica han hecho que el país se convierta en un hub para la industria del Business Process Outsourcing.

En Colombia, el crecimiento de las compañías dedicadas a estas actividades va en aumento, y lo vivido en 2020 impulsó aún más su participación en la economía. Según el Dane, el año pasado el sector registró exportaciones por 1.200 millones de dólares y logró generar 20.000 nuevos empleos, un comportamiento atípico en medio de una crisis como la actual, en la que muchos de los sectores se vieron forzados a reducir sus plantas de personal y a disminuir considerablemente sus resultados financieros.

[1] https://encolombia.com/economia/sectores-economicos-colombia/

“Es evidente el interés de empresas de todo el mundo en establecerse en territorio nacional por las muchas ventajas competitivas del país: ofrece disponibilidad y calidad de mano de obra en las principales ciudades, cuenta con infraestructura de cinco cables submarinos y una conexión de 550 Gbps, precios competitivos y ubicación geográfica estratégica, ya que Colombia se encuentra en medio de cinco zonas horarias, además de estabilidad jurídica”, precisa Flavia Santoro, presidenta de ProColombia.

Otro punto fuerte del país en BPO es que cuenta con una oferta diversificada en Bogotá y en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Antioquia, Risaralda, Quindío, Caldas, Valle del Cauca y Santander, entre otros. De igual manera, Fedesarrollo estima que 10 por ciento de la población económicamente activa en Colombia es bilingüe, lo cual juega a favor para la inversión extranjera directa y las exportaciones del sector.

Además, el país ofrece salarios competitivos para los agentes de call center, según un estudio realizado por Nearshore Americas.

Y, gracias a esas ventajas competitivas, “Colombia está posicionada como un hub de BPO”, puntualiza Santoro. Esto ha permitido que grandes empresas, principalmente de Estados Unidos y España, trasladen sus operaciones desde otros países de la región para atender sus mercados nearshore y offshore.

La presidenta ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), Ana Karina Quessep, añade además que Colombia hace parte del top 3 de países más atractivos del vecindario para el sector, y ya son 75 empresas y 605.000 empleados los que lo componen.

“Hoy, el sector contribuye al PIB colombiano con 2,8 por ciento. Antes ni siquiera aparecíamos en el mapa. Esto tiene que ver con el buen trabajo que se está haciendo, que se refleja en la confianza de las empresas nacionales, internacionales y los clientes. Incluso, en la pandemia nos hemos mantenido conservando los empleos, capacitando al personal en temas de TIC y habilidades blandas, ampliando servicios y generando nuevas vacantes para atender la demanda internacional”, señala.

De acuerdo con BPrO, esta industria representa 14 por ciento de las exportaciones de servicios del país y su demanda se está fortaleciendo. De hecho, sus principales industrias atendidas son telecomunicaciones (27,5 por ciento), banca y servicios financieros (17,5 por ciento), consumo masivo y salud (12,5 por ciento), seguros (10 por ciento) y otro tipo de sectores (32,5 por ciento).

Maritza Garzón Vargas, gerente general de Emtelco, asegura que el gran compromiso es seguir fortaleciendo la recuperación y reactivación del país. “La industria BPO ha sido, sin duda, una pieza clave en ese proceso, ya que, al haber sido catalogada como servicio esencial, ha podido mantener e incluso generar empleo durante la contingencia sanitaria”, dice.

A la fecha, Emtelco genera más de 14.500 puestos de trabajo calificados en Colombia, y, según argumenta Garzón Vargas, ventajas como los costos de operación, la madurez del

negocio, los beneficios fiscales, los indicadores macroeconómicos y el talento humano disponible y calificado “hacen de nuestro país uno de los de mayor potencial para la industria de los servicios tercerizados en la región. Gracias a esto, surge la necesidad de contratar personal operativo, expertos en data y analítica, equipos para asistencia técnica y desarrolladores de nuevos productos, entre otros perfiles que están aportando al crecimiento”.

Los retos

Y si bien el panorama de la exportación de servicios luce atractivo para Colombia, la presidenta ejecutiva de BPrO precisa que es clave que el país continúe trabajando en la capacitación del talento humano.

En ese sentido, el reto, señala Quessep, es mejorar los niveles de inglés y portugués, idiomas cada vez más demandados por las empresas que requieren los servicios.

“Es urgente para el país cerrar la brecha de bilingüismo, siendo un factor clave en el propósito de ser más competitivo en materia de empleo y exportaciones en el sector. Colombia es hoy un hub de exportación de servicios de BPO en la región y no podemos retroceder como consecuencia de una deficiencia en el manejo de un segundo idioma”.

También es necesario potenciar la infraestructura tecnológica para lograr una mayor penetración de internet, lo que generaría más posibilidades de empleo, y adoptar medidas que le permitan al sector seguir incursionando en la transformación digital y la ciberseguridad.

Alberto del Sol, director de Marketing e Innovación de Vodafone Business, señala que, además, para los contact centers las prioridades para los próximos años son: omnicanalidad, personalización, especialización y modelos híbridos de trabajo (presencial y remoto). “Se debe hacer un esfuerzo en la especialización de los agentes, quienes ahora deben tener una orientación hacia la experiencia”, puntualiza.

8220 actividades de centros de llamadas (call center)

Esta clase incluye:

- Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores Humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones.

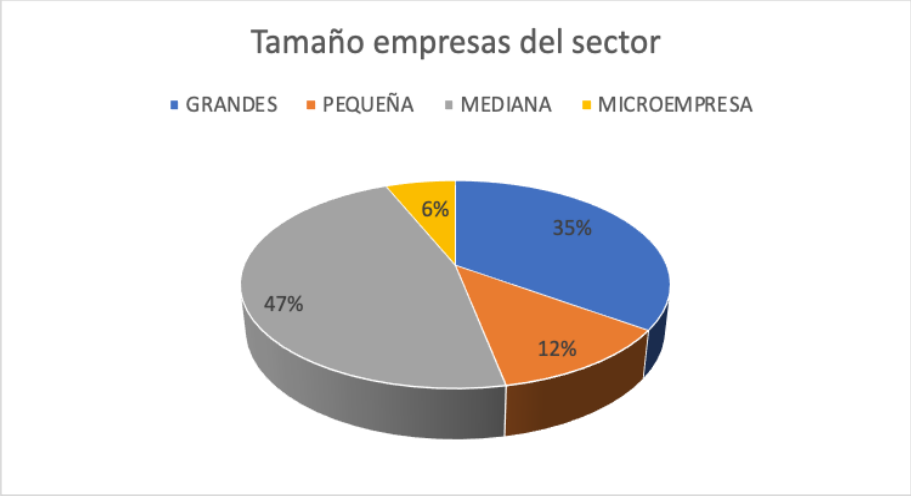
- Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, Para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares.

De acuerdo con el Decreto 957 de 05 junio de 2019, se establece que para efectos de la clasificación del tamaño empresarial se tendrá como criterio exclusivo los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa, como se muestran a continuación:

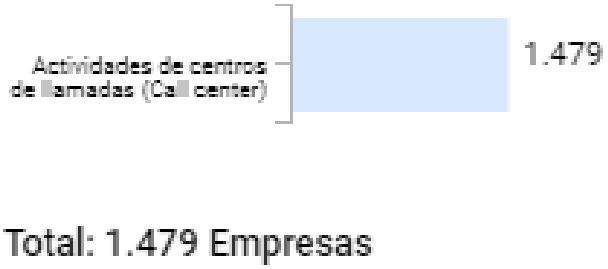
SECTOR	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
Manufacturero	Inferior o igual a 23.563 UVT.	Superior a 23.563 UVT e inferior o igual a 204.995 UVT.	Superior a 204.995 UVT e inferior o igual a 1'736.565 UVT.
Servicios	Inferior o igual a 32.988 UVT.	Superior a 32.988 UVT e inferior o igual a 131.951 UVT.	Superior a 131.951 UVT e inferior o igual a 483.034 UVT.
Comercio	Inferior o igual a 44.769 UVT.	Superior a 44.769 e inferior o igual a 431.196 UVT.	Superior a 431.196 UVT e inferior o igual a 2'160.692 UVT.

Fuente Mypimes.gov.co disponible en la web: http://www.mipymes.gov.co/temas-de-interes/definicion-tamano-empresarial-micro-pequena-median, consultado el 24 de junio de 2021.

Se realizó la consulta de los ingresos de las empresas que tienen estas actividades en el Sistema de Información Empresarial de la superintendencia de sociedades y se identifica respecto al tamaño de las empresas que componen el sector que:

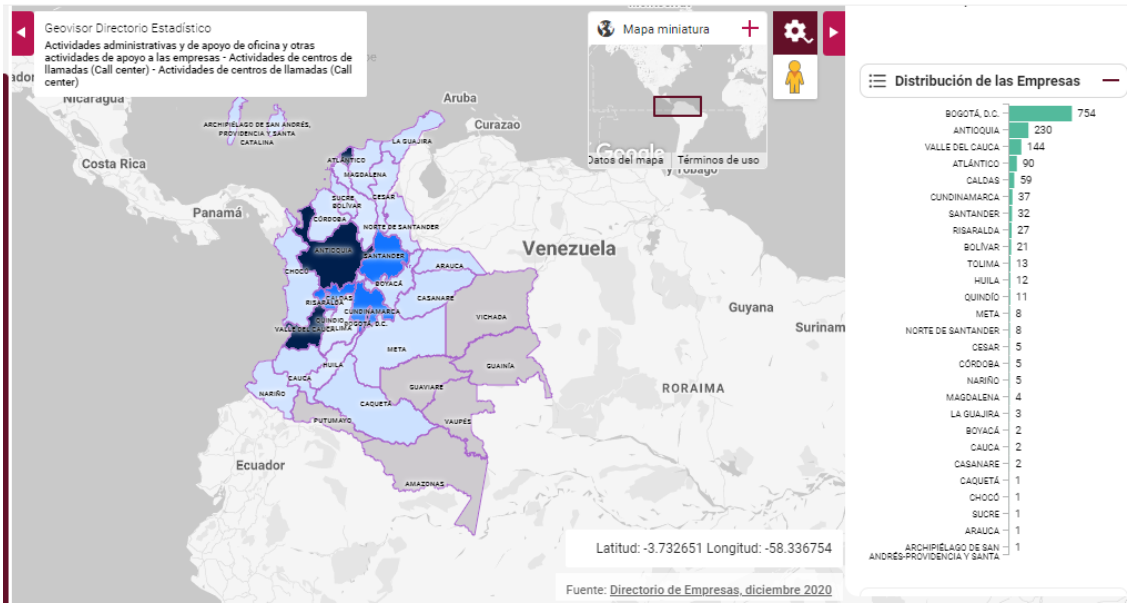


De acuerdo con el Geoportal del DANE en Colombia existen 1.479 empresas dedicadas a actividades de call center, como se muestra a continuación:



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Geovisor directorio de empresas 2020* Disponible en internet en: https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.456007353293281&lg=-73.2781601239999&z=5, Fecha de consulta: mayo 24 de 2021.

Siendo Bogotá D.C. el lugar con mayor cantidad con 754 empresas, seguida de Antioquia con 230[2]. A continuación, se presenta la cantidad de el mapa de georreferenciación de las organizaciones que prestan el servicio en mención:



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Geovisor directorio de empresas 2020* Disponible en internet en: https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.456007353293281&lg=-73.2781601239999&z=5, Fecha de consulta: junio 24 de 2021.

[2] Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Geovisor directorio de empresas 2020* Disponible en internet en: https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/economia/directorio-estadistico-de-empresas/?lt=4.456007353293281&lg=-73.2781601239999&z=5, Fecha de consulta: junio 24 de 2021.

De acuerdo con la Encuesta Mensual de Servicios realizada por el DANE, en abril de 2021, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con abril de 2020.

Encuesta Mensual de Servicios (EMS) abril de 2021
Variación anual de los ingresos nominales según subsector de servicio



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Encuesta mensual de Servicios (EMS).* Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_abril_21.pdf, Fecha de consulta: junio 24 de 2021

Las actividades de los centros de llamadas o call centers tuvieron un incremento positivo de 33,1% con respecto a abril de 2020 en sus ingresos nominales

Variación anual de ingresos según subsector de servicios
(abril 2020-2021)

Abril 2021ᵖ / abril 2020

Sección	Clasificación CIIU Rev. 4 A.C. División	Descripción	Ingresos nominales Variación (%)	Ingresos por servicios Contribución (pp)	Venta de Mercancías Contribución (pp)	Otros Ingresos Contribución (pp)
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	22,9	20,4	0,4	2,0
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	79,4	76,2	-0,1	3,3
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	117,9	116,5	0,6	0,8
J	División 58	Actividades de edición	33,9	28,1	2,8	3,0
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	156,0	106,5	43,8	5,7
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	62,5	58,3	0,1	4,2
J	División 61	Telecomunicaciones	19,9	8,5	11,3	0,1
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,7	8,5	0,2	0,0
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	38,8	35,1	3,6	0,2
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	20,1	18,6	1,3	0,2
M	Clase 7310	Publicidad	36,9	36,7	0,3	-0,1
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	20,8	20,6	0,1	0,1
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	33,1	33,1	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades excepto call center	30,4	30,0	0,2	0,2
P	Grupo 854	Educación superior privada	0,0	-1,4	0,1	1,3
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	64,9	64,9	-0,2	0,2
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	58,7	58,0	0,9	-0,3
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	205,2	187,3	2,2	15,7

Fuente: DANE – EMS

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Encuesta mensual de Servicios (EMS).* Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_abril_21.pdf, Fecha de consulta: junio 24 de 2021

Para la clase 8220 de la sección N, los centros de llamadas o call center presentaron una variación anual de los ingresos nominales del 33,1% con una contribución de los ingresos por servicios con el mismo porcentaje al de la variación. Por su parte, la venta de mercancías y otros ingresos la contribución fue del 0% en ambos casos con respecto a abril de 2020.

El Covid19 y su impacto en los call center[3]

La adecuación de las oficinas, y modelos de negocio a la nueva realidad, en el caso del sector de los call centers y BPO ha requerido de inversiones mensuales de hasta $2.000 millones, según explicó Ana Karina Quessep, presidente de la Asociación Colombiana de BPO y Contact Center, BPro.

Adicionalmente, el teletrabajo se ha vuelto un común denominador, que en muchas empresas perdurará después del covid-19, como en Teleperformance, cuyo presidente para Colombia, Perú y Guyana, Andrés Bernal, afirmó que esperan mantener la mitad de sus colaboradores trabajando desde casa y tienen planes para abrir un site con modelo híbrido en octubre.

Por su parte, José Roberto Sierra, presidente de Konecta Colombia, afirmó que de los casi 16.000 colaboradores que tienen en Colombia, tienen 9.500 personas trabajando desde sus casas. Asimismo, explicó que “hay muy pocas personas en las oficinas y es

[3] Tomado de https://www.larepublica.co/empresas/call-centers-invierten-hasta-2000-millones-al-mes-en-adecuaciones-por-la-pandemia-3057965

porque en el barrio donde viven hay muy poca cobertura de internet, pero el problema no son los contagios en las oficinas, porque nuestros protocolos son muy rigurosos, el problema es que los fines de semana la gente se confía, salen sin los elementos de protección y se contagian".

A nivel general, el sector de los call centers y BPO, tiene 580.000 empleados, de los cuales 230.000 pertenecen a compañías afiliadas a la asociación BPro y de estos 39,13% está trabajando desde sus hogares, lo que representa un total de 90.000 trabajadores en casa.

A pesar de que el servicio de call centers y BPO ha sido necesario durante la pandemia, Quessep aseguró que habrá una contracción en el sector que espera crecer 6% este año, según sus estimaciones, aunque afirmó que todavía es muy incierto el panorama.

El año pasado el sector creció 12% y este año venía con una tendencia hacia arriba que se comenzó a perder con la pandemia, cuando el ingreso total de los call centers aumentó 25,1% en febrero, posteriormente desaceleró a 24,1% en marzo, en abril llegó a 20,1% y en mayo se frenó hasta 11,9%, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Lo mismo pasó con la población ocupada de este sector, pues enero se subió 14,2%, el mes siguiente aumentó a 15,6%, pero con el impacto del covid-19 comenzó su descenso volviendo a 14% en marzo, hasta llegar a 10,5% en mayo.

Vale la pena resaltar que el año pasado el sector cerró con ingresos por $11,05 billones, lo que representó una participación de importante en el PIB del país. Además, 65% de las compañías son colombianas y 35% multinacionales o multilatinas, y sus exportaciones el año pasado llegaron a $3,8 billones.

Quessep también explicó que "Colombia es el segundo país de América Latina después de México, en todos los temas de BPO", y agregó que "tenemos un talento humano competitivo en la región, además, somos un país ubicado muy bien geográficamente; en temas de costo no somos los más baratos, pero los niveles de calidad están por encima del estándar de la región".

Este atractivo ha atraído a grandes compañías como Apex América, que anunció una inversión de US$10 millones, además, de GSS que inyectará US$33,9 millones en tres años.

Aun así, todavía está el reto, el de mejorar el bilingüismo en el país, pues así como afirmó Juan David Aristizábal, cofundador de ProTalento, "siempre nos rajamos en las habilidades socioemocionales y en inglés".

Por su parte, Bernal aseguró que "este es un tema que ha mejorado mucho. En Colombia, en los últimos años el gobierno y las diversas entidades privadas y públicas le han dado un mayor foco, pero lo veo como una oportunidad. Si le diéramos un impulso adicional, sería un gran pull de talento el que estaría disponible para seguir exportando al mundo".

Algunas cifras del sector BPO y Contact Center



3.2.1 OFERTA

Este servicio puede prestarse por personas jurídicas que dentro de su objeto social realicen actividades de BPO y cuenten con amplia experiencia en este servicio.

En el mundo empresarial, la experiencia ha comprobado, una y otra vez, que es fundamental que una compañía se dedique, específicamente, a su negocio (core

business) y a las actividades que le permiten mantenerse en el mercado y generar valor en sus grupos de interés. Por eso, los procesos tecnológicos que no hacen parte esencial de su operación funcionan mejor si son trasladados a un tercero.

Y en este punto cobra importancia el sector BPO, o Business Process Outsourcing (por sus siglas en inglés). Esta industria no solo se caracteriza por ofrecer una variada oferta de servicios asociados a la tecnología para empresas de todos los tipos, sino que, además, sobresale por ser un importante generador de empleo, exportador de servicios e impulsor del Producto Interno Bruto de los países en donde tiene presencia.

Para la consulta de los posibles oferentes se implementó el siguiente procedimiento:

•Búsqueda inicial de procesos de demanda con objetos contractuales similares o relacionados del Icfes y otras entidades públicas en la plataforma SECOP 2, y posterior identificación de proveedores ganadores del contrato y participantes en los procesos de selección. Algunos de estos proveedores se incluirán en la posible lista de empresas oferentes.

•Consulta de empresas adicionales según la base de datos del PIE (Portal de Información Empresarial Con información Financiera con corte a diciembre 2018). (Aún no se ha actualizado la información financiera a corte de diciembre de 2019).

•Búsqueda en la Web de empresas proveedoras de Servicios de BPO.

Con base en lo anterior a continuación se presentan algunas de las empresas representativas en el mercado. Esta información surge igualmente de la investigación propia del estudio del sector. Es de aclarar que:

1-El orden presentado de las empresas no constituye ningún tipo de jerarquización.

2-El listado de empresas no constituye ninguna recomendación al proceso de contratación a adelantar, se presenta únicamente con fines de estudio de la oferta del mercado objetivo del sector.

ITEM	EMPRESA	NIT
1	COMSISTELCO S.A.S.	830007379
2	COMPAÑÍA COLOMBIANA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y TELEMÁTICOS COLVATEL S.A. ESP	800196299
3	TIVIT COLOMBIA S.A.S.	8300275744
4	COMWARE SA	860045379
5	SELCOMP INGENIERIA S.A.S	8000718190
6	BPM Consulting LTDA Business Process Management Consulting LTDA.	900011395
7	ABACO BPO SAS	900969293
8	ACTIVA BPO S.A.S	900766824
9	Aliados BPO S.A.S.	900801518
10	ALO CONTACT CENTER BPO SAS	901159772

ITEM	EMPRESA	NIT
11	Altycom Bpo SAS	9012220674
12	Andes BPO S.A.S	900326590
13	ARCOS SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS	900571923
14	ASERCONTACT BPO SAS	901077078
15	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO	830101821
16	ATARA AUDITORIA Y SERVICIOS BPO SAS	901122310
17	ATLANTIC INTERNATIONAL B.P.O. COLOMBIA S.A.S.	9005324509
18	BPO 3S COLOMBIA S.A.S	900439935
19	Call Me Contact Center SAS	9012029862
20	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS conalcenter bpo	8002196683
21	Contact Box BPO SAS	901052402
22	DIGITEX SERVICIOS BPO &O S.A	9002988902
23	DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A	900298890
24	EUREKA BPO SAS	9008862565
25	Everis BPO LTDA	900150662
26	EVOLUTION OUTSOURCING S.A.S.	9000549523
27	FINLECO BPO SAS	900342562
28	global group bpo sas	94526966
29	INNOVA BPO & BUSINESS INTELLIGENCE S.A.S	9013167382
30	MILLENIUM BPO	830050856
31	SERLEFIN BPO&O SERLEFIN S.A	830044925
32	Siglo Colombia S.A.S.	9003200989
33	AXITY COLOMBIA S.A.S.	8300557915
34	INDRA COLOMBIA S.A.S	830013774
35	Soluciones BPO S.A.S.	900708784
36	BPO DE LAS AMERICAS S A S	9006787295
37	Contacto Efectivo Contac Center Y Bpo S A S	900522593
38	KONECTA	900165713
39	COGNOS	830074045
40	LIKEU SAS	901023152
41	EMTELCO SAS	800237456
42	IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S	830039329
43	INTERACTIVO CONTACT CENTER S.A	830047215
44	AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	830126395
45	Multienlace S.A.S.	811008963
46	CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S.	890321151
47	ARUS S.A	800042471
48	PC MICROS SAS	860403052
49	PRICELESS COLOMBIA S A S	8301036501

ITEM	EMPRESA	NIT
50	SONDA DE COLOMBIA S.A.	830001637
51	Atento Colombia S.A.	830065842
52	CHAMELEON COMUNICACIONES MOVILES SAS	900162392
53	MICROHARD SAS	8002507216
54	SINERGY & LOWELLS SAS	830078090
55	CONTENTO BPS S.A.	811021864
56	COLSOF S.A.S	800015583
57	NEX COMPUTER S.A.S	830110570
58	OESIA NETWORKS SL SUCURSAL COLOMBIA	900193806
59	ADA S.A	800167494
60	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A. OUTSOURCING S.A	800211401

3.2.2 DEMANDA

3.2.2.1 Análisis de precio histórico:

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES ha suscrito contratos con objetos similares los cuales son pertinente analizar en razón a que la similitud en las actividades requeridas con la de la presente necesidad. A continuación, se relacionan los principales aspectos de los procesos identificados:

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-297-2021
Objeto a contratar	Contratar el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11B 2021, en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los evaluandos frente al manejo de la herramienta durante la aplicación de la prueba
Cuantía a contratar	$ 75.124.551
Cuantía definitiva del contrato	$ 75.124.551
Entidad adjudicataria	Likeu S.A.S

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-370-2021
Objeto a contratar	Contratar la mesa de servicio de TI del Icfes, incluyendo los servicios de atención y soporte de requerimientos de usuarios internos y externos, conforme a las buenas prácticas de itil (itinfrastructurelibrary).
Cuantía a contratar	$ 242.825.709
Cuantía definitiva del contrato	$ 242.825.709

Entidad adjudicataria	Selcomp Ingenieria S.A.S

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-371-2021
Objeto a contratar	Prestar el servicio de mesa de ayuda para la atención y soporte de los usuarios de la estrategia Evaluar para Avanzar 3º a 11º.
Cuantía a contratar	$ 318.135.689
Cuantía definitiva del contrato	$ 318.135.689
Entidad adjudicataria	BPM Consulting LTDA

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-271-2020
Objeto a contratar	Contratar la mesa de ayuda de los servicios TI del Icfes, incluyendo los servicios de atencion y soporte de requerimientos de usuarios internos y externos, conforme a las buenas practicas de itil (it infrastructure library)
Cuantía a contratar	$ 241.154.753
Cuantía definitiva del contrato	$ 351.248.078
Entidad adjudicataria	Union Temporal MH-SL Mesa de Ayuda 2017

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-482-2020
Objeto a contratar	Contratar el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11B 2020, en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los evaluandos frente al manejo de la herramienta durante la aplicación de la prueba
Cuantía a contratar	$ 73.869.250
Cuantía definitiva del contrato	$ 73.869.250
Entidad adjudicataria	Likeu S.A.S

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	ICFES-537-2020

Objeto a contratar	Contratar el servicio de Mesa de Servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba PRE SABER CALENDARIO A 2020, en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los evaluandos frente al manejo de la plataforma durante el día de la aplicación de la prueba
Cuantía a contratar	$ 40.192.250
Cuantía definitiva del contrato	$ 40.192.250
Entidad adjudicataria	Likeu S.A.S

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	285A-2019
Objeto a contratar	Contratar la mesa de ayuda para los servicios TI del Icfes, incluyendo los servicios de atención y soporte de requerimientos de usuarios internos y externos, conforme a las buenas practicas de itil (it infrastructure library)
Cuantía a contratar	$ 253.168.943
Cuantía definitiva del contrato	$ 253.168.943
Entidad adjudicataria	Selcomp Ingenieria SAS

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	361-2019
Objeto a contratar	Contratar en la modalidad de Business Process Outsourcing (BPO) la operación del centro de gestión del servicio de los cuatro canales dispuestos para la atención de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los usuarios y de la comunidad educativa.
Cuantía a contratar	$ 20.195.431.984
Cuantía definitiva del contrato	$ 21.555.461.235
Entidad adjudicataria	Outsourcing Servicios Informaticos S.A - Outsourcing S.A

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	385-2018
Objeto a contratar	Prestar el servicio de call center en modalidad de Outsourcing en el marco de la segunda aplicación del piloto de Avancemos 4°, 6°, 8°.
Cuantía a contratar	$ 28.843.815
Cuantía definitiva del contrato	$ 28.843.815
Entidad adjudicataria	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA

Entidad Contratante	INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (ICFES)
No. del proceso	403-2018

Objeto a contratar	Prestación del servicio de centro de contacto para los usuarios inscritos en el concurso de patrulleros y concurso para ingresar al curso de capacitación para ascenso al grado de teniente coronel de la vigencia 2018, en las condiciones descritas en el Anexo Técnico.
Cuantía a contratar	$ 174.930.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 174.930.000
Entidad adjudicataria	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.

3.2.2.2 Análisis de contrataciones con objetos y condiciones técnicas similares en otras entidades a través de la búsqueda en el SECOP:

Adicionalmente, el Icfes analizó los procesos de contratación de las Entidades Compradoras. La siguiente tabla resume los contratos identificados:

Entidad Contratante	***GOBERNACION DE ANTIOQUIA***
No. del proceso	10641 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)
Tipo de proceso	Selección abreviada menor cuantía
Objeto a contratar	CONTRATAR EL SERVICIO DE SOLUCIONES DE MARKETING DE CAMPO PARA EL CANAL MODERNO DE LA FLA - ESTRATEGIA DE VENTAS PARA LA VISIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y MARCAS DEL PORTAFOLIO DE LA FLA MEDIANTE EL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO).
Cuantía a contratar	$ 769.275.265
Cuantía definitiva del contrato	$ 769.275.265
Nombre o razón social del contratista	RED LOGÍSTICA Y GESTIÓN SAS
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1415714&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante	***SENADO DE LA REPÚBLICA***
No. del proceso	LP-SEN-02-2020
Tipo de proceso	Licitación Pública
Objeto a contratar	Contratar la mesa de servicios, bolsa de repuestos, stock de equipos de cómputo y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica que soporta la operación del Senado de la República
Cuantía a contratar	$ 1.161.900.092
Cuantía definitiva del contrato	$ 1.161.640.573

Nombre o razón social del contratista	UNIÓN TEMPORAL SERVICE DESK 2020
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE

Entidad Contratante ***GOBERNACION DE ANTIOQUIA***

No. del proceso	9207
Tipo de proceso	Contratación directa
Objeto a contratar	Prestar a la Gobernación de Antioquia, los servicios de relacionamiento con la ciudadanía a través de los canales de Contact Center y BPO, brindando una experiencia diferenciadora en cada interacción telefónica, presencial o virtual, apoyando así la actividad institucional del Departamento de Antioquia en el fortalecimiento de sus relaciones con la comunidad
Cuantía a contratar	$ 3.690.000.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 3.690.000.000
Nombre o razón social del contratista	EMTELCO S.A.S
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.645201&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante ***AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA - ANI***

No. del proceso	VJ-VAF-SA-004-2018 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)
Tipo de proceso	Selección abreviada menor cuantía
Objeto a contratar	Contratar el servicio de soporte comunicacional y operacional tecnológico mediante el sistema de outsourcing (bpo, ito, kpo) de la entidad, de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas o alcance del objeto
Cuantía a contratar	$ 300.000.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 300.000.000
Nombre o razón social del contratista	ORGANIZACION AXON360 SAS
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.386735&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante	***GOBERNACION DE ANTIOQUIA***
No. del proceso	11665
Tipo de proceso	Contratación directa
Objeto a contratar	PRESTAR A LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO, PARA APOYAR EL FORTALECIMIENTO DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
Cuantía a contratar	$ 1.300.000.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 1.300.000.000
Nombre o razón social del contratista	EMTELCO S.A.S
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1649467&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante	***FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA***
No. del proceso	10641
Tipo de proceso	Contratación régimen especial
Objeto a contratar	CONTRATAR EL SERVICIO DE SOLUCIONES DE MARKETING DE CAMPO PARA EL CANAL MODERNO DE LA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA - ESTRATEGIA DE VENTAS PARA LA VISIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y MARCAS DEL PORTAFOLIO DE LA FLA MEDIANTE EL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)
Cuantía a contratar	$ 746.748.813
Cuantía definitiva del contrato	$ 746.748.813
Nombre o razón social del contratista	RED LOGÍSTICA Y GESTIÓN SAS
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1648152&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante	***GOBERNACION DE CALDAS***
No. del proceso	SA-SP-005-2021 (Manifestación de interés (Menor Cuantía)) (Presentación de oferta)
Tipo de proceso	Selección abreviada menor cuantía
Objeto a contratar	Prestación de servicio de centro de contacto para la atención de solicitudes de la ciudadanía en los canales telefónicos y virtuales, mejorando la experiencia de

	contacto)
Cuantía a contratar	$ 100.000.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 100.000.000
Nombre o razón social del contratista	MERAKI TIC SAS
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1834328&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Entidad Contratante	***DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA***
No. del proceso	CD-01-2021-3548
Tipo de proceso	Contratación directa
Objeto a contratar	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER PARA EL DISTRITO, PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA COMUNIDAD EN GENERAL
Cuantía a contratar	$ 1.900.000.000
Cuantía definitiva del contrato	$ 1.900.000.000
Nombre o razón social del contratista	Empresa de Telecomunicaciones de Bogota ETB SA ESP
Fuente:	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2057590&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true

Del análisis de procesos similares que ha adelantado el Icfes en vigencias anteriores, así como de los adelantados por otras entidades, se puedo evidenciar lo siguiente:

• Las entidades públicas adelantan de manera recurrente procesos para adelantar la contratación de mesa de servicios, los factores que pueden incidir en el valor total es el tiempo de ejecución, los servicios que comprenden la mesa de servicio y la cantidad de personas que se requieren durante la ejecución del contrato

•Que la misma complejidad del proceso, obliga a que la entidad establezca dentro del proceso de selección unas condiciones de participación que permitan escoger proponentes que cuenten con una amplia experiencia, robustez en su capacidad organizacional y solidez financiera para llevar a cabo y solventar el desarrollo del contrato.

3.3. Análisis Técnico

En atención a contratar el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021, en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los evaluandos frente al manejo de la herramienta durante la aplicación de la prueba, el Icfes realizó invitación a través de correo electrónico a empresas del sector de tecnologías reconocidas en la Industria Colombiana como proveedoras de servicios de mesas de servicio, donde se les expresaba la necesidad del Instituto, y donde se les solicitó cotizar el servicio proyectado

La Subdirección de Aplicación de Instrumentos en el anexo técnico para la contratación de la mesa de servicio determino los siguientes ítems o servicios que requiere la prueba Pre Saber 11 calendario A

- Agente (con puesto de trabajo y sus respectivas aplicaciones)
- Enlace Dedicado a Internet
- Coordinador Servicios BPO
- Software de gestión de operaciones de TI para manejo de tickets
- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto
- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
- Minuto Virtual Hold
- Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omincanal o multicanal
- Canal de atención telefónico Inbound con grabaciòn de llamadas
- Canal de atención telefónico Outbound con grabaciòn de llamadas
- Canal de atención telefónico Blending
- Canal de atención chat vía web
- Canal de atención correo electrónico
- Canal de atención Whatsapp
- Videollamada
- Web callback
- Clic to call
- Chatbot Smart
- Voicebot Dumb
- Minutos de conexión outbound/Inbound
- Mensajes de voz o audio
- Mensaje SMS (Short Message Service)
- Transferencia de llamadas

4. CONCLUSIÓN:

Para estimar el valor del presupuesto del presente contrato, se realizó un comparativo entre tres (3) empresas que presentaron cotización para prestar servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021.

- **SOLUCIONES BPO SAS,** presento cotización por valor de cincuenta y nueve millones seiscientos ochenta y nueve mil doscientos veintiséis pesos $59.689.226
- **LIKEU SAS,** presento cotización por valor de sesenta y ocho millones setecientos setenta mil doscientos veintidós pesos $68.770.222
- **CALL ME CONTACT CENTER SAS,** presento cotización por valor de sesenta y ocho millones setecientos cincuenta y ocho mil doscientos pesos $68.758.200

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que según el Acuerdo No. 002 de 2019 por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto, que considera en su artículo 26, numeral 3, literal a) dentro de los criterios para determinar el procedimiento la contratación directa cuando el valor del bien, obra o servicio por contratarse sea igual o inferior cien salarios mínimos legales mensuales vigentes (100 SMLMV), por lo tanto para estimar el precio de mercado del presente proceso se toma de referencia la oferta más económica que cumple con la totalidad de los requerimientos técnicos, la cual fue presentada por SOLUCIONES BPO SAS, el cual corresponde a CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE ($59.689.226) incluido IVA, por el servicio de mesa de servicio para el acompañamiento y soporte en línea a los estudiantes que realicen la prueba Pre Saber 11 calendario A 2021, en aspectos informáticos y operativos que involucren el acceso y uso de la herramienta Plexi de prueba electrónica, para resolver las solicitudes de incidentes y requerimientos que presenten los evaluandos frente al manejo de la herramienta durante la aplicación de la prueba

De conformidad con los resultados anteriores, se concluye que el presupuesto oficial para esta contratación es:

PRESUPUESTO OFICIAL	**$ 59.689.226,00**

YAMILE ARIZA LUQUE
Subdirectora de Aplicación de Instrumentos

Elaboró: Luciano Alfonso Pinilla Pedraza Contratista DPO
Revisó: Diego Alexander Quintanilla Ortiz – Contratista DPO