Anexo: Análisis de la Demanda

Desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se realizó estudio de mercado del sector de Contact Center, el cual se basó en enviar una solicitud de cotización de servicios a diferentes empresas que ejercen esta actividad económica las cuales son reconocidas en el sector y tienen un alto crecimiento en los últimos años en Colombia.

La solicitud estaba acompañada de un documento con condiciones técnicas (RFP) necesarias para garantizar la prestación de un servicio con calidad y no desmejorar las condiciones actuales del mismo, así como también contenía un archivo en Excel que describía la información de cada servicio, a fin de que las empresas nos enviaran la información por unidad de facturación detallada y no de forma general como una bolsa.

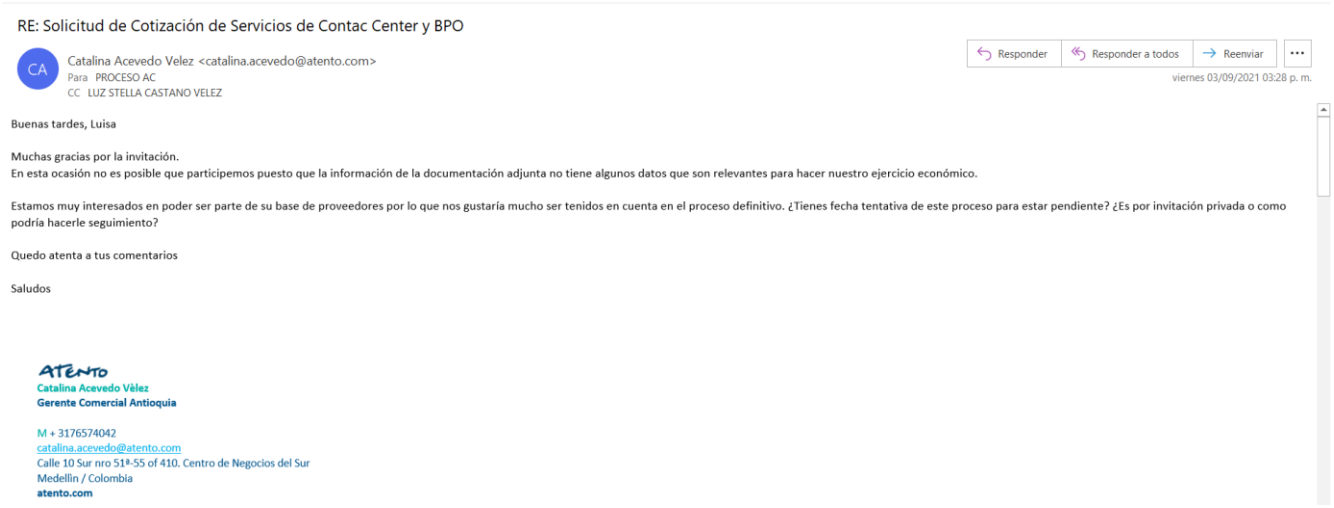
Para este análisis se tuvo en cuenta las siguientes empresas del sector:

- Atento
- Emtelco
- Intelsa
- Interactivo
- Nexa BPO
- Unisono
- Valor +
- COS
- Teleperformance

De las cuales, solo recibimos respuesta de cinco (Intelsa, Valor +, Nexa BPO, Atento y Emtelco), así:

- **Atento**

  El día 3 de septiembre de 2021, mediante correo electrónico la empresa Atento, manifiesta no ser posible su participación en la solicitud de cotización puesto que no cuentan con todos los datos necesarios relevantes para realizar un ejercicio económico.



RE: Solicitud de Cotización de Servicios de Contac Center y BPO

CA Catalina Acevedo Velez <catalina.acevedo@atento.com>
Para PROCESO AC
CC LUZ STELLA CASTAÑO VELEZ

Responder | Responder a todos | Reenviar ...
viernes 03/09/2021 03:28 p. m.

Buenas tardes, Luisa

Muchas gracias por la invitación.
En esta ocasión no es posible que participemos puesto que la información de la documentación adjunta no tiene algunos datos que son relevantes para hacer nuestro ejercicio económico.

Estamos muy interesados en poder ser parte de su base de proveedores por lo que nos gustaría mucho ser tenidos en cuenta en el proceso definitivo. ¿Tienes fecha tentativa de este proceso para estar pendiente? ¿Es por invitación privada o como podría hacerle seguimiento?

Quedo atenta a tus comentarios

Saludos

ATENTO
Catalina Acevedo Vèlez
Gerente Comercial Antioquia

M + 3176574042
catalina.acevedo@atento.com
Calle 10 Sur nro 51B-55 of 410. Centro de Negocios del Sur
Medellìn / Colombia
atento.com

- **Nexa BPO**

  El día 03 de septiembre de 2021 mediante correo electrónico, la empresa Nexa BPO manifiesta compartir la propuesta económica, sin embargo, en el correo no se envían documentos adjuntos, por lo que, el día 06 de septiembre de 2021 se envía un correo desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía manifestando la falta de este adjunto, correo que no obtuvo respuesta por parte del operador.



RE: Solicitud de Cotización de Servicios de Contac Center y BPO

HJ Hector Julian Camilo Rodriguez Prieto <hrodriguezp@nexabpo.com>
Para PROCESO AC
CC Maria Del Pilar Cortes Gonzalez (Director Comercial - Ventas y Servicios S.A.); Brillith Astrid Fernandez Mendoza

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
viernes 03/09/2021 06:25 p. m.

Respondió a este mensaje el 06/09/2021 08:43 a. m..

Hola Luisa, buenas tardes,

Teniendo en cuenta la información y los tiempos del proceso, adjuntamos nuestra oferta teniendo en cuenta las condiciones expuestas,

Quedamos atentos a los comentarios,

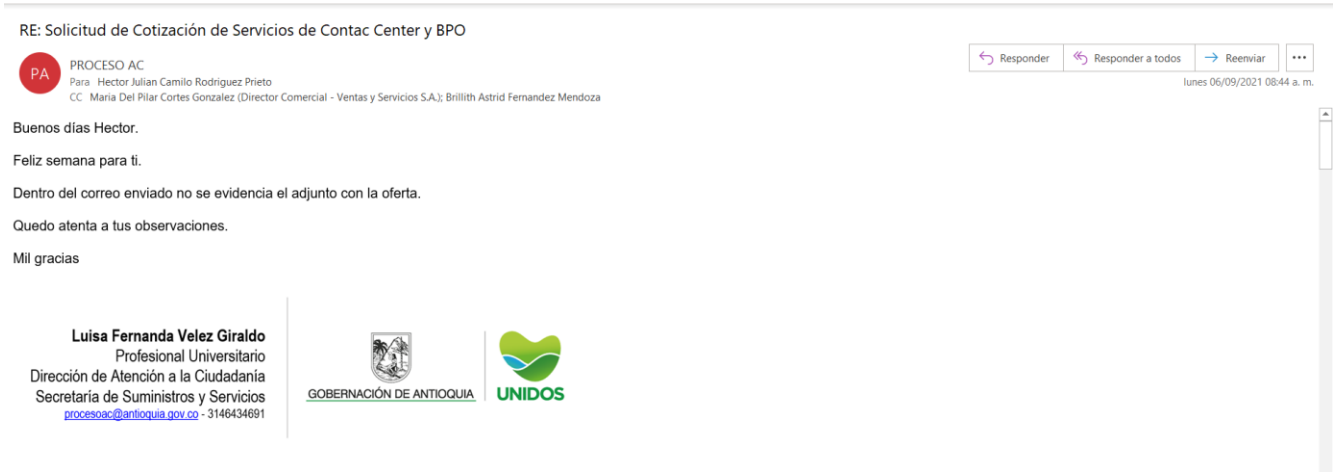
Cordinalmente,

Estamos workeando para ti.

NEXA BPO
AVAL

Julián Rodríguez

Especialista Jr. de Diseño de Negocios
Dirección de Servicios Comerciales
hrodriguezp@nexabpo.com
www.nexabpo.com



RE: Solicitud de Cotización de Servicios de Contac Center y BPO

PA PROCESO AC
Para Hector Julian Camilo Rodriguez Prieto
CC Maria Del Pilar Cortes Gonzalez (Director Comercial - Ventas y Servicios S.A.); Brillith Astrid Fernandez Mendoza

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
lunes 06/09/2021 08:44 a. m.

Buenos días Hector.

Feliz semana para ti.

Dentro del correo enviado no se evidencia el adjunto con la oferta.

Quedo atenta a tus observaciones.

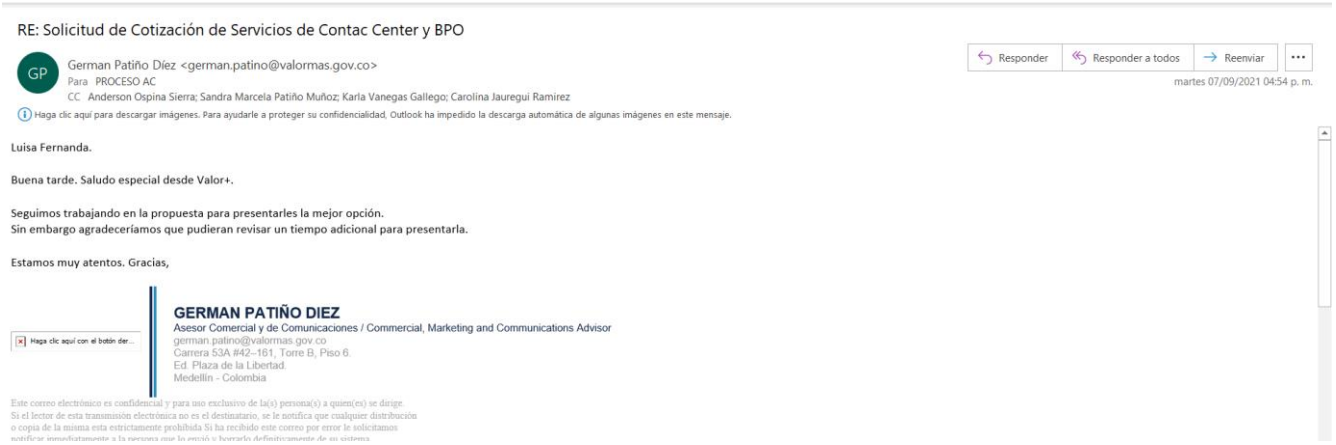
Mil gracias

Luisa Fernanda Velez Giraldo
Profesional Universitario
Dirección de Atención a la Ciudadanía
Secretaría de Suministros y Servicios
procesoac@antioquia.gov.co - 3146434691

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA | UNIDOS

- **Valor +**

  El día 7 de septiembre de 2021 se recibe correo por parte de Valor +, mediante el cual manifiestan requerir de mas tiempo para presentar la cotización de servicios de Contact Center y BPO.



RE: Solicitud de Cotización de Servicios de Contac Center y BPO

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...

GP German Patiño Díez <german.patino@valormas.gov.co>
Para PROCESO AC
CC Anderson Ospina Sierra; Sandra Marcela Patiño Muñoz; Karla Vanegas Gallego; Carolina Jauregui Ramirez

martes 07/09/2021 04:54 p. m.

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Luisa Fernanda.

Buena tarde. Saludo especial desde Valor+.

Seguimos trabajando en la propuesta para presentarles la mejor opción.
Sin embargo agradeceríamos que pudieran revisar un tiempo adicional para presentarla.

Estamos muy atentos. Gracias,

GERMAN PATIÑO DIEZ
Asesor Comercial y de Comunicaciones / Commercial, Marketing and Communications Advisor
german.patino@valormas.gov.co
Carrera 53A #42--161, Torre B, Piso 6
Ed. Plaza de la Libertad
Medellín - Colombia

Haga clic aquí con el botón der...

Este correo electrónico es confidencial y para uso exclusivo de la(s) persona(s) a quien(es) se dirige.
Si el lector de esta transmisión electrónica no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución
o copia de la misma esta estrictamente prohibida Si ha recibido este correo por error le solicitamos

- **Intelsa**

  El día 03 de septiembre de 2021, se recibe correo por parte de la empresa Intelsa, mediante el cual envían cotización de servicios de Contact Center y BPO acorde a la solicitud realizada desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

  Al realizar la revisión y análisis de la misma se evidencia que algunas unidades de facturación son más económicas que las actuales y de igual forma se presentan otras que son mas altas que las del contrato que está en ejecución.

  En relación con lo anterior se presenta comparativo de los valores de las unidades de facturación presentadas por el operador y las actualmente pagadas en el contrato. (se adjunta cotización)

  Nota: Se resalta en otro color las tarifas actuales más altas en comparación con la propuesta de Intelsa.

	Hora ACD	Hora ACD Inglés	Hora ACD Lenguas Nativas	Hora ACD Centro de Relevos	Hora ACD Chat	IVR Director	IVR Transaccional	Chatbot	Hora ACD Redes Sociales	Licenciamiento	App Movil
Actual	$ 23,629	$ 28,850	$ 30,359	$ 30,422	$ 23,629	$ 9	$ 49	$ 242	$ 25,313	El valor de la hora ADC lo incluye	$ 1,095,964
Intelsa	$ 18,000	$ 30,000	$ 36,000	$ 32,400	$ 18,000	$ 35	$ 62	$ 28	$ 18,000	$ 200,000	No se cotizó

	SMS	E-mail	Portatil	MIFI	Hora Capacitacion	Minutos Claro	Minutos Movistar	Minutos Tigo	Auxiliar Adminsitrativo	Tecnico Administrativo	Profesional
Actual	$ 7	$ 24	$ 149,042	$ 133,707	$ 18,630	$ 7,839,090	$ 1,579,146	$ 846,235	$ 3,335,270	$ 4,044,408	$ 6,514,522
Intelsa	$ 5.85	$ 10.00	$ 150,000	$ 120,000	$ 35,000	No se cotizó	No se cotizó	No se cotizó	$ 5,000,000	$ 7,000,000	$ 9,500,000

Teniendo en cuenta los valores anteriores, se proyectó una facturación mensual (incluyendo IVA), se hace importante mencionar que, algunas unidades de facturación no pueden ser comparables, toda vez que la empresa Intelsa no los cotizó en la propuesta enviada.

El ejercicio de proyección de factura, evidencia que, los valores mensuales serian más altos de lo que actualmente pagamos.

Facturación Actual	**$ 409,510,995**
Facturación Intelsa	**$ 456,029,420**

- **Emtelco**

  El día 03 de septiembre de 2021, se recibió por parte de la empresa Emtelco S.A.S. cotización de servicios de Contac Center, la cual al validarla se evidencia que se trata de los mismos costos que se tienen en el contrato actual de Contact Center, por lo que, la facturación mensual no se verá afectada. (se adjunta cotización)

	Hora ACD	Hora ACD Inglés	Hora ACD Lenguas Nativas	Hora ACD Centro de Relevos	Hora ACD Chat	IVR Director	IVR Transaccional	Chatbot	Hora ACD Redes Sociales	Licenciamiento	App Movil
Actual	$ 23,629	$ 28,850	$ 30,359	$ 30,422	$ 23,629	$ 9	$ 49	$ 242	$ 25,313	El valor de la hora ADC lo incluye	$ 1,095,964
Emtelco	$ 23,629	$ 28,850	$ 30,359	$ 30,422	$ 23,629	$ 9	$ 49	$ 242	$ 25,313	El valor de la hora ADC lo incluye	$ 1,095,964

	SMS	E-mail	Portatil	MIFI	Hora Capacitacion	Minutos Claro	Minutos Movistar	Minutos Tigo	Auxiliar Adminsitrativo	Tecnico Administrativo	Profesional
Actual	$ 7	$ 24	$ 149,042	$ 133,707	$ 18,630	$ 7,839,090	$ 1,579,146	$ 846,235	$ 3,335,270	$ 4,044,408	$ 6,514,522
Emtelco	$ 7	$ 24	$ 149,042	$ 133,707	$ 18,630	$ 7,839,090	$ 1,579,146	$ 846,235	$ 3,335,270	$ 4,044,408	$ 6,514,522

- **Colombia Compra**

  Para el análisis del contrato marco de Colombia Compra, se revisaron los servicios disponibles para adquirir por medio del mismo, revisando cada una de las unidades de facturación y realizando el filtro con las necesarias para la operación de Contac Center y BPO de la Dirección de Atención a la Ciudadanía.

  Del análisis, se logró evidenciar que algunas de las unidades de facturación requeridas por la Dirección no se encuentran disponibles en el acuerdo marco, como lo son:

  - Ferias de Servicio
  - Portátiles
  - Mifi
  - App Movil

  Asimismo, se evidencia que, algunos de los servicios se encuentran en otras condiciones diferentes a las que actualmente se tienen, así:

  - **Auxiliar Administrativo:** La asignación salarial de Colombia Compra es de 1,50 salarios mínimos. La asignación salarial actual con Emtelco es de 1,60 salarios mínimos.

  - **Técnico Administrativo:** La asignación salarial de Colombia Compra es de 2,0 salarios mínimos. La asignación salarial actual con Emtelco es de 2,47 salarios mínimos.

  - **Profesional**: La asignación salarial de Colombia Compra es de 3,0 salarios mínimos. La asignación salarial actual con Emtelco es de 4,20 salarios mínimos.

Valor Mes por Cada Empresa

Empresa	Millenium	Emtelco SAS	Conalcreditos	BPM Consulting LTDA	Outsourcing S.A	UT Servicios BPO	UT ASD - IQ
Total Mes	$ 296.025.986	$ 318.231.863	$412.063.897	$ 357.567.045	$ 440.499.966	$ 433.593.634	$447.267.677
Total Mes con Iva	$ 352.270.924	$ 378.695.917	$490.356.037	$ 425.504.784	$ 524.194.960	$ 515.976.425	$532.248.536

Comparación de Facturación Mensual

	Facturación Mensual		
Empresa	Emtelco	Valormas	Promedio Colombia Compra
Costo	$ 393.118.569	$ 625.666.146	$ 413.074.465

Se hace importante mencionar que, el valor de Colombia Compra es promediado entre las 7 empresas que hacen parte del contrato marco, así como también, se precisa que, se debe tener en cuenta las observaciones encontradas en el análisis realizado, mediante el cual se evidenció que, algunos servicios que nosotros requerimos no se encuentran establecidos dentro del contrato marco y algunos otros no son en las mismas condiciones a los que se tienen actualmente. Nota: Ver análisis de Colombia Compra dentro del informe.

Indicadores

Actualmente, el contrato de Contact Center tiene dentro de sus requisitos técnicos, el cumplimiento de unos indicadores que garantizan la calidad en la prestación del servicio.
De acuerdo a la revisión de las propuestas, los indicadores quedarían así:

Nombre Indicador	Meta Atual	Emtelco	Valormas	Colombia Compra
Nivel de Servicio	85%	85%	Sin Información	80%
Eficacia	95%	95%	Sin Información	90%
Grabacion de Llamadas	99%	99%	Sin Información	99%

En relación con lo anterior, se define que la propuesta de Emtelco S.A.S se ajusta a la necesidad en términos económicos, de tiempo e idoneidad para este proceso, en virtud de que por ser la entidad con la que se ha contratado los servicios durante los últimos 8 años, no se incurrirá en los sobrecostos que representa la implementación inicial de los servicios telefónicos y virtuales, además que la experiencia y perfeccionamiento que han alcanzado a lo largo de este tiempo lo hacen un prestador de servicio idóneo con altos estándares de calidad y reconocimientos a nivel nacional e internacional como lo evidencian en la propuesta; además de ser una empresa con economía mixta.