ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

OBJETO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES, GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍA EN GENERAL DE CONTACT CENTER (CALL CENTER Y WHATSAPP) CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO TECNICO TI Y ANEXO TECNICO FUNCIONAL.

METODOLOGÍA

1. PRECIOS HISTÓRICOS

Para la vigencia 2022, la Entidad celebró el contrato No 088 de 2022 con la empresa CODALTEC que esta mediante invitación publica la EMPRESA CONTENTO BPS S.A como proveedora especializada en prestar los servicios de acuerdo a la necesidad de CREMIL frente a los canales de atención para los usuarios, así:

ENTIDAD	MODALIDAD DE SELECCIÓN	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR DEL CONTRATO (CONVENIO DESDE 06 DE JUNIO DE 2022 AL 05 DE ENERO DE 2023
CODALTEC	Convenio Interadministrativo	Prestación de servicios de atención **CONTACT CENTER** de los canales de atención a los afiliados y partes interesadas de Cremil	$ 577.783.080
CODALTEC	Convenio Interadministrativo	Prestación de servicios de atención **CONTACT CENTER** de los canales de atención a los afiliados y partes interesadas de Cremil	$ 542.233.371

Año	Vr Facturacion Mensual Sin Iva	Iva 19%	Fact. + Iva
2022	$ 80.922.000	$ 15.375.180	$ 96.297.180
2023	$ 94.274.130	$ 17.912.085	$ 112.186.215

2. ESTUDIO DE MERCADO

Se realizó la exploración de mercado mediante la solicitud de cotizaciones de manera telefónica, correo electrónico y la plataforma del SECOP II, a las que dieron respuesta las siguientes empresas: (LIAN BPO, y BPM CONSULTING), para lo anterior el comité técnico estructurador avala las cotizaciones, a lo que indica que estas fueron solicitadas bajo las mismas condiciones de calidad, por lo que las cotizaciones cumplen con la necesidad técnica expuesta.

2.1. AVAL DE COTIZACIONES

El Centro Integral de Servicio al Usuario, dando traslado al comité técnico estructurador, para ser consideradas en el análisis y proyecciones de cantidades a adquirir con el actual presupuesto asignado, obteniendo las siguientes respuestas de aval por el Comité Técnico Estructurador, así:

No	EMPRESA COTIZANTE	FECHA DE LA COTIZACIÓN	CONCEPTO AVAL
1	LIAN BPO	26 De Abril de 2023	AVALADA
2	BPM CONSULTING	26 De Abril de 2023	AVALADA

Tabla- estudio de mercado

ESTUDIO DE MERCADO SERVICIOS CONTACT CENTER													
					LIAN BPO			BPM CONSULTING			PRECIO HISTORICO (2023)		
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	No MESES	CANTIDAD	VR UNITARIO	IVA	VR TOTAL	VR UNITARIO	IVA SI APLICA	VR TOTAL	VR UNITARIO	IVA SI APLICA	VR TOTAL
1	COORDINADOR-LIDER DE PROYECTO Profesional en ingeniería industrial o administración de empresas o profesionales a fines con especialización en gestión de proyectos o alta gerencia. Experiencia de mínimo cinco (5) años en dirección o coordinación de proyectos relacionados con el objeto del presente proceso, de los cuales, mínimo un año debe ser en temas relacionados con servicio al cliente	Unidad	3	1	$ 4.890.576,75	$ 929.209,58	$ 17.459.359,00						
2	ASESORES DE SERVICIO AL CLIENTE Estudiantes o graduados en estudios técnicos o tecnológicos. Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp. Nota: Garantizando el 97% de la atención de acuerdo a la estrategia con las herramientas tecnológicas y talento humano implementada por el proveedor.	Unidad	3	22	$ 4.736.750,62	$ 899.982,62	$ 372.024.394,00						
3	ANALISTA O BACK OFFICE Estudiantes o graduados en estudios técnicos o tecnológicos. Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp	Unidad	3	1	$ 4.413.447,34	$ 838.554,99	$ 15.756.007,00	$ 117.958.294,00	$ 22.412.075,86	$ 421.111.109,58	$ 94.274.130,00	$ 17.912.084,70	$ 336.558.644,10
4	CAPACITADOR O FORMADOR Estudiantes o graduados en estudios técnicos o tecnológicos. Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp	Unidad	3	1	$ 4.413.447,34	$ 838.554,99	$ 15.756.007,00						
5	PROFESIONAL O TÉCNICO PARA VALIDAR ESTANDARES DE CALIDAD Estudiantes o graduados en estudios técnicos o tecnológicos Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp	Unidad	3	1	$ 4.413.447,34	$ 838.554,99	$ 15.756.007,00						
6	Otros costos y gastos (licencias, servicios, arrendamientos equipos y gastos de administración	N/A			N/A								
7	MARGEN DE UTILIDAD	N/A			N/A								
TOTAL					$ 436.751.774,00			$ 421.111.109,58			$ 336.558.644,10		

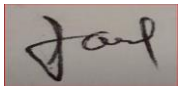
2.1. PRESUPUESTO DEL PROCESO

La Caja De Retiro CREMIL previo análisis y comparación de las cotizaciones, procede a realizar un promedio geométrico en virtud de que una de las cotizaciones tiene una diferencia importante frente a las demás, y así determinar el presupuesto, resultando entonces un por el valor que asciende a la suma de **TRECIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SETENTA Y CINCO PESOS ML ($ 395.566.075)** incluido IVA.

Tabla- presupuesto estimado

PRESUPUESTO ESTMADO - SERVICIOS CONTACT CENTER							
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	No MESES	CANTIDAD	VR UNITARIO	IVA	VR TOTAL
1	COORDINADOR-LIDER DE PROYECTO	Unidad	3	1	$ 4.429.395	$ 841.585	$ 15.812.940
2	ASESORES DE SERVICIO AL CLIENTE	Unidad	3	22	$ 4.290.075	$ 815.114	$ 336.942.491
3	ANALISTA O BACK OFFICE Estudiantes o graduados en estudios técnicos o tecnológicos. Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp	Unidad	3	1	$ 3.997.259	$ 759.479	$ 14.270.215
4	CAPACITADOR O FORMADOR	Unidad	3	1	$ 3.997.259	$ 759.479	$ 14.270.215
5	PROFESIONAL O TÉCNICO PARA VALIDAR ESTANDARES DE CALIDAD	Unidad	3	1	$ 3.997.259	$ 759.479	$ 14.270.215
TOTAL					$ 395.566.075		

Proyecto



PD. Javier Mauricio Espinosa
Comité técnico estructurador:

Wilmer Duque Patiño
Comité técnico estructurador



PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO
Coordinadora Centro Integral de Servicio al Usuario



PD. CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS
Coordinadora Grupo Informática
Coordinador del proceso/Supervisor de Proyecto-Técnico