ANÁLISIS DEL SECTOR Y ESTUDIOS DE MERCADO

PROCESOS DE SELECCIÓN

OBJETO CONTRATACIÓN	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITAN FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
DEPENDENCIA SOLICITANTE	OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
NOMBRE DEL TÉCNICO RESPONSABLE	1. VALERIA CAMILA REZA ESCOBAR 2. T3. ROCÍO DEL PILAR PERDOMO CALDERÓN
CARGO DEL TÉCNICO RESPONSABLE	1. PROFESIONAL DE DEFENSA 2. GESTORA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO
E-MAIL DEL TÉCNICO RESPONSABLE	Valeria.reza@mindefensa.gov.co Rocio.perdomo@mindefensa.gov.co

1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Ministerio de Defensa Nacional es la máxima autoridad en materia de defensa, seguridad y asuntos militares de la República de Colombia; formula, diseña, desarrolla y ejecuta las políticas de defensa y seguridad nacionales, conduce la Fuerza Pública, conformada por las Fuerzas Militares; Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea, y la Policía Nacional así como las entidades adscritas y vinculadas del Sector Defensa y su ámbito de competencia se extiende al nivel nacional.

En tal sentido, y teniendo en cuenta que de estas funciones se desprende la de ofertar trámites y servicios a la ciudadanía, desde la vigencia 2023, el Ministerio de Defensa Nacional ha asumido retos para fortalecer la relación estado-ciudadano, esto implica, hacer frente a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor, así como fortalecer la transparencia en la gestión, el derecho de acceso a la información y la participación ciudadana. Para alcanzar dichos cometidos nos vemos enfrentados a una serie de condiciones entre las que se destaca el nivel de confianza de los ciudadanos frente a la labor de la entidad y de los organismos y entidades del sector defensa, por lo que para alcanzar los objetivos trazados se requiere continuar fortaleciendo los canales de atención de la entidad ya que a través de ellos se promueve el acceso de los ciudadanos a la oferta

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

e información institucional, con principios de información completa y clara, eficiencia y calidad acorde con las necesidades, realidades y expectativas de nuestros grupos de valor a través de la implementación de soluciones innovadoras por medio de las cuales se garantice el servicio al ciudadano, el derecho de acceso a la información y el derecho consagrado en la Constitución Política de Colombia frente a la presentación de peticiones por motivos de interés general o particular y que las mismas sean resueltas en los términos legales vigentes.

Para dar cumplimiento a lo antes expuesto y atendiendo a lo establecido en la Ley 2052 de 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones*" la cual en su artículo 17 dispone lo siguiente:

*"**ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO**. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad deberá ser del nivel directivo."*

Atendiendo a lo antes expuesto, el Ministerio de Defensa Nacional a través del Artículo 35 del Decreto 1874 de 2021 creó la Oficina de Relación con el Ciudadano la cual centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas que inciden en la relación estado-ciudadano; Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información Pública. La conformación de esta dependencia permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos. En tal sentido, esta Oficina tiene dentro de sus funciones -entre otras-, las siguientes:

- *"Dirigir, orientar, controlar la organización y funcionamiento de la atención a los ciudadanos en los organismos y entidades del Sector por medios presenciales y tecnológicos en los términos en que lo dispongan las normas legales vigentes.*

- *Liderar y coordinar la implementación de estrategias, buenas prácticas y protocolos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en el Sector Defensa.*

- *Organizar y permitir a la comunidad el acceso a información de interés general, promover su difusión activa y la posibilidad de consulta a través de medios físicos, audiovisuales y electrónicos, en coordinación con la Dirección de Comunicaciones.*

- *Definir los trámites, servicios y productos, ofrecidos por el Ministerio de Defensa Nacional-Unidad de Gestión General, de acuerdo con las necesidades y derechos de la ciudadanía.*

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

- *Proponer estrategias para la excelencia en la prestación del servicio y ejecutar planes y proyectos de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los objetivos, metas y planes que se determinen.*

- *Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos".*

Debido a estas funciones otorgadas y como se indicó anteriormente, continúa siendo un reto para el Ministerio de Defensa Nacional – Oficina de Relación con el Ciudadano, implementar y establecer canales de atención al ciudadano que permitan mejorar la experiencia y confianza de los ciudadanos con el Sector Defensa facilitando el acceso a sus derechos, por lo que en la actual vigencia se pretende continuar contando con un Centro de Contacto Omnicanal en la Unidad de Gestión General, lo anterior debido a que en la vigencia 2023 se suscribió a través de Colombia Compra Eficiente – Tienda Virtual del Estado Colombiano la Orden de Compra No. 111091 la cual tiene como objeto contractual: *"Fortalecer la relación estado-ciudadano, así como fortalecer la transparencia en la gestión, el derecho de acceso a la información y la participación ciudadana, por lo que el primer paso para alcanzar los objetivos trazados es fortalecer los canales de atención de la entidad".* En concordancia con lo anterior, para la actual vigencia, se pretende adquirir los servicios de Centro de Contacto el cual contará con las siguientes bondades:

1. Contar con un número suficiente de agentes para que los ciudadanos obtengan información actualizada, oportuna y veraz respecto de los trámites, servicios e información institucional de la entidad a través de los canales telefónico y electrónico, así como la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas a través de los canales en mención.
2. Contar con supervisor de servicios bpo y líder de calidad quienes efectuarán seguimiento respecto de la prestación del servicio, efectuarán evaluaciones periódicas para medir los conocimientos y el grado de destreza de los agentes, e implementarán estrategias diarias para mejorar continuamente la prestación del servicio lo que fortalecerá la percepción de los usuarios hacia la entidad.
3. Servicio de omnicanalidad con la implementación de grabaciones IVR y chatbot como alternativa para brindar información sobre los tramites más demandados del Ministerio, tales como información respecto de turnos de pago, desprendibles de pago de pensionados, CETILES, entre otros.
4. Se efectuarán monitoreos y puntos de control que permitan mejorar la experiencia del usuario.
5. Se potencializará la recepción de denuncias de manera más ágil y expedita para el usuario.
6. A través del registro de llamadas y chats que ingresen al Centro de Contacto, se efectuará caracterización a los usuarios que acceden a los trámites y servicios de la entidad.
7. A través del Centro de Contacto se medirá la percepción de satisfacción de los usuarios y de los resultados obtenidos se podrán implementar acciones tendientes a fortalecer la relación estado-ciudadano.
8. Al contar con un Centro de Contacto en la entidad, se reducirán el número de PQRSCF, teniendo en cuenta que a través de los canales telefónico y electrónico

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

los usuarios podrán acceder a la información de su interés sin necesidad de interponer una solicitud.

9. El Centro de Contacto permitirá que las solicitudes de los usuarios sean recepcionadas y radicadas por los agentes, lo que descongestionará los puntos de atención presenciales de la entidad y lo que resulta más accesible para el ciudadano.
10. Se reducirán porcentajes de abandono y mejorará considerablemente la satisfacción del usuario al obtener información de primera mano sin necesidad de trasladarse a las instalaciones de la entidad y en muchos casos, los usuarios que se encuentran en otros lugares del país no tendrán que trasladarse a la ciudad de Bogotá para acceder a la información de su interés.

De conformidad con lo anterior, las acciones orientadas respecto del servicio al ciudadano, implica para su materialización tal y como se mencionó anteriormente, el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones recibidas por la entidad y de conformidad con lo establecido en la Resolución 3660 de 2022 la cual regula el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional, los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes a través de los diferentes canales de atención que dispone el Ministerio de Defensa Nacional, entre ellos el canal telefónico, por tanto, el tratamiento que las PQRSCF reciben en nuestra entidad, impactará de manera directa en los derechos fundamentales de los grupos de valor del Ministerio de Defensa Nacional, incluyendo entre ellos el derecho fundamental a la información, que como garantía constitucional busca obtener respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente respecto a lo solicitado.

El Ministerio de Defensa Nacional a través de la Resolución 1621 de 2022 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por lo que es pertinente mencionar que una de las políticas del mencionado modelo corresponde a la de Servicio al Ciudadano, la cual está a cargo de la Oficina de Relación con el Ciudadano y cuenta con un equipo temático que se encuentra conformado por las dependencias de la UGG que tienen relación directa con el ciudadano, lo que implica la atención a usuarios y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones recibidas por la Entidad, por lo que a través del Centro de Contacto se abordará la información respecto de los trámites, servicios y demás información conforme a la misionalidad de las dependencias del Ministerio de Defensa Nacional que conforman el equipo temático de la política en mención. A través de este Centro de Contacto se prestará servicio omnicanal el cual integrará soluciones de Mensajes IVR, Chatbot, y contacto telefónico, lo anterior teniendo en cuenta la preferencia de nuestros grupos de valor por el canal electrónico, y además tomando como base los potenciales usuarios del Ministerio de Defensa Nacional, toda vez que las redes sociales de la entidad cuentan con números significativos en sus seguidores; a través de la red social Instagram, el Ministerio de Defensa cuenta con 215.000 seguidores, en “X” (anteriormente Twitter) con 1.000.000 de seguidores aproximadamente, y Facebook con más de 500.000 seguidores.

Por otro lado, y de conformidad con lo establecido en la Resolución 3660 de 2022 “*A través de la cual se regula el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional*” se indica en la parte considerativa que teniendo en cuenta que la interacción por medios electrónicos entre el ciudadano y las entidades del estado son cada vez más frecuentes, se incluyen las redes

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

sociales como canales de recepción de PQRSD, lo que permitirá continuar avanzando hacia la mejora de servicio de acuerdo con los canales de comunicación que proponen los avances tecnológicos actuales a través de internet, por lo que se dispone en el artículo 11 la posibilidad que tienen los ciudadanos para presentar y tramitar peticiones por medios electrónicos[1]. En tal sentido, la gestión de las PQRSCF impacta de manera directa en los derechos fundamentales de los ciudadanos y grupos de valor e interés de la entidad, incluyendo entre ellos el derecho fundamental a la información, que como garantía constitucional busca obtener respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente respecto a la solicitud efectuada. Importante denotar que al continuar con la prestación del servicio del Centro de Contacto los ciudadanos podrán efectuar consultas y solicitar orientación de manera rápida a través de las opciones de omnicanalidad, lo que busca mejorar la satisfacción de los usuarios y de esta forma no tendrán la necesidad de interponer una PQRS, lo que impactará de manera positiva en la entidad, descongestionando la cantidad de solicitudes y su respectivo trámite así como la descongestión de los puntos de atención presencial.

Con la presente contratación se pretende lograr una articulación interna, lo que contribuirá a brindar un mejor servicio al ciudadano a través de un equipo dedicado a la atención al público mediante la omnicanalidad.

Respecto al presupuesto asignado a la Oficina de Relación con el Ciudadano para el presente proceso de contratación, es pertinente mencionar que el mismo requiere continuar siendo implementado en el Ministerio de Defensa Nacional, por lo que se procedió a efectuar simulación incluyendo los servicios necesarios para cumplir con el objeto contractual, como se relaciona más adelante.

1.1 ANTECEDENTES CONTRACTUALES:

Centro de Contacto:

Es pertinente mencionar que, el Ministerio de Defensa Nacional ha contratado en vigencias anteriores el servicio de Centro de Contacto mediante Acuerdo Marco Precios de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

2021:

En la vigencia 2021 a través del CTO-132 de 2021 se contrató el “Servicio de Centro de Contacto” el cual tuvo como fecha de inicio el 6 de mayo de 2021 y se adicionó hasta el 30 de abril de 2022. Esta contratación consistió en brindar atención telefónica a los grupos de valor únicamente del Grupo Prestaciones Sociales, Grupo Archivo General y Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas.

[1] Resolución 3660 de 2022, articulo 11: PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Se admitirán y tramitarán peticiones recibidas por el Ministerio de Defensa Nacional por cualquier medio idóneo para la comunicación electrónica o transferencia de datos, siempre y cuando reúnan los requisitos previstos en el artículo 13 y en las normas especiales que regulen las actuaciones administrativas de competencia del Ministerio, y se dirijan a las direcciones de correo electrónico o formularios de datos establecidos para el efecto en las páginas web del mismo Ministerio, Comando General, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana y Policía Nacional.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

A través de este centro de contacto se contrataron los servicios de cuatro (4) agentes quienes brindaban orientación e información a los grupos de valor respecto de los trámites pensionales, desprendibles de pago, certificados cetiles y orientación respecto de los turnos de pago de los beneficiarios de sentencias, sin embargo, los cuatro (4) agentes no eran suficientes para la atención de todas las llamadas que ingresaban a la línea, por lo tanto, y de conformidad con las estadísticas proporcionadas por el proveedor BPM Consulting se evidencia un gran porcentaje de abandono; puesto que la cantidad de llamadas abandonadas supera el número de las llamadas atendidas tal como se evidencia a continuación:

A continuación, se relaciona el comportamiento del segundo semestre del año 2021 Centro Contacto – BPO y primeros cuatro meses de la vigencia 2022:

Fecha	LI. Recibidas	LI. Atendidas	LI. Atendidas<30s	LI. Abandonadas	Nivel de Servicio	% Atención	% Abandono	TMO(s)
Junio - 2021	6000	3761	3210	2239	85,35%	62,68%	37,32%	18
Julio - 2021	12744	4194	2694	8550	64,23%	32,91%	67,09%	269
Agosto - 2021	22040	6005	2902	16035	48,33%	27,25%	72,75%	259
Septiembre - 2021	7056	4869	4087	2187	83,94%	69,01%	30,99%	256
Octubre - 2021	4700	3507	3145	1193	89,68%	74,62%	25,38%	260
Noviembre - 2021	5113	3739	3335	1374	89,19%	73,13%	26,87%	252
Diciembre - 2021	3431	2856	2690	575	94,19%	83,24%	16,76%	243
Enero 2022	4062	3758	3255	304	80,13%	92,52%	7,48%	241
Febrero 2022	5201	4379	4166	822	80,10%	84,20%	15,80%	249
Marzo 2022	8021	5648	3937	2373	49,08%	70,42%	29,58%	247
Abril 2022	8398	3511	1512	4887	18,00%	41,81%	58,19%	313
Total	**86766**	**46227**	**34933**	**40539**	**75,57%**	**53,28%**	**46,72%**	**237**

Fuente: estadística suministrada por el Operador BPM Consulting.

Notas: En cuanto al Centro de Contacto que prestó los servicios para Prestaciones Sociales, Archivo General y Obligaciones Litigiosas, una vez efectuada la verificación en cuanto a las tipologías de las llamadas se logró identificar que corresponden a “consultas”, las cuales se considera podrían ser atendidas mediante la implementación de omnicanalidad, a través de herramientas como grabación de IVR o chatbot mediante audiotextos o textos previamente dispuestos se brinda información a través de la línea de atención o los canales tecnológicos.

2023:

Para la contratación de la vigencia 2023 se incluyeron servicios que no estaban incluidos en el proceso anterior, tales como: una cantidad superior de agentes, líder de calidad, supervisor de servicios BPO, chatbot dumb, atención de agentes mediante chat, Grabaciones IVR, entre otros servicios que optimizarán la prestación del servicio y permitirá atender las necesidades de nuestros grupos de valor.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

En la vigencia 2023 a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano se suscribió el pasado 9 de junio de 2023 Orden de Compra No. 111091 entre la Oficina de Relación con el Ciudadano y el proveedor que ofertó menor precio; Conalcréditos Conalcenter BPO, por lo que se suscribió acta de inicio el 30 de junio de 2023 y luego de implementado el desarrollo, el inicio de este contrato se llevó a cabo el 28 de agosto de 2023. Esta Orden de Compra se prorrogó hasta el 30 de abril de 2024 por concepto de vigencias futuras, sin embargo, a continuación, nos permitimos relacionar los servicios contratados:

Servicio	Capacidad
Agente en Sitio	8
Troncal SIP	16
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	10000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50000
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30
Minutos de conexión outbound/Inbound	15000
Transferencia de llamadas	15000
Sesión formación o capacitación	20
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8
Hora desarrollo	130
Supervisor Servicios BPO	1
Líder de calidad	1
Chatbot dumb	15000
Licencia RPA – Robotic Process Automation	1

A continuación, se relaciona el comportamiento del Centro Contacto con Conalcréditos Conalcenter BPO, a continuación:

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	% LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	% LLAMADAS ABANDONADAS	TMO
ago-23	56	56	100,00%	0	0,00%	21:24
sep-23	814	791	97,58%	23	2,42%	19:09
oct-23	891	867	97,50%	24	2,50%	15:57

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

MES	LLAMADAS ENTRANTES	LLAMADAS ATENDIDAS	% LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	% LLAMADAS ABANDONADAS	TMO
nov-23	944	921	97,65%	23	2,35%	12:56
dic-23	1065	1034	97,54%	31	2,46%	12:34
ene-24	1697	1638	97,17%	59	2,83%	12:24
feb-24	2353	2284	97,28%	69	2,72%	12:53
mar-24	1537	1500	97,48%	37	2,52%	12:55
TOTAL	**9357**	**9091**	**97,77%**	**266**	**2,22%**	**14:76**

Fuente: estadística suministrada por el Proveedor Conalcréditos Conalcenter BPO.

Es pertinente resaltar que, desde el inicio de la operación del Centro de Contacto, es decir desde el 28 de agosto de 2023 hasta el 31 de marzo de 2024 se han recibido 9.357 llamadas, de las cuales han sido atendidas efectivamente 9.091, es decir el 97,77%, y 266 llamadas abandonadas lo que corresponde a un 2,22%, en tal sentido, se identifica que el porcentaje de llamadas abandonadas es bajo, por lo que se concluye que los ocho (8) agentes han sido suficientes para la atención de la línea del Ministerio de Defensa Nacional y por lo que se pretende continuar contratando la misma cantidad.

Aunado a lo anterior, para la presente contratación (vigencia 2024) se volvieron a calcular ocho (8) agentes, porque, aunque existe un porcentaje mínimo de llamadas abandonadas, se evidencia en la tabla anterior que el tiempo utilizado por los agentes se ha ido reduciendo mes a mes, por lo que se pretenden implementar estrategias tendientes a que la información que proporcionen los agentes sea más rápida, de esta forma, al gastar menos tiempo en una atención, permitirá el ingreso de otras llamadas, lo que reducirá el porcentaje de abandono.

En la actualidad el Ministerio de Defensa Nacional se proyecta a seguir contando con un Centro de Contacto de atención OMNICANAL, que facilite la interacción con la ciudadanía a través de diferentes canales, lo que implica que se continúen adquiriendo servicios tanto telefónicos como electrónicos, lo que permitirá el abordaje adecuado de la totalidad de las necesidades de los grupos de valor de las dependencias que forman parte del equipo temático de la Política de Servicio al Ciudadano y se atienda a la reestructuración de la entidad respecto de las nuevas necesidades y objetivos trazados, por lo tanto, en el presente estudio previo se estructura un Centro de Contacto el cual se surtirá a través de la modalidad de subasta inversa por Secop II, teniendo en cuenta que se identificó que el Acuerdo Marco para la adquisición de estos servicios se encuentra cerrado desde el 25 de diciembre de 2023, motivo por el cual se cambia la modalidad de contratación para la presente vigencia, teniendo en cuenta que la contratación del año pasado se efectuó por Acuerdo Marco Precios.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en el marco de los lineamientos establecidos desde el Sistema de Gestión y Desempeño Institucional de la Unidad Gestión General, así como lo dispuesto en las diferentes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano, se entiende que la atención al ciudadano es de gran relevancia para la entidad y resulta ser transversal a todos

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

los procesos de la entidad dado que se concibe como una labor integral, por esta razón, para cumplir con esta responsabilidad y teniendo en cuenta el incremento en la población que se espera atender, se hace necesario continuar con la adquisición de los servicios de centro de contacto que integre diferentes canales u Omnicanalidad[2] de atención, tales como Mensajes IVR, chatbot dumb, chat, y canales telefónicos, es decir, no será única y exclusivamente un centro de contacto telefónico, sino que continuará con la ampliación de su cobertura a canales electrónicos toda vez que se pretende la adquisición de servicios que permitan la automatización en la entrega de información a los usuarios del Ministerio de Defensa Nacional.

Debido a lo anterior, la Oficina de Relación con el Ciudadano realizó un comparativo a través del cual se efectuó revisión respecto a la implementación de la atención omnicanal mediante Centros de Contacto contratados por otras entidades con características similares (FONTUR, Gobernación de Caldas y Secretaría Distrital de Hacienda) para tomarlos como referente en la presente adquisición de bienes y servicios y se pudo determinar que las entidades tercerizan sus centros de contactos e invierten presupuesto para la atención de los usuarios por diferentes canales. Luego de efectuados los estudios de mercado y al analizar los diferentes tipos de contratación para la adquisición de bienes y servicios, así como el histórico de la contratación de la anterior vigencia, se proyecta la necesidad y el presupuesto por parte de esta entidad con base a los factores antes descritos. Por lo anterior, es necesario que el centro de contacto cuente con un mínimo de ocho (8) agentes, un supervisor de servicios bpo y un líder de calidad toda vez que se requiere continuar incorporando las necesidades de todas las dependencias de la Unidad de Gestión General.

Al contar con un centro de contacto omnicanal que integre mensajes IVR, Chatbot y canales telefónicos continuará mejorando la percepción de nuestros usuarios al facilitar la comunicación y la entrega de información institucional, lo que aportará a la imagen institucional. Así mismo, descongestionará el cúmulo de trabajo de los servidores públicos que actualmente tienen la función de contestar llamadas, brindar información a la ciudadanía y gestionar las solicitudes allegadas a la entidad. Es importante indicar que este personal asignado en la entidad para atender los requerimientos de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención es limitado, y al no contar con el talento humano suficiente, conlleva al abandono de llamadas por falta de atención.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta el servicio de Centro de Contacto requerido se hace importante considerar las siguientes características para atender las necesidades de la Oficina de Relación con el Ciudadano, así:

1. **Agente en Sitio (Agente General)**

Servicio de atención en Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar multicanalidad; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio en las

[2] DAFP(2022) (..) La estrategia de ominicalidad, es entendida como la capacidad de satisfacer las necesidades de los grupos de valor en cualquier dispositivo y a través del canal que ellos prefieran, indistintamente de los tiempos en los que se realicen las interacciones con FP, mediante la cual se consoliden las interacciones, en la perspectiva de un único servidor público, ciudadano o entidad para FP.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

instalaciones del proveedor.

2. **Troncal SIP**

Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Contact Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.

3. **Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Audiotexto**

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

4. **Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador**

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

5. **Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional**

Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.

6. **Grabación Anuncio IVR (Interactive Voice response) Respuesta de Voz Interactiva**

Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora.

7. **Minutos de conexión outbound/inbound**

Servicios de minutos de conexión efectivos consumidos por los agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.

8. **Transferencias de llamadas**

Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al Centro de Contacto a un sistema telefónico definido por el Ministerio u otro Contact Center a nivel local o nacional. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.

9. **Servicio de formación o capacitación**

Servicio de formación o capacitación (virtual o presencial) para los agentes en la operación del Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados: dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

10. Plataforma de Centro de Contacto para Agente

Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.

11. Hora de Desarrollo

Son las horas en que un ingeniero configura el CRC que es el aplicativo para tipificación de las llamadas y la aplicación para recibirlas.

12. Supervisor Servicios BPO

Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

13. Líder de calidad

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

14. Chatbot dumb

Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto.

El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explicitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.

15. Licencia RPA – Robotic Process Automation

Servicio de licenciamiento para automatización robótica de procesos de la entidad.

Para efectos de mayor claridad se incluyen los siguientes conceptos:

Servicios BPO**:** son los servicios de Centro de Contacto y Mesa de Ayuda y servicios que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada, para recibir y transmitir llamadas, utilizando el canal telefónico (fijo, IP, celular), así como otros canales tales como fax, email, chat, web y redes sociales, y atender las solicitudes hechas por los canales.

Omnicanal: La omnicanalidad es una estrategia de comunicación que integra diferentes servicios BPO y de atención al cliente, es decir, telefónica, chats, redes sociales, entre otras. En tal sentido, este Centro de Contacto integrará el canal telefónico con el canal electrónico.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Los beneficios para la entidad será contar por primera vez con un centro de contacto que integrará canales telefónicos y electrónicos, así como los usuarios podrán acceder a información institucional a través de diferentes canales, lo que evitará desplazamientos de nuestros grupos de valor a puntos de atención de la entidad, reducirán tiempos de espera en llamadas telefónicas, ya que podrán acceder a la información de su interés a través de Grabaciones IVR, entre otros.

Centros de contacto: es una noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas. Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico

Un centro de contacto: es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas y pedidos, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

La Oficina de Relación con el Ciudadano es la oficina líder de las 4 políticas que inciden en la relación con el ciudadano y tiene como propósito mejorar continuamente el servicio al ciudadano en el Ministerio de Defensa Nacional, lo que implica mejorar la atención a los grupos de valor de la Unidad de Gestión General a través de todos los canales de atención, así como implementar estrategias que permitan la excelencia en la prestación de los servicios de la entidad. Además, esta Oficina es la encargada de emitir lineamientos en materia de servicio al ciudadano y de mejorar la satisfacción de los usuarios en cuanto a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

La Oficina de Relación con el Ciudadano es la encargada de definir lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos, estándares de calidad y atribuciones respectivas del Ministerio de Defensa Nacional y del Sector Defensa y la encargada brindar atención y orientación a todos los usuarios de la entidad.

De otra parte y atendiendo los requerimientos definidos por la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y los demás requisitos establecidos frente a esta Política en el marco de su implementación, la entidad requiere un servicio que coadyuve a la adecuada atención a través de la omnicanalidad a los ciudadanos y grupos de valor interesados en la oferta institucional, para direccionar de acuerdo con sus necesidades.

La Política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 (cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2), forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano, a través de la participación y la prestación de servicios de calidad.

Teniendo en cuenta el alcance de esta política de Gobierno Digital ha quedado clara la importancia de las TIC para mejorar la gestión en las entidades públicas, así como los

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

servicios que el Estado presta al ciudadano, un servicio como el de Centro de Contacto permite acercar la relación entre el ciudadano - Estado- Ministerio de Defensa Nacional.

Este servicio, además de posibilitar la orientación a los ciudadanos para la provisión de trámites y servicios para los miembros de la Fuerza Pública y grupos de valor interesados en la oferta institucional, facilita la eficiencia administrativa de la Oficina de Relación con el Ciudadano generando valor público, como entidad del Estado transformamos el acceso a nuestra oferta institucional para que los miembros de la Fuerza Pública y demás poblaciones establecidas por la Ley puedan acercarse telefónicamente a nuestros trámites y servicios para la solución de las necesidades que presentan.

En el nuevo contexto de postpandemia, considerando los lineamientos de Gobierno Digital y la adquisición del servicio del Centros de contacto, este, se constituye en un facilitador de la transformación digital de la entidad, permitiendo ser más eficientes para atender las necesidades y problemáticas de los ciudadanos /grupos de valor. Teniendo en cuenta lo anterior, con este elemento se espera continuar con la interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés creando valor público.

Adicionalmente, se deben considerar los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que plantea que es obligación de las entidades del Estado colombiano generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor; por lo tanto, es necesario afianzar la promoción de capacidades de la entidad, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público.

Ahora bien, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano (2020) destaca que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, se debe procurar brindar una atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento CONPES 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

El servicio de Centro de Contacto contribuye al mejoramiento de la relación Estado - Ciudadano, en tanto es útil en los escenarios o momentos en los cuales los grupos de valor interactúan con la entidad: cuando consultan información pública, cuando hacen trámites o acceden a la oferta institucional, cuando hacen denuncias, interponen quejas, reclamos y cuando participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad.

Con la puesta en funcionamiento de la Oficina de Relación con el Ciudadano y siguiendo con los lineamientos de la Unidad de Gestión General en el desarrollo de sus actividades y en cumplimiento de sus objetivos, se ve en la necesidad de encontrar estrategias que

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

permitan dar mayor agilidad y mejorar los servicios que la entidad ofrece a la ciudadanía en general. Para cumplir con este objetivo, se debe fortalecer el servicio con herramientas como el centro de contacto.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, este servicio se convierte en un pilar importante y en un eje central para la operación de la entidad en temas de relacionamiento con el ciudadano, toma de decisiones y logro de estrategias que posicionen a la entidad como una institución ágil. En consecuencia, se evidencia la necesidad de adquirir este servicio.

El servicio de Centro de Contacto Omnicanal contribuirá al mejoramiento de la relación Estado – Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, en tanto es útil en los escenarios o momentos en los cuales los grupos de valor interactúan con la entidad: cuando consultan información pública, cuando hacen trámites o acceden a la oferta institucional, cuando hacen denuncias, interponen peticiones, quejas, reclamos y cuando participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad.

2. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

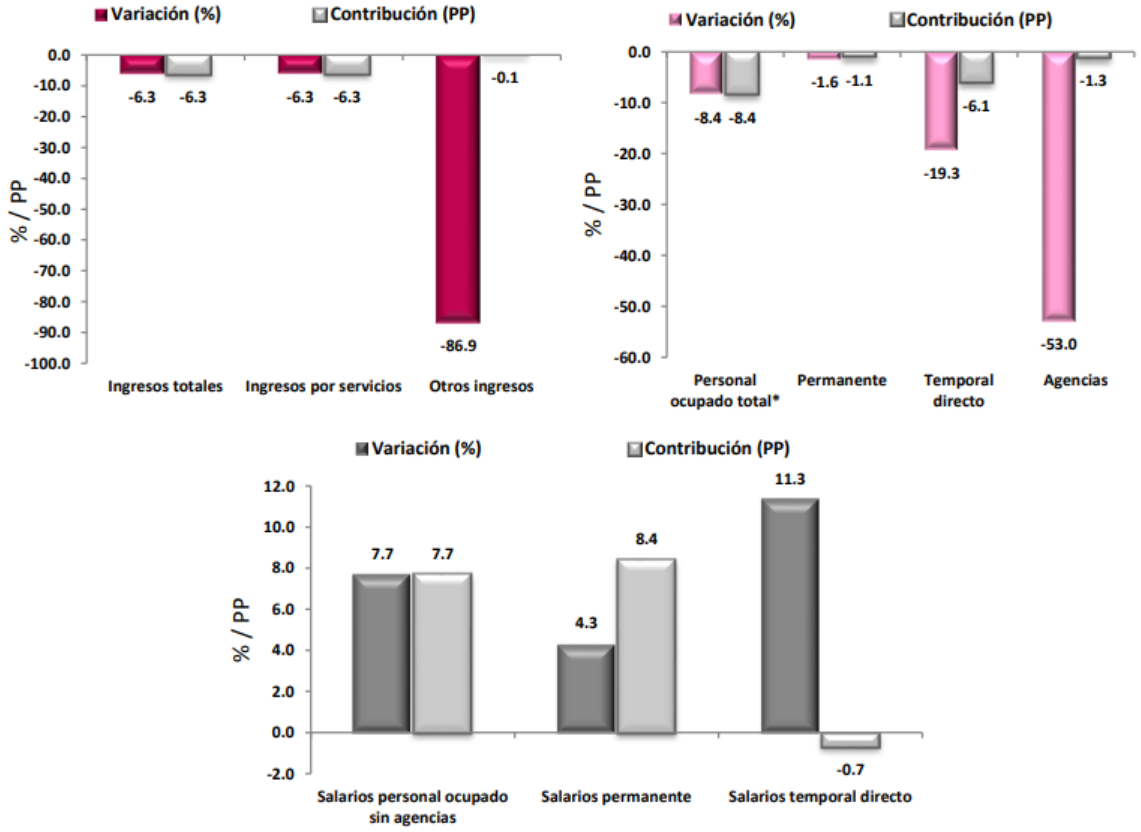
Económico

Para el sector de call center en Colombia según estadísticas del DANE, en enero de 2024, los servicios de actividades de centros de llamadas (call center) registraron una disminución de 6,3% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó una disminución de 8,4% y los salarios registraron un crecimiento de 7,7%, como se evidencia a continuación:

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios
Total nacional
Enero 2024ᵖ / enero 2023



Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional



Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional
(PP) Puntos porcentuales
* Incluye personal permanente, personal temporal directo y personal temporal contratado a través de agencias de suministro de personal.
Nota[1]: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.
Nota[2]: Para la variable "salarios" se pueden presentar variaciones y contribuciones con signos contrarios; esto obedece a la participación del personal ocupado en el cálculo de las variables.

En comparación con el mismo mes del año 2023, en enero de 2024 los ingresos totales presentaron una disminución de 6,3%, que se explica por una disminución de 6,3% en los ingresos por servicios y de 86,9% en otros ingresos operacionales.

En enero de 2024 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 8,4%, en comparación con enero de 2023, que se explica por una disminución de 19,3% en el personal temporal directo, de 53,0% en el personal contratado a través de agencias y de 1,6% en el personal permanente.

Mientras que los salarios en enero de 2024 presentaron un aumento de 7,7%, en comparación con enero de 2023, que se explica por el incremento de 4,3% en los salarios del personal permanente.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

IPC

De acuerdo con el boletín técnica del Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, el año 2022 reportó una variación IPC del 13,25%. Esta información surge como resultado de la comparación entre lo registrado en enero de 2022 frente a enero de 2023.

Según el informe, la variación se vio influida principalmente por los incrementos en las divisiones de: Alimentos y bebidas no alcohólicas, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles y Transporte; contribuyendo así con un incremento de 10,66.

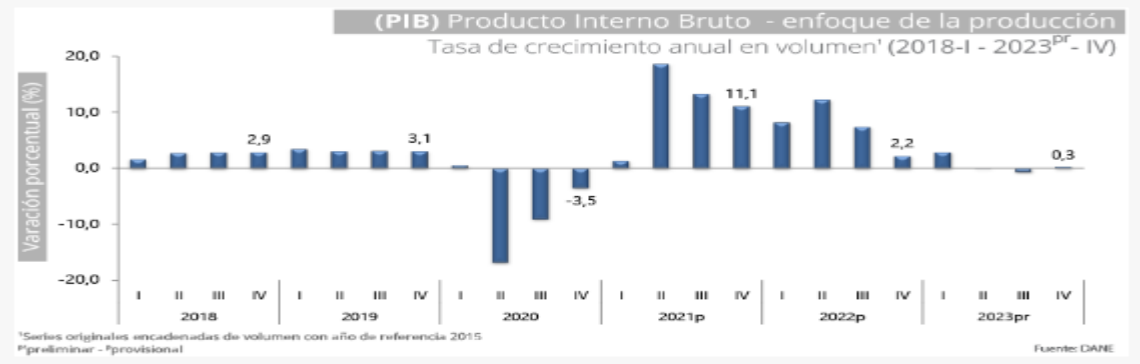
No obstante, durante el mes de febrero de 2024, el IPC registró una variación de 1,09% en comparación con enero de 2024, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,09%): Educación (8,74%), Bebidas alcohólicas y tabaco (1,13%) y por último, Restaurantes y hoteles (1,13%). Por debajo se ubicaron:
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (1,07%), Transporte (0,86%), Prendas de vestir y calzado (0,70%), Salud (0,59%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,54%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,38%), Bienes y servicios diversos (0,30%), Información y comunicación (0,22%) y por último, Recreación y cultura (-0,06%).

En lo que se refiere particularmente a bienes y servicios diversos, su variación fue de 0.30% frente al 2023.

PIB

En lo que respecta a las cuentas nacionales, el DANE ha presentado el informe trimestral de la variación del PIB, reportando que en su serie original experimentó un crecimiento moderado del 0,3% en comparación con el mismo período del año anterior (2022).

Dentro de las actividades que más han contribuido algunas actividades económicas como las actividades Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 3,9%, siendo esta una de las que más contribuyó al crecimiento del indicador. (contribuye 0,6 puntos porcentuales a la variación anual) Actividades.



Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

PIB sector de Telecomunicaciones

Variación anual: enero 2024 / enero 2023

Por su parte, para el objeto del estudio previo se analiza el sector de Telecomunicaciones el cual, para el mes de enero de 2024, los servicios de telecomunicaciones registraron una disminución de 2,3% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó una disminución de 7,3% y los salarios registraron un crecimiento de 11,7%, frente al mismo periodo del 2023.

TRM

La Tasa Representativa del Mercado (TRM) en Colombia ha presentado grandes fluctuaciones en lo corrido del año 2023 reportando alzas históricas, sin embargo, en el segundo semestre del año ha reportado una tendencia a la baja, en donde el peso colombiano ha logrado una gran valorización impulsada, principalmente en parte por el debilitamiento del dólar a nivel global. Este comportamiento ha estado definido por la situación económica y financiera del entorno nacional, las políticas monterías de Estados Unidos para hacer frente a la inflación presentada por ese país.

De igual manera, el cambio en la moneda de Colombia ha experimentado ventajas debido a la deliberación pausada que el Congreso ha mantenido respecto a las reformas propuestas por el presidente, convirtiendo al peso colombiano en una de las monedas más apreciadas de América Latina, el peso ha llegado a ubicarse en los $4.100 por dólar, lo que ha significado un progreso del 16 por ciento. Sin embargo, algunos especialistas creen que en los próximos meses podría presentarte un repunte y la TRM llegaría a los $4.500 pesos.

ÍNDICE DE SEGUIMINTO A LA ECONOMÍA ISE

El Índice de Seguimiento a la Economía (ISE) reportado por el DANE, es una métrica mensual que tiene como objetivo ofrecer una evaluación de cómo se desarrolla la actividad económica en Colombia en el corto plazo. Su construcción se basa en una variedad de indicadores que representan distintas actividades económicas.

Este índice proporciona la capacidad de identificar la estacionalidad, la dirección general y los ciclos en la dinámica económica a lo largo del tiempo. Esto se logra a través de un análisis coherente y comparativo utilizando datos de una serie de indicadores específicos.

De acuerdo con el último boletín generado por el DANE Para el mes de enero de 2024pr el ISE en su serie original, se ubicó en 114,39, lo que representó un crecimiento de 1,60% respecto al mes de enero de 2023pr (112,59).

Durante el mes de enero de 2024 el índice de las actividades secundarias en su serie ajustada por efecto estacional y calendario se ubicó en 95,90, lo que representó un decrecimiento de 0,49%, respecto al mes de diciembre de 2023pr (96,37).

Para el mes de enero de 2024pr el índice de las actividades terciarias en su serie ajustada por efecto estacional y calendario se ubicó en 131,85, lo que representó un crecimiento de

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

0,18%, respecto al mes de diciembre de 2023pr y dio como resultado un indicado de (131,62).

Tabla 1. Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE)
Serie original y serie ajustada por efecto estacional y calendario
2022p - 2024pr (enero)

Índice base 2015 = 100

Periodo		Original			Ajustada por efecto estacional y calendario			Tendencia - ciclo	
		Índice	Variación (%)		Índice	Variación (%)		Índice	Variación
			Anual	Año corrido		Anual	Mensual		Mensual
2022p	Enero	107,89	8,45	8,45	116,40	8,07	-2,62	117,96	0,27
	Febrero	111,41	6,82	7,61	117,02	6,77	0,53	118,29	0,28
	Marzo	119,95	7,11	7,43	119,10	5,34	1,78	118,65	0,30
	Abril	115,16	10,40	8,17	120,64	11,69	1,29	119,00	0,29
	Mayo	118,93	16,90	9,87	119,91	16,68	-0,61	119,29	0,25
	Junio	118,53	7,75	9,50	118,81	7,74	-0,92	119,52	0,20
	Julio	120,16	6,18	9,00	118,88	6,19	0,06	119,67	0,12
	Agosto	121,77	8,65	8,95	120,49	8,60	1,35	119,75	0,07
	Septiembre	120,67	4,20	8,39	120,86	4,11	0,31	119,81	0,05
	Octubre	119,81	3,43	7,86	119,75	3,36	-0,91	119,86	0,04
	Noviembre	122,48	-0,05	7,06	117,47	0,00	-1,91	119,88	0,01
	Diciembre	132,46	0,37	6,40	119,95	0,35	2,11	119,83	-0,04
2023pr	Enero	112,59	4,35	4,35	121,06	4,01	0,93	119,74	-0,07
	Febrero	114,48	2,76	3,54	120,19	2,72	-0,72	119,66	-0,06
	Marzo	121,57	1,35	2,77	120,44	1,13	0,21	119,63	-0,02
	Abril	113,98	-1,02	1,80	119,27	-1,13	-0,97	119,65	0,02
	Mayo	118,62	-0,27	1,38	119,48	-0,36	0,17	119,67	0,01
	Junio	119,97	1,22	1,35	120,28	1,24	0,68	119,63	-0,03
	Julio	120,24	0,07	1,16	119,01	0,12	-1,06	119,53	-0,08
	Agosto	121,60	-0,15	0,99	120,34	-0,12	1,11	119,46	-0,06
	Septiembre	119,19	-1,23	0,73	119,36	-1,24	-0,81	119,49	0,02
	Octubre	118,64	-0,98	0,56	118,68	-0,90	-0,57	119,72	0,20
	Noviembre	124,86	1,94	0,69	119,98	2,14	1,10	120,20	0,40
	Diciembre	132,62	0,12	0,64	120,26	0,26	0,24	120,88	0,57
2024pr	Enero	114,39	1,60	1,60	122,90	1,52	2,20	121,63	0,61

Fuente: DANE, ISE
prpreliminar
pprovisional

2.1 CONDICIONES DEL SECTOR

En los sectores económicos de Colombia, los servicios objeto de la contratación se encuentran ubicados en el sector de la informática y/o telecomunicaciones. Estos proveedores pueden ser empresas de diversos tamaños, incluyendo grandes, medianas y pequeñas empresas.

Estos potenciales proveedores disponen de maquinaria y herramientas especializadas que les permiten llevar a cabo la prestación de los servicios requeridos para Centros de Contacto, cuentan con instalaciones adecuadas las cuales suelen incluir áreas específicas para la atención del servicio; como también cuentan con personal capacitado y especializado para llevar a cabo los procesos con eficiencia y calidad.

Así las cosas, con el ánimo de satisfacer las necesidades de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional y como se describe en el objeto contractual del presente estudio *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO*

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL", se identificó que los servicios objeto de la negociación son de fácil consecución toda vez que en el mercado interno existen empresas que prestan los mismos, con experiencia en el territorio nacional, y legalmente constituidas, entre ellas tenemos a las siguientes:

NOMBRE DE LAS EMPRESAS
1. MILLENIUM BPO SA
2. EMTELCO S.A.S:
3.COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.
4. BPM CONSULTING LTDA:
5.OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA:
6.UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO:
7. UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ:
8. TELEPERFORMANCE / TELEDATOS
9. ATENTO COLOMBIA
10. TELECENTER PANAMERICANA
11. CONCENTRIX
12. EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA ETB SA ESP
13. C&C SERVICES S.A.S
14. COMWARE
15. ALMACONTACT S.A.S.
16. S3 SIMPLE SMART SPEEDY S.A.S.

Así mismo, se procedió a consultar en la página del SECOP II, con el fin de evidenciar procesos similares al que se pretende contratar por parte de nuestra entidad, se logró ratificar el potencial del mercado y para el caso se citan tres (3) procesos similares, los que se describen a continuación:

Número Proceso Secop II	SDH-CD-0078-2022	MIC-SPRV-009-2022	FNTIA-072-2022
Objeto	Contratar los servicios de un Centro de Contacto Omnicanal y/o multicanal con la línea 195 de ETB, para la atención de la ciudadanía, a través de los canales requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda.	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	PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO SIAT
Cuantía	1.595.068.696 COP	63.784.000 COP	377.259.036 COP

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Fecha	15/02/2023 6:11 PM	8/04/2022 12:00:00 AM	7/06/2022 4:33 PM
Entidad	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	GOBERNACIÓN DE CALDAS MERAKITIC	FONTUR COLOMBIA

De lo anterior se puede concluir que los objetos de contratación de las entidades consultadas son similares al del Ministerio de Defensa Nacional, es decir, se evidencia que se contratan los servicios de centro de contacto y hay pluralidad de oferentes, sin embargo, se identifica que los anexos técnicos de los procesos llevados a cabo por otras entidades en comparación al requerido por el Ministerio de Defensa Nacional varían debido a las diferentes necesidades de las entidades y su misionalidad, por lo que las características, requerimientos, cobertura, plazos y presupuestos son diferentes.

2.2 ANÁLISIS NORMATIVO

Teniendo en cuenta el objeto contractual a ejecutar, el Ministerio de Defensa Nacional, ha identificado las normas, protocolos, manuales, procedimientos y demás parámetros que debe tener en cuenta el contratista para el desarrollo y ejecución de las obligaciones contractuales establecidas por la entidad:

DOCUMENTO	CONTENIDO
Constitución Política	
Resolución 4130 del 16 de junio de 2022	Manual de contratación y convenios del Ministerio de Defensa Nacional.
la Ley 1978 de 2019	Se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC.
ley 2108 de 2021	Ley de internet como servicio público esencial y universal.
Ley 80 de 1993	Estatuto de Contratación de la Administración Pública.
Ley 1150 de 2007	Medidas para la eficiencia y transparencia.
Ley 1474 de 2011	Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública.
Ley 1437 de 2011 reformada por la ley 2080 del 25 de enero del 2021	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1564 de 2012	Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4170 de 2011	Se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente-, se determinan su objetivo y estructura.
Decreto Ley 019 de 2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

	innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015	Decreto único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
Resolución Ministerial No. 4130 de 16 de junio de 2022	Por la cual se adopta el Manual de contratación y de convenios.
Resoluciones Ministerial No. 4223 del 23 de junio de 2022	Resoluciones Ministerial No. 4223 del 23 de junio de 2022
Directiva Permanente No. 12 de 21 de septiembre de 2015	Lineamientos de Contratación Estatal del Sector Defensa
Decreto 0199 de 2024	Plan de Austeridad del Gasto

3. CONDICIONES TÉCNICAS

3.1. CLASIFICACIÓN UNSPSC

De acuerdo con la clasificación del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, (UNSPSC), el servicio requerido por el Ministerio de Defensa Nacional está ubicado así:

CÓDIGO	SEGMENTO		FAMILIA		CLASE		PRODUCTO	
UNSPSC	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción
83111507	83	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	11	Servicios de Medios de telecomunicaciones	15	Comunicaciones Telefónicas locales y de larga distancia	07	Servicio de buró de central de llamadas (“call center”)

Fuente: https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios

3.2. OBJETO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITAN FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.

3.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas se encuentran anexas a este documento.

3.4 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del presente proceso será de 6 meses contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

la Garantía de Cumplimiento o hasta agotar presupuesto asignado. El anterior plazo establecido no deberá superar el 31 de diciembre de 2024.

3.5 LUGAR DE EJECUCIÓN, DE ENTREGA O DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de ejecución del objeto del contrato adjudicado en este proceso será en la ciudad de Bogotá D.C., en las instalaciones del contratista.

4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En observancia a los lineamientos dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente, la entidad analizó aspectos generales de contrataciones realizadas por otras entidades del sector público y por el Ministerio de Defensa Nacional, con objetos similares al que se establece para la presente contratación, con el fin de identificar aspectos relevantes en el comportamiento de las adquisiciones que recaen sobre la prestación del servicio.

A continuación, se realiza una breve enunciación de contrataciones adelantadas por entidades del sector público y por el Ministerio en las últimas vigencias, cuyos objetos comprenden la prestación de servicios de Centro de Contacto que fueron consultados a través de la plataforma SECOP II.

El servicio objeto del actual proceso, cuenta con dos (2) registros históricos en la Entidad, los cuales fueron adquiridos a través de Órdenes de Compra por el Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, por lo tanto, esta sería la primera contratación por medio del SECOP II en la modalidad Subasta Inversa.

Los dos registros históricos de la entidad se relacionan a continuación:

Nº PROCESO SECOP (I – II)	Nº CONTRATO	OBJETO	DURACIÓN	VALOR TOTAL	VALOR MENSUAL – UNITARIO
TIENDA VIRTUAL OC. 68698	ORDEN DE COMPRA NO. 68698 (CTO 132-2021)	PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS AL GRUPO PRESTACIONES SOCIALES Y ARCHIVO GENERAL, DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO	11 MESES	181.287.689,70	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO (16.480.699.06)

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

		DE DEFENSA NACIONAL, A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 018000954513.			
TIENDA VIRTUAL 189972	ORDEN DE COMPRA NO. 111091 (CTO 096-2023)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.	9 MESES	483.195.928,20 COP	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO ($57.000.000,00)

Aunque se identifica que el Ministerio de Defensa Nacional ha llevado a cabo procesos contractuales para la contratación de servicios de centro de contacto, el día 12 de febrero del 2024 se solicitaron cotizaciones a las empresas que se encontraban inscritas en el Acuerdo Marco de Precio CCE-025-AMP-2021, las cuales se relacionan a continuación:

NOMBRE EMPRESA
1. MILLENIUM BPO SA:
2. EMTELCO S.A.S:
3.COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.
4. BPM CONSULTING LTDA:
5.OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA:
6.UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO:
7. UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ:

Se evidencia que de siete (7) solicitudes, cinco (5) proveedores cotizaron, así:

Evidencias de las cotizaciones allegadas:

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

RV: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Responder | Responder a todos | Reenviar

VC Valeria Camila Reza Escobar
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon

jueves 15/02/2024 3:11 p. m.

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL (002).xlsx
14 KB

De: Isabel Cristina Londoño Salazar <isabel.londono@emtelco.com.co>
Enviado el: martes, 13 de febrero de 2024 3:50 p. m.
Para: Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>
Asunto: [WARNING: ATTACHMENT(S) MAY CONTAIN MALWARE] RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Reciban un cordial saludo,

Esperamos se encuentren muy bien.

Agradecemos el contemplarnos como posible aliado, les cuento que emtelco es una empresa de economía mixta, y podemos revisar procesos de contratación interadministrativa, lo informaos por si es algun escenario que tengan considerado, por tiempos en el proceso.

Adicionalmente adjuntamos la información solicitada en la matriz de Excel, estaremos pendientes a sus inquietudes.

Saludos,
Isabel Cristina Londoño Salazar
Directora Nuevos Negocios
Calle 14 N° 52A - 174, Sede Olaya
Celular:3002424482
Código Postal 050024
Email: isabel.londono@emtelco.com.co
Medellín – Colombia

emtelco CX & BPO | enamoramos personas y marcas

RV: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Responder | Responder a todos | Reenviar

VC Valeria Camila Reza Escobar
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon

jueves 15/02/2024 3:11 p. m

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL.xlsx
12 KB

SOLICITUD COTIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO.pdf
220 KB

De: Jacquelin Masso <jmasso@emergiacc.com>
Enviado el: miércoles, 14 de febrero de 2024 8:07 a. m.
Para: Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>
Asunto: Re: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Buen día Dra Yasira.

Me permito compartir la cotización solicitada, quedamos atentos a sus comentarios.

Cordial saludo.

El lun, 12 feb 2024 a las 10:40, Yasira Sirley Perea Moreno (<Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>) escribió:

> Señores
>
> **Conalcréditos Conalcenter BPO**
>
> cce@emergiacc.com
>
> fantonio@emergiacc.com
>
> jmasso@emergiacc.com
>
> Cordial saludo,
>
> De manera atenta nos permitimos indicar que desde el Ministerio de Defensa Nacional nos encontramos estructurando el proceso para contratar los servicios de Centro de Contacto Omnicanal durante la vigencia 2024, en tal sentido, solicitamos respetuosamente cotización respecto de los ítems relacionados en los documentos adjuntos.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

RV: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Responder | Responder a todos | Reenviar

VC Valeria Camila Reza Escobar
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon
jueves 15/02/2024 3:10 p. m.

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL_GRUPO ASD.xlsx 16 KB
COTIZACION GRUPO ASD-SENA.pdf 138 KB

De: Ricardo Saenz <rsaenz@grupoasd.com>
Enviado el: jueves, 15 de febrero de 2024 11:22 a. m.
Para: Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Buenos días, a nombre de **GRUPO ASD** nos permitimos hacer entrega de información solicitada con el fin de estructurar estudios previos y análisis del sector .

Para tal fin remitimos el archivo suministrado por ustedes en el correo de la solicitud



Confidencial Grupo ASD: La información contenida en este mensaje es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenvielo y bórrelo inmediatamente.

De: Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
Enviado el: lunes, 12 de febrero de 2024 10:46 a. m.
Para: Ricardo Saenz <rsaenz@grupoasd.com>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>
Asunto: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Señores
Unión Temporal ASD-IQ
rsaenz@grupoasd.com

Cordial saludo,

De manera atenta nos permitimos indicar que desde el Ministerio de Defensa Nacional nos encontramos estructurando el proceso para contratar los servicios de Centro de Contacto Omnicanal durante la vigencia 2024, en tal sentido, solicitamos respetuosamente cotización respecto de los ítems relacionados en los documentos adjuntos.

RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Responder | Responder a todos | Reenviar

MR Milena Rico Posada <milena.rico@bpmconsulting.com.co>
Para Valeria Camila Reza Escobar; comercial@bpmconsulting.com.co
CC Yasira Sirley Perea Moreno; T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon
jueves 15/02/2024 2:34 p. m.

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL.xlsx 14 KB
SOLICITUD COTIZACIÓN CENTRO DE CONTACTO - MIN DEFENSA.pdf 308 KB

Buenas tardes señores Min Defensa, cordial saludo

Nos permitimos enviar adjunto cotización para estudio de mercado servicios de centro de contacto.

Quedamos muy atentos.

Cordialmente,



Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial



RV: (CONFIDENCIAL) RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Valeria Camila Reza Escobar
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon

Responder | Responder a todos | Reenviar
jueves 15/02/2024 5:01 p. m.

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL FINAL MILLENIUM BPO.xlsx 14 KB
Oferta economica Ministerio de Defensa.pdf 511 KB

De: Luz Dary Mendoza Rodriguez <ldmendoza@millenium.com.co>
Enviado el: jueves, 15 de febrero de 2024 4:55 p. m.
Para: Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>
Asunto: (CONFIDENCIAL) RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Respetada Dra Yasira

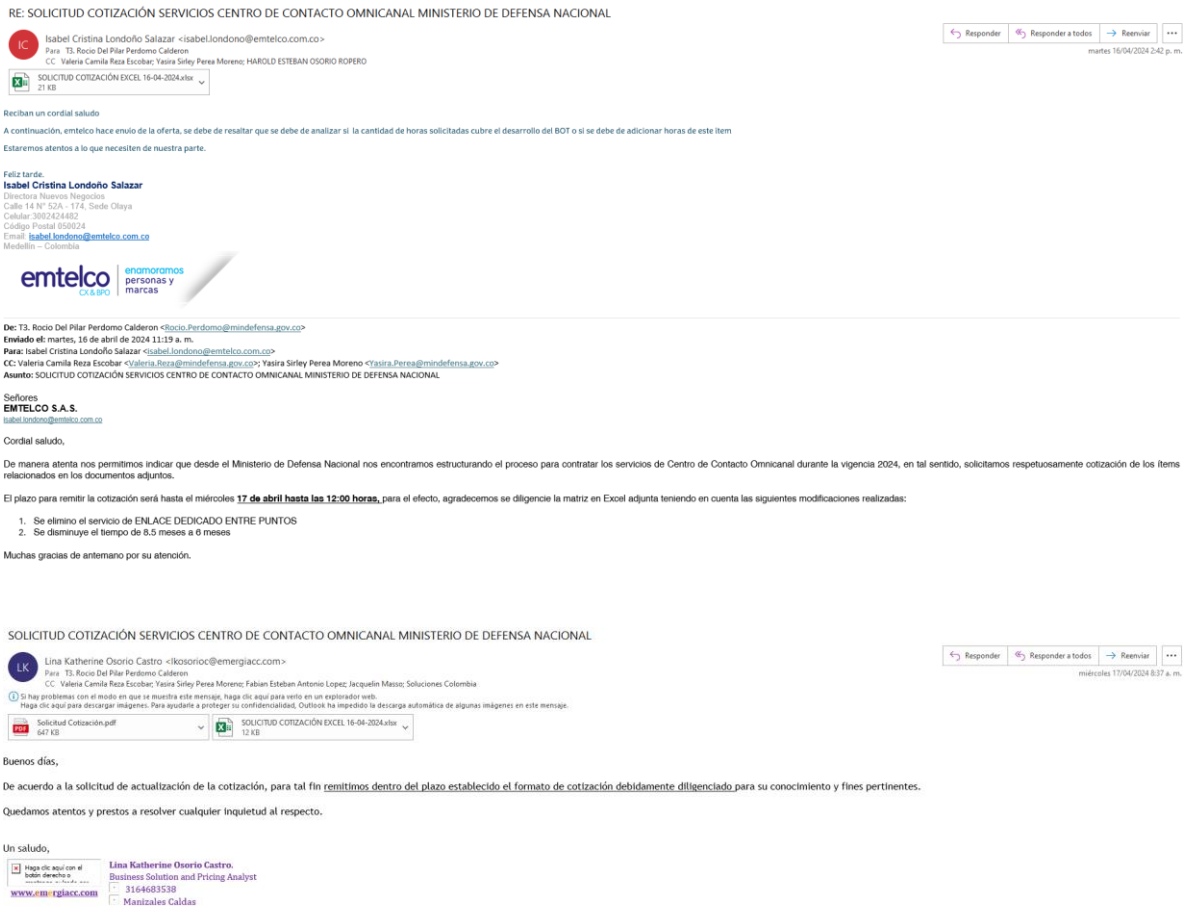
Nos permitimos enviar la información correspondiente.

Gracias y quedamos atentos.

Feliz Tarde

millenium
Luz Dary Mendoza Rodriguez
Cargo: Gerente de Desarrollo de Negocios
Movil 3214396738 | Tel: 6500800
Correo: ldmendoza@@millenium.com.co
Visitanos www.millenium.com.co

De acuerdo con la disminución de tiempo de ejecución del proceso contractual y eliminación del servicio de ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS, el día 16 de abril del 2024 se solicita nuevamente cotización a las empresas que se encontraban inscritas en el Acuerdo Marco de Precio CCE-025-AMP-2021, el plazo para allegar el alcance a la cotización fue de un día hábil; una vez cumplido el plazo se evidencia que solo tres (3) empresas allegaron cotización. Se adjuntan pantallazos



RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Isabel Cristina Londoño Salazar <isabel.londono@emtelco.com.co>
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon
CC Valeria Camila Reza Escobar; Yasira Sirley Perea Moreno; HAROLD ESTEBAN OSORIO ROPERO

Responder | Responder a todos | Reenviar
martes 16/04/2024 2:42 p. m.

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL 16-04-2024.xlsx 21 KB

Reciban un cordial saludo

A continuación, emtelco hace envío de la oferta, se debe de resaltar que se debe de analizar si la cantidad de horas solicitadas cubre el desarrollo del BOT o si se debe de adicionar horas de este ítem

Estaremos atentos a lo que necesiten de nuestra parte.

Feliz tarde.
Isabel Cristina Londoño Salazar
Directora Nuevos Negocios
Calle 14 N° 52A - 174, Sede Olaya
Celular 3002424482
Código Postal 050024
Email: isabel.londono@emtelco.com.co
Medellín – Colombia
emtelco CX & BPO | enamoramos personas y marcas

De: T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon <Rocio.Perdomo@mindefensa.gov.co>
Enviado el: martes, 16 de abril de 2024 11:19 a. m.
Para: Isabel Cristina Londoño Salazar <isabel.londono@emtelco.com.co>
CC: Valeria Camila Reza Escobar <Valeria.Reza@mindefensa.gov.co>; Yasira Sirley Perea Moreno <Yasira.Perea@mindefensa.gov.co>
Asunto: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Señores
EMTELCO S.A.S.
isabel.londono@emtelco.com.co

Cordial saludo,

De manera atenta nos permitimos indicar que desde el Ministerio de Defensa Nacional nos encontramos estructurando el proceso para contratar los servicios de Centro de Contacto Omnicanal durante la vigencia 2024, en tal sentido, solicitamos respetuosamente cotización de los ítems relacionados en los documentos adjuntos.

El plazo para remitir la cotización será hasta el miércoles **17 de abril hasta las 12:00 horas,** para el efecto, agradecemos se diligencie la matriz en Excel adjunta teniendo en cuenta las siguientes modificaciones realizadas:

1. Se elimino el servicio de ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS
2. Se disminuye el tiempo de 8.5 meses a 6 meses

Muchas gracias de antemano por su atención.

SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Lina Katherine Osorio Castro <lkosorioc@emergiacc.com>
Para T3. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon
CC Valeria Camila Reza Escobar; Yasira Sirley Perea Moreno; Fabian Esteban Antonio Lopez; Jacquelin Masso; Soluciones Colombia

Responder | Responder a todos | Reenviar
miércoles 17/04/2024 8:37 a. m.

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Solicitud Cotización.pdf 647 KB
SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL 16-04-2024.xlsx 12 KB

Buenos días,

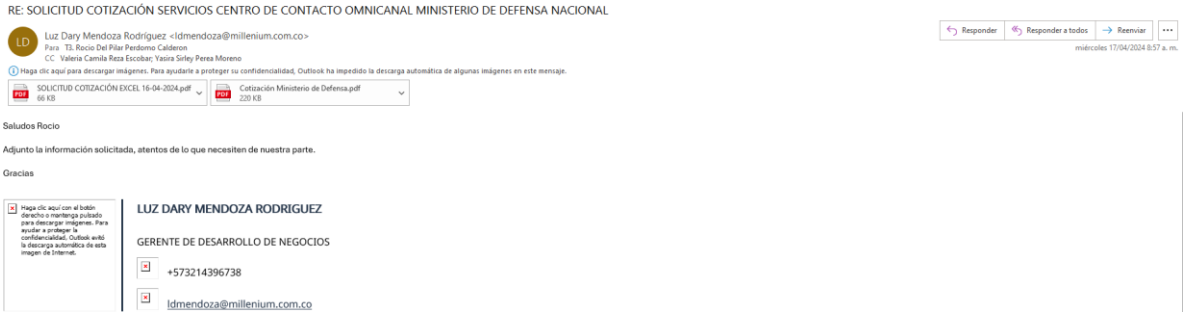
De acuerdo a la solicitud de actualización de la cotización, para tal fin remitimos dentro del plazo establecido el formato de cotización debidamente diligenciado para su conocimiento y fines pertinentes.

Quedamos atentos y prestos a resolver cualquier inquietud al respecto.

Un saludo,

Haga clic aquí con el botón derecho o
www.emergiacc.com
Lina Katherine Osorio Castro.
Business Solution and Pricing Analyst
3164683538
Manizales Caldas

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial


RE: SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Luz Dary Mendoza Rodríguez <ldmendoza@millenium.com.co>
Para TS. Rocio Del Pilar Perdomo Calderon
CC Valeria Camila Reza Escobar; Yasira Sirley Perea Moreno

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

SOLICITUD COTIZACIÓN EXCEL 16-04-2024.pdf 66 KB
Cotización Ministerio de Defensa.pdf 220 KB

Responder | Responder a todos | Reenviar

miércoles 17/04/2024 8:57 a. m.

Saludos Rocio

Adjunto la información solicitada, atentos de lo que necesiten de nuestra parte.

Gracias

Haga clic aquí con el botón derecho o mantenga pulsado para descargar imágenes. Para ayudar a proteger la confidencialidad, Outlook evitó la descarga automática de esta imagen de Internet.

LUZ DARY MENDOZA RODRIGUEZ

GERENTE DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

+573214396738

ldmendoza@millenium.com.co

Adicionalmente se evidencia que los precios fueron cotizados por valor unitario de acuerdo con la unidad de medida determinada en el anexo técnico e incluyen IVA. Sin embargo, de las tres cotizaciones allegadas se evidencia que los precios se encuentran muy elevados en comparación a los precios facturados en la orden de compra que se encuentra vigente en el presente año.

El comité técnico procedió a comunicarse con los oferentes con el fin de conocer los motivos por los cuales los precios unitarios y las cotizaciones en general se encontraban tan elevados; a lo que los oferentes indicaron que ellos cotizaban sobre el precio techo con el fin de que esto les permita incrementar el margen de ganancia y les diera la oportunidad de bajar la oferta en el momento de la subasta, siendo la estrategia que ellos implementan con el fin de que los demás oferentes no conozcan el precio final con el cual van a subastar.

De otra parte, y en observancia a los lineamientos dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, la entidad analizó aspectos generales de contrataciones realizadas por otras entidades del sector público y por el Ministerio de Defensa Nacional, con objetos similares al que se establece para la presente contratación, con el fin de identificar aspectos relevantes en el comportamiento de las adquisiciones que recaen sobre la prestación del servicio, por lo que se concluye que aunque cuenten con objetos contractuales similares, las especificaciones técnicas varían de acuerdo con las necesidades de cada entidad y su misionalidad, sin embargo, es menester indicar que el precio final para llevar a cabo la contratación por parte del Ministerio de Defensa Nacional, se puede considerar un poco más baja en comparación con otras entidades, ya que el MDN requiere de un Centro de Contacto que cuente con los servicios básicos para prestar los servicios de atención de canales telefónicos y electrónicos y no requiere, por ejemplo, la contratación de agentes profesionales o especializados, o con interprete en lengua de señas, entre otros factores, lo que influye significativamente en la estimación del presupuesto del contrato.

Por lo anterior, teniendo en cuenta el Decreto 0199 de 2024 Plan de Austeridad del Gasto y con el objetivo de verificar adecuadamente el comportamiento del mercado y analizar los precios del servicio requerido. Las cotizaciones fueron revisadas y aprobadas por el comité técnico estructurador; sin embargo, se evidencian que los precios se encuentran muy elevados. por lo tanto, con el fin de tener precios de referencia, se tuvo en cuenta el valor del contrato anterior, y adicional se le incrementó el IPC adicional con el fin de dejar un precio competitivo y de esta manera permitir que exista pluralidad de oferentes al momento de lanzar el proceso por Secop II.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

4.4 DEMANDA IDENTIFICADA EN OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS

A través de la consulta de procesos de contratación públicos, a través de la plataforma de SECOP II, es por donde las otras entidades públicas adquieren el servicio, a continuación, se citan procesos similares adelantados por otras entidades estatales.

A continuación, se realiza una breve enunciación de contrataciones adelantadas por entidades del sector público y por el Ministerio en las últimas vigencias, cuyos objetos comprenden la prestación de servicios de Centro de Contacto que fueron consultados a través de la plataforma SECOP II.

Vigencia	2022
Número proceso	SDH-CD-0078-2022
Número del contrato	220411
Entidad Contratante	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
Razón Social Contratista	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. - ETB S.A. ESP
Modalidad de Selección	Contratación directa
Objeto	Contratar los servicios de un Centro de Contacto Omnicanal y/o multicanal con la línea 195 de ETB, para la atención de la ciudadanía, a través de los canales requeridos por la Secretaría Distrital de Hacienda.
Presupuesto oficial (P.O.)	1.595.068.696 COP
Valor total del contrato (indicar si es incluido IVA o no)	2.345.068.696 COP (ADICIÓN Y PORROGA)
Valor mensual – unitario del bien o servicio (indicar si es incluido IVA o no)	N/A
Plazo de ejecución	29/12/2022 11:59:00 PM
Fuente de información	SECOP II

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Vigencia	2022
Número proceso	MIC-SPRV-009-2022
Número del contrato	CO1.PCCNTR.3645604
Entidad Contratante	GOBERNACION DE CALDAS
Razón Social Contratista	MERAKITIC
Modalidad de Selección	Mínima cuantía
Objeto	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
Presupuesto oficial (P.O.)	103.000.000
Valor total del contrato (indicar si es incluido IVA o no)	63.784.000
Valor mensual – unitario del bien o servicio (indicar si es incluido IVA o no)	N/A
Plazo de ejecución	31/12/2022 11:59:00 PM
Fuente de información	SECOP II

Vigencia	2022
Número proceso	FNTIA-072-2022
Número del contrato	FNTCE-118-2022
Entidad Contratante	FONTUR
Razón Social Contratista	INTEGRA SOLUCIONES
Modalidad de Selección	Contratación régimen especial (con ofertas)

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Vigencia	2022
Número proceso	FNTIA-072-2022
Objeto	PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO SIAT
Presupuesto oficial (P.O.)	419.177.352
Valor total del contrato (indicar si es incluido IVA o no)	377.259.036
Valor mensual – unitario del bien o servicio (indicar si es incluido IVA o no)	N/A
Plazo de ejecución	26/08/2023 11:59:00 PM
Fuente de información	SECOP II

4.5 CONTRATACIONES SIMILARES EFECTUADAS POR EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Vigencia	2021
Número proceso	ORDEN DE COMPRA 68698
Número del contrato	ORDEN DE COMPRA 68698
Entidad Contratante	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Razón Social Contratista	BPM CONSULTING
Modalidad de Selección	ACUERDO MARCO DE PRECIOS
Objeto	PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR USUARIOS AL GRUPO DE PRESTACIONES SOCIALES Y ARCHIVO GENERAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, A TARVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 018000954513.
Presupuesto oficial (P.O.)	181.287.689,70 INCLUIDO IVA

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Vigencia	2021
Número proceso	ORDEN DE COMPRA 68698
Valor total del contrato (indicar si es incluido IVA o no)	181.287.689,70 INCLUIDO IVA
Valor mensual – unitario del bien o servicio (indicar si es incluido IVA o no)	N/A
Plazo de ejecución	31/03/2024
Fuente de información	TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Vigencia	2023
Número proceso	189972
Número del contrato	ORDEN DE COMPRA 111091
Entidad Contratante	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Razón Social Contratista	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Modalidad de Selección	ACUERDO MARCO DE PRECIOS
Objeto	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.
Presupuesto oficial (P.O.)	392.904.273,69 COP
Valor total del contrato (indicar si es incluido IVA o no)	483.195.928,20 COP
Valor mensual – unitario del bien o servicio	N/A

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Vigencia	2023
Número proceso	189972
(indicar si es incluido IVA o no)	
Plazo de ejecución	31/03/2024
Fuente de información	TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

4.6 CONCLUSIÓN ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se evidencia que en el mercado colombiano existen empresas legalmente constituidas que prestan el servicio de centro de contacto, lo cual nos garantiza que se podrán atender las necesidades de la entidad referidas en el objeto contractual del presente proceso y detalladas en el anexo técnico.

En el punto 2.1 "*CONDICIONES DEL SECTOR*" del presente documento se relacionan las empresas que prestan los servicios de Centro de Contacto.

Así mismo se logró evidenciar que los precios fueron cotizados por valor unitario de acuerdo con la unidad de medida determinada en el anexo técnico e incluyen IVA. Sin embargo, de las cinco cotizaciones allegadas se evidencia que los precios se encuentran muy elevados en comparación a los precios facturados en la orden de compra que se encuentra vigente; superando el valor del presupuesto asignado.

Se concluye que los oferentes cotizaron sobre el precio techo con el fin de que los demás proveedores no conozcan los precios finales al momento de lanzar la subasta y lo que les brinda la oportunidad de bajar su oferta significativamente.

Por esta razón es necesario aclarar que, el estudio de mercado es un ejercicio estadístico que surge de una muestra de proponentes con similares características para lograr una estimación del valor del futuro contrato. Considerando que es un ejercicio estadístico, la estimación del valor del contrato es una cifra aproximada con un margen de error como cualquier tendencia y no consulta factores subjetivos ni externalidades en el libre albedrio de un oferente para determinar estructura de costos y modalidades comerciales para lograr un precio competitivo dentro del proceso de contratación.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 0199 de 2024 Plan de Austeridad del Gasto y con el objetivo de verificar adecuadamente el comportamiento del mercado y analizar los precios del servicio requerido. Las cotizaciones fueron revisadas y aprobadas por el comité técnico estructurador; sin embargo, se evidencian que los precios se encuentran muy elevados. por lo tanto, con el fin de tener precios de referencia, se tuvo en cuenta el valor del contrato anterior, y adicional se le incrementó el IPC adicional con el fin de dejar un precio competitivo y de esta manera permitir que exista pluralidad de oferentes al momento de lanzar el proceso por Secop II.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

5 ANÁLISIS DE LA OFERTA

En los sectores económicos de Colombia, los servicios objeto de la presente contratación se encuentran ubicados en el sector de la informática y/o telecomunicaciones. Estos proveedores pueden ser empresas de diversos tamaños, incluyendo grandes, medianas y pequeñas.

Estos potenciales proveedores disponen de maquinaria y herramientas especializadas que les permiten llevar a cabo la prestación de los servicios requeridos. Cuentan con instalaciones adecuadas las cuales suelen incluir áreas específicas para atención del servicio; como también cuentan con personal capacitado especializado para llevar a cabo los procesos con eficiencia y calidad.

Con el objetivo de verificar adecuadamente el comportamiento del mercado y analizar los precios de la prestación del servicio al momento del desarrollo del presente estudio, el comité técnico estructurador realizo una verificación de las empresas u organizaciones que están en capacidad de atender la necesidad requerida por la entidad, por lo tanto, el día 12 de febrero del 2024 solicitó a través de correo electrónico siete (07) cotizaciones a diferentes proveedores del mercado, de las cuales cotizaron cinco (05), como se evidencia a continuación:

NOMBRE EMPRESA	CIUDAD SEDE	PAGINA WEB	CORREO CONTACTO	TELÉFONO CONTACTO
1. MILLENIUM BPO SA:	Bogota D.C.	https://millenium.com.co/	ldmendoza@millenium.com.co	3214396738
2. EMTELCO S.A.S:	Bogota D.C.	https://emtelco.com.co/	isabel.londono@emtelco.com.co	3002424482
3.COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	Bogota D.C.	https://www.datacreditoempresas.com.co/directorio/cobranza-nacional-de-creditos-sas.html	cce@emergiacc.com fantonio@emergiacc.com jmasso@emergiacc.com	3042913465
4. BPM CONSULTING LTDA:	Bogota D.C.	https://www.bpmconsulting.com.co/	comercial@bpmconsulting.com.co milena.rico@bpmconsulting.com.co	3215734798
5.OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA:	Bogota D.C.	https://sooft.tech/?gad_source=1&gclid=EAIaIQobChMIz_71l5CuhAMVtIlaBR2qWwagEAAYASAAEgLtsfD_BwE	colombiacompraeficiente@outsourcing.com.co	3108719716
6.UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO:	Bogota D.C.	N/A	Uniontemporal.Colombiacompraeficiente@americasbps.com	3142952041
7. UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ:	Bogota D.C.	N/A	rsaenz@grupoasd.com	3006845846

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Una vez verificado estudio previo se determina realizar la disminución de tiempo de ejecución del proceso contractual y eliminación del servicio de ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS, por lo tanto, el día 16 de abril del 2024 se solicita alcance a la cotización a las empresas que se encontraban inscritas en el Acuerdo Marco de Precio CCE-025-AMP-2021, el plazo para allegar la cotización actualizada fue de un (1) día hábil; una vez cumplido el plazo se evidencia que tres (03) empresas allegaron cotización con las modificaciones realizadas.

Los precios fueron cotizados por valor unitario de acuerdo con la unidad de medida determinada en el anexo técnico e incluyen IVA.

De este proceso de identificación de oferta, la Oficina de Relación con el Ciudadano tomó la información para adelantar el proceso de estudio de mercado que se registra en el presente documento.

En este aparte, es necesario que se incorpore la información financiera de las empresas y organizaciones identificadas como posibles proveedoras del bien o servicio, en relación con los siguientes indicadores financieros:

Endeudamiento N/A

En el indicador de endeudamiento podemos observar y establecer el financiamiento de una empresa; también se podrá evidenciar el riesgo al que incurre un acreedor al momento de otorgar un crédito.

Nombre empresa	**Índice de Endeudamiento**	**Total Pasivo** / **Activo Total**	xxxxxxxxx / xxxxxxxxxx	**xxxxx**
		Activo Total	0	
		Activo Total	0	

Rentabilidad N/A

Es la capacidad de generar utilidad por parte de la empresa, es decir la relación con las ventas y la situación por la cual está atravesando la empresa.

Nombre empresa	**Rentabilidad del Patrimonio**	**Utilidad ó Pérdida Operacional** / **Patrimonio Neto**	xxxxxxxxxx / xxxxxxxxxx xx	**xxxx**
	Rentabilidad del Activo	**Utilidad o Pérdida Operacional** / **Activo Total**	xxxxxxxxx / xxxxxxxxxx xx	**xxxx x**

LIQUIDEZ N/A

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Se evidencia la capacidad de pago que tiene una empresa frente a sus deudas a corto plazo, es decir el dinero con el cual dispone la empresa para cancelar sus deudas.

Nombre empresa	**Índice de Liquidez**	**Activo Corriente** / **Pasivo Corriente**	xxxxxxxxx / xxxxxxxxx	**xxxxx**
		Pasivo Corriente	0	

RAZÓN DE COBERTURA N/A

Es la capacidad que tiene las empresas para cubrir sus obligaciones o determinar los cargos fijos que resultan de sus deudas.

Nombre empresa.	**Razón de Cobertura de Intereses**	**Utilidad ó Pérdida Operacional** / **Gastos de Intereses**	xxxxxxxxxx / xxxxxxxxxx	**xxxxxx**

PATRIMONIO N/A

Teniendo en cuenta los posibles oferentes que pueden ofrecer este tipo de servicios, se toma una muestra de oferentes en este sector y se analiza el tamaño patrimonial, para tener un referente del tipo de empresas que hacen parte de este sector. Según lo observado en la página del RUES, se obtiene la siguiente información:

TAMAÑO PATRIMONIAL		
NIT	**EMPRESA**	**PATRIMONIO**
N/A	N/A	N/A
Total		
Patrimonio		

CONSOLIDADO INFORMACIÓN FINANCIERA					
NOMBRE DE LA EMPRESA	**ENDEUDAMIENTO**	**RENTABILIDAD**	**LIQUIDEZ**	**RAZÓN DE COBERTURA**	**PATRIMONIO**
N/A	**N/A**	**Rentabilidad del Patrimonio**	**N/A**	**N/A**	**N/A**
		Rentabilidad del Activo			

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

		Rentabilidad del Patrimonio **Rentabilidad del Activo**			
		Rentabilidad del Patrimonio **Rentabilidad del Activo** **Rentabilidad del Activo**			

Para la consecución de la información financiera, se deben tener en cuenta los datos obtenidos de la fuente respectiva (RUP, base de datos, información de cotizantes, etc).

6 JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

6.1 Cotizaciones:

La Oficina de Relación con el Ciudadano ha realizado una verificación a través de la consulta en el SECOP II y la página web de Colombia Compra Eficiente – Tienda Virtual del Estado Colombiano y se consultó el Acuerdo Marco con el fin de identificar los contratos suscritos en vigencias anteriores, para la adquisición de los servicios de Centro de Contacto, por lo que se evidenció que el Acuerdo Marco dispuesto para el efecto se encuentra cerrado desde el 25 de diciembre de 2023, sin embargo, se evidenció que el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 se celebró entre Colombia Compra Eficiente y los siguientes proveedores:

- Millenium BPO S.A
- Emtelco S.A.S
- Cobranza Nacional de Créditos S.A.S
- BPM Consulting LTDA – Business Process Management Consulting
- Outsourcing Servicios Informáticos S.A
- Unión Temporal Servicios BPO
- Unión Temporal ASD-IQ

Así mismo, se logró identificar que el Ministerio de Defensa Nacional adquirió los servicios de Centro de Contacto en las vigencias 2021 y 2023 los cuales se adjudicaron mediante el Acuerdo Marco Precios CCE-025-AMP-2021 a través de Órdenes de Compra relacionadas a continuación:

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Nº PROCESO SECOP (I – II)	Nº CONTRATO	OBJETO	DURACIÓN	VALOR TOTAL	VALOR MENSUAL – UNITARIO
TIENDA VIRTUAL OC. 68698	ORDEN DE COMPRA NO. 68698 (CTO 132-2021)	PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS AL GRUPO PRESTACIONES SOCIALES Y ARCHIVO GENERAL, DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 018000954513.	11 MESES	181.287.689,70	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO (16.480.699.06)
TIENDA VIRTUAL 189972	ORDEN DE COMPRA NO. 111091 (CTO 096-2023)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.	9 MESES	483.195.928,20 COP	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO ($57.000.000,00)

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió con la verificación de la existencia y prestación de los servicios por parte de los proveedores antes relacionados, por lo que el pasado lunes 12 de febrero de 2024, la Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano (E) remitió correo electrónico invitando a cotizar a los siete (7) proveedores del Acuerdo Marco Precios respecto de los servicios que se requieren para la adquisición del Centro de Contacto de la

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

vigencia 2024 por parte del Ministerio de Defensa Nacional, como se evidencia en documento anexo: Correo electrónico: "*SOLICITUD COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL*".

Adicionalmente, en el correo electrónico y para efectos de mayor claridad, se efectuaron las siguientes aclaraciones a los proveedores:

"*ACLARACIONES:*

1. *Se requiere que las instalaciones del proveedor que prestará sus servicios al Centro de Contacto del Ministerio de Defensa Nacional se encuentren ubicadas en la ciudad de Bogotá D, C.*

2. *Los agentes del Centro de Contacto, líder de calidad y supervisor de servicios BPO prestarán sus servicios de lunes a viernes (días hábiles) de manera presencial en la sede del proveedor de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y deben contar con formación, experiencia, habilidades y tener la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación.*

3. *El horario de prestación del servicio de la línea del Centro de Contacto será de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*

4. *El proveedor deberá dotar a los agentes, líder de calidad y supervisor de servicios bpo, con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio, equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado, mouse, teléfono o diadema telefónica, entre otros.*

5. *El Ministerio de Defensa Nacional efectuará estudios de seguridad a los agentes, líder de calidad y supervisor de servicios bpo que prestará sus servicios al Centro de Contacto Omnicanal.*

6. *El Ministerio de Defensa Nacional capacitará y entrenará al personal seleccionado de manera presencial para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio.*

7. *Se estima que la fecha de inicio del contrato será una vez éste se adjudique y perfeccione que será aproximadamente a mediados del mes de abril y se estima que la fecha final sea hasta el 31 de diciembre de 2024.*

8. *La línea del Centro de Contacto será la 018000954513 la cual está asignada al Ministerio de Defensa Nacional.*

9. *El despliegue del menú del Centro de Contacto que realice el proveedor seleccionado deberá ser suministrado al Ministerio de Defensa Nacional."*

Se solicitó que la cotización la remitieran a más tardar tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del correo, es decir hasta el 15 de febrero de 2024.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

En tal sentido, una vez cumplido el plazo, se allegaron cinco (5) cotizaciones por parte de los siguientes proveedores:

- Emtelco S.A.S
- Cobranza Nacional de Créditos S.A.S
- BPM Consulting LTDA – Business Process Management Consulting
- Unión Temporal ASD-IQ
- Millenium BPO S.A

pero con la disminución de tiempo de ejecución del proceso contractual y eliminación del servicio de ENLACE DEDICADO ENTRE PUNTOS, el día 16 de abril del 2024 se solicita nuevamente solicitud de cotización a las empresas que se encontraban inscritas en el Acuerdo Marco de Precio CCE-025-AMP-2021, el plazo para allegar la cotización actualizada fue de 24 horas; una vez cumplido el plazo se evidencia que solo tres (03) empresas allegaron cotización.

- Cotizante No. 1: Emtelco S.A.S
- Cotizante No. 2: Cobranza Nacional de Créditos S.A.S
- Cotizante No. 3: Millenium BPO S.A

A continuación, nos permitimos relacionar las cotizaciones recibidas por parte de los proveedores antes indicados:

COMPARACIÓN COTIZACIÓN A MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL													
				COTIZANTE 1 EMTELCO S.A.S:		COTIZANTE 2 COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.		COTIZANTE 3 MILLENIUM		HISTORICO ADQUISICIONES 2023 VF 2024 CON INCREMENTO DE IPC (9,28%)		PROMEDIO	
ITEM / SERVICIO	NECESIDAD MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA	MESES DEL ITEM / SERVICIO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL) E INCREMENTO DEL 9,28%	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO
Agente en Sitio	8	Mes	6	$ 44.472.013	$ 266.832.080	$ 50.962.755	$ 305.776.530	$ 47.631.340	$ 285.788.040	$ 34.559.949	$ 207.359.695	$ 44.406.514	$ 266.439.084
roncal SIP	16	Mes	6	$ 1.028.160	$ 6.168.960	$ 1.030.155	$ 6.180.928	$ 1.149.540	$ 6.897.240	$ 873.396	$ 5.240.374	$ 1.020.313	$ 6.121.878
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	10000	Minuto	6	$ 71.400	$ 428.400	$ 478.618	$ 2.871.708	$ 297.500	$ 1.785.000	$ 405.735	$ 2.434.409	$ 313.313	$ 1.879.878
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50000	Minuto	6	$ 357.000	$ 2.142.000	$ 2.393.090	$ 14.358.540	$ 1.487.500	$ 8.925.000	$ 2.028.674	$ 12.172.044	$ 1.566.566	$ 9.399.396
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	Minuto	6	$ 833.000	$ 4.998.000	$ 710.906	$ 4.265.436	$ 797.300	$ 4.783.800	$ 405.735	$ 2.434.409	$ 686.735	$ 4.120.410
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	Anuncio	6	$ 689.403	$ 4.136.416	$ 2.297.336	$ 13.784.014	$ 3.584.851	$ 21.509.106	$ 483.073	$ 2.898.437	$ 1.763.666	$ 10.581.996
Minutos de conexión outbound/Inbound	15000	Minuto	6	$ 428.400	$ 2.570.400	$ 940.160	$ 5.640.957	$ 446.250	$ 2.677.500	$ 507.168	$ 3.043.011	$ 580.494	$ 3.482.964
Transferencia de llamadas	15000	Transferencia	6	$ 1.249.500	$ 7.497.000	$ 626.714	$ 3.760.281	$ 446.250	$ 2.677.500	$ 507.168	$ 3.043.011	$ 707.408	$ 4.244.448
Sesión formación o capacitación	20	Sesión	3	$ 5.807.200	$ 17.421.600	$ 18.992.525	$ 56.977.574	$ 8.975.527	$ 26.926.581	$ 1.932.291	$ 5.796.874	$ 8.926.886	$ 26.780.658
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8	Licencia por posición	6	$ 7.986.680	$ 47.920.081	$ 3.798.505	$ 22.791.030	$ 262.714	$ 1.576.284	$ 1.607.666	$ 9.645.998	$ 3.413.891	$ 20.483.346
Hora desarrollo	130	Hora desarrollo	2	$ 19.646.900	$ 39.293.800	$ 16.939.650	$ 33.879.300	$ 30.166.500	$ 60.333.000	$ 14.234.546	$ 28.469.091	$ 20.246.899	$ 40.493.798
Supervisor Servicios BPO	1	Mes	6	$ 10.739.514	$ 64.437.086	$ 11.892.818	$ 71.356.905	$ 12.089.302	$ 72.535.812	$ 9.178.383	$ 55.070.300	$ 10.975.004	$ 65.850.024
Líder de calidad	1	Mes	6	$ 10.301.811	$ 61.810.866	$ 11.053.580	$ 66.321.482	$ 10.837.555	$ 65.025.327	$ 7.729.165	$ 46.374.990	$ 9.980.528	$ 59.883.168
atbot dumb	15000	Respuesta Chatbot dumb	6	$ 892.500	$ 5.355.000	$ 11.580.366	$ 69.482.196	$ 1.249.500	$ 7.497.001	$ 96.557	$ 579.342	$ 3.454.731	$ 20.728.386
Licencia RPA – Robotic Process Automation	1	Licencia Mes	6	$ 7.047.193	$ 42.283.159	$ 355.445	$ 2.132.671	$ 301.070	$ 1.806.420	$ 308.603	$ 1.851.618	$ 2.003.078	$ 12.018.468
			VALOR TOTAL	$ 111.550.675	$ 573.294.849	$ 134.052.621	$ 679.579.552	$ 119.722.699	$ 570.743.611	$ 74.858.110	$ 386.413.603	$ 110.046.026	$ 552.507.902

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Una vez obtuvimos las cotizaciones por parte de las tres (3) proveedores, se identifica que la totalidad de oferentes cotizan por sus precios techo, siendo estos valores altos superando el doble del presupuesto que había sido utilizado para la contratación del centro de contacto en la vigencia 2023 teniendo en cuenta que se pretenden adquirir los mismos servicios.

En tal sentido, nos permitimos tomar el promedio de las cotizaciones No. 1, cotización No. 2, cotización No. 3 y el Histórico de la Orden de compra 111091, verificadas y avaladas por comité técnico estructurador, las cuales contienen el valor de los ítems requeridos para cada servicio de acuerdo con la ficha técnica.

Con el objetivo de tener un análisis del mercado con una muestra representativa y teniendo en cuenta que, algunos proveedores no allegaron las cotizaciones, son tomados como referencia los precios históricos de adquisición del servicio del año 2023 la cual presenta vigencias futuras hasta el 30 de abril del 2024, cuyo origen fue establecido anteriormente.

Por otra parte, aunque los precios del Histórico corresponden a lo ejecutado en vigencia 2023, los valores allegados en las cotizaciones fueron superiores. En este sentido, de acuerdo con lo analizado, en la mayoría de los ítems la dispersión de los datos no es alta respecto de la muestra obtenida; por lo cual fue considerada con el promedio.

Se realizó el estudio de mercado de acuerdo con las cotizaciones presentadas y validadas por el Comité Técnico Estructurador, haciendo uso del promedio, se obtuvieron los precios unitarios de referencia, posteriormente, teniendo en cuenta la necesidad expresada se proyectó el tiempo que se podrían contratar con el valor de referencia.

Con esta decisión se pretende evitar que la entidad pague más por un servicio que se puede adquirir a un menor precio, siendo más eficientes con el presupuesto público y dando cumplimiento al Decreto 0199 de 2024, Plan de Austeridad del Gasto.

6.4 ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta el cuadro anterior el cual incluye los precios de los servicios que se adquirieron en la vigencia 2023 y las cotizaciones allegadas, se estima que el presupuesto asignado para la vigencia 2024 solo suple seis (6) meses de la necesidad estimada como se evidencia en el punto **4.1** del estudio previo**;** motivo por el cual el presente proceso se llevara a cabo hasta agotar presupuesto, y teniendo en cuenta la modalidad de contratación será por medio de subasta inversa se estima que se presente un ahorro el cual será utilizado para ampliar el plazo de ejecución del contrato y de esta manera cubrir la necesidad del servicio.

6.4.1 ANÁLISIS HISTÓRICOS DE LA ENTIDAD

La Oficina de Relación con el Ciudadano ha realizado una verificación a través de la consulta en el SECOP II y la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, con el fin de identificar los contratos suscritos en vigencias anteriores, a través de los cuales se evidencia que en los años 2021 y 2023 se adquirieron los servicios de Centro de Contacto, los cuales se adjudicaron mediante el Acuerdo Marco Precios CCE-025-AMP-2021 y se generaron las Órdenes de Compra relacionadas a continuación:

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Nº PROCESO SECOP (I – II)	Nº CONTRATO	OBJETO	DURACIÓN	VALOR TOTAL	VALOR MENSUAL – UNITARIO
TIENDA VIRTUAL OC. 68698	ORDEN DE COMPRA NO. 68698 (CTO 132-2021)	PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS GENERADAS POR LOS USUARIOS AL GRUPO PRESTACIONES SOCIALES Y ARCHIVO GENERAL, DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 018000954513.	11 MESES	181.287.689,70	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO (16.480.699.06)
TIENDA VIRTUAL 189972	ORDEN DE COMPRA NO. 111091 (CTO 096-2023)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO OMNICANAL QUE PERMITA FORTALECER LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE TRÁMITES Y SERVICIOS, MEDIANTE LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL.	9 MESES	483.195.928,20 COP	VALOR ES APROXIMADO TENIENDO ENCUENTA QUE VARÍA DEPENDIENDO DEL CONSUMO ($57.000.000,00)

Teniendo en cuenta los dos procesos relacionados anteriormente, se evidencia que el Ministerio de Defensa Nacional ha llevado a cabo procesos de contratación de los servicios de Centro de Contacto los cuales no superan los quinientos millones de pesos ($500.000.000,00).

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Teniendo en cuenta lo anterior y el Decreto 0199 de 2024 Plan de Austeridad del Gasto y la asesoría de la Dirección de Contratación Estatal, para la Oficina de Relación con el Ciudadano nos permitimos tomar como referencia cuatro (4) fuentes denominadas cotización No. 1, cotización No. 2, cotización No. 3 e Histórico de contratación de la entidad, verificadas y avaladas por comité técnico estructurador, las cuales contienen el valor de los ítems requeridos para cada servicio de acuerdo con la ficha técnica.

6.4.2 ESTUDIO DE MERCADO

La Oficina de Relación con el Ciudadano envió solicitud cotización a través de correo electrónico a siete (07) empresas del mercado colombiano que prestan los servicios objeto del presente proceso contractual, los cuales se detallan a continuación:

Fecha de envío invitación a cotizar	12/02/2023
Plazo dado para envío de cotizaciones	16/02/2023
Fecha de cierre recibo de cotizaciones	16/02/2023
Medio a través del cual se efectuó invitación a cotizar (email o SECOP II)	Se solicito cotización a través de correo electrónico.
Nº Empresas Invitadas	07
Nº Cotizaciones Recibidas	03
Observaciones	Ninguna

Nº	NOMBRE EMPRESA INVITADA	ENVÍO COTIZACIÓN (SI / NO)	MOTIVO POR EL CUAL NO COTIZÓ (si se cuenta con la información)	CUMPLIÓ CONDICIONES TÉCNICAS (SI / NO)	CUMPLIÓ OFERTA ECONÓMICA (SI / NO)
1	MILLENIUM BPO SA:	SI	N/A	SI	SI
2	EMTELCO S.A.S:	SI	N/A	SI	SI
3	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	SI	N/A	SI	SI
4	BPM CONSULTING LTDA:	NO	N/A	NO	NO
5	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS SA:	NO	No se encuentran interesados en participar en el proceso	NO	NO
6	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO:	NO		NO	NO

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

7	UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ:	NO	N/A	NO	NO

Teniendo en cuenta que el cumplimiento de la oferta económica obedece al cumplimiento de presentar valores a los ítems características del servicio solicitado, se evidencia que los proveedores que presentaron cotizaciones efectivamente presentaron valores por cada ítem, sin embargo, se evidencia que los precios están elevados ya que cotizan sobre sus precios techo, lo cual supera el presupuesto asignado a esta oficina para llevar a cabo el objeto contractual de la presente vigencia.

A continuación, se presentan los resultados de las cotizaciones recibidas:

Nº	COTIZANTE	ELEMENTO	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	VALOR UNITARIO (con IVA)	VALOR TOTAL (con IVA)
1	EMTELCO S.A.S:	N/A	N/A	N/A	N/A	$ 573.294.849,00
2	COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	N/A	N/A	N/A	N/A	$ 679.579.552,00
3	MILLENIUM	N/A	N/A	N/A	N/A	$ 570.743.611,00
4	HISTORICO ADQUISICIONES 2023 VF2024 MAS INCREMENTO DE IPC (9,28%)	N/A	N/A	N/A	N/A	$ 386.413.603,00

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

COMPARACIÓN COTIZACIÓN A MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL													
				COTIZANTE 1 EMTELCO S.A.S:		COTIZANTE 2 COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.		COTIZANTE 3 MILLENIUM		HISTORICO ADQUISICIONES 2023 VF 2024 CON INCREMENTO DE IPC (9,28%)		PROMEDIO	
ITEM / SERVICIO	NECESIDAD MENSUAL	UNIDAD DE MEDIDA	MESES DEL ITEM / SERVICIO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL) E INCREMENTO DEL 9,28%	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO	PRECIO TOTAL CON IVA (MENSUAL)	PRECIO TOTAL CON IVA X CANTIDAD TOTAL EN TIEMPO
Agente en Sitio	8	Mes	6	$ 44.472.013	$ 266.832.080	$ 50.962.755	$ 305.776.530	$ 47.631.340	$ 285.788.040	$ 34.559.949	$ 207.359.695	$ 44.406.514	$ 266.439.084
roncal SIP	16	Mes	6	$ 1.028.160	$ 6.168.960	$ 1.030.155	$ 6.180.928	$ 1.149.540	$ 6.897.240	$ 873.396	$ 5.240.374	$ 1.020.313	$ 6.121.878
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	10000	Minuto	6	$ 71.400	$ 428.400	$ 478.618	$ 2.871.708	$ 297.500	$ 1.785.000	$ 405.735	$ 2.434.409	$ 313.313	$ 1.879.878
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	50000	Minuto	6	$ 357.000	$ 2.142.000	$ 2.393.090	$ 14.358.540	$ 1.487.500	$ 8.925.000	$ 2.028.674	$ 12.172.044	$ 1.566.566	$ 9.399.396
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	Minuto	6	$ 833.000	$ 4.998.000	$ 710.906	$ 4.265.436	$ 797.300	$ 4.783.800	$ 405.735	$ 2.434.409	$ 686.735	$ 4.120.410
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	Anuncio	6	$ 689.403	$ 4.136.416	$ 2.297.336	$ 13.784.014	$ 3.584.851	$ 21.509.106	$ 483.073	$ 2.898.437	$ 1.763.666	$ 10.581.996
Minutos de conexión outbound/Inbound	15000	Minuto	6	$ 428.400	$ 2.570.400	$ 940.160	$ 5.640.957	$ 446.250	$ 2.677.500	$ 507.168	$ 3.043.011	$ 580.494	$ 3.482.964
Transferencia de llamadas	15000	Transferencia	6	$ 1.249.500	$ 7.497.000	$ 626.714	$ 3.760.281	$ 446.250	$ 2.677.500	$ 507.168	$ 3.043.011	$ 707.408	$ 4.244.448
Sesión formación o capacitación	20	Sesión	3	$ 5.807.200	$ 17.421.600	$ 18.992.525	$ 56.977.574	$ 8.975.527	$ 26.926.581	$ 1.932.291	$ 5.796.874	$ 8.926.886	$ 26.780.658
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	8	Licencia por posición	6	$ 7.986.680	$ 47.920.081	$ 3.798.505	$ 22.791.030	$ 262.714	$ 1.576.284	$ 1.607.666	$ 9.645.998	$ 3.413.891	$ 20.483.346
Hora desarrollo	130	Hora desarrollo	2	$ 19.646.900	$ 39.293.800	$ 16.939.650	$ 33.879.300	$ 30.166.500	$ 60.333.000	$ 14.234.546	$ 28.469.091	$ 20.246.899	$ 40.493.798
Supervisor Servicios BPO	1	Mes	6	$ 10.739.514	$ 64.437.086	$ 11.892.818	$ 71.356.905	$ 12.089.302	$ 72.535.812	$ 9.178.383	$ 55.070.300	$ 10.975.004	$ 65.850.024
Líder de calidad	1	Mes	6	$ 10.301.811	$ 61.810.866	$ 11.053.580	$ 66.321.482	$ 10.837.555	$ 65.025.327	$ 7.729.165	$ 46.374.990	$ 9.980.528	$ 59.883.168
atbot dumb	15000	Respuesta Chatbot dumb	6	$ 892.500	$ 5.355.000	$ 11.580.366	$ 69.482.196	$ 1.249.500	$ 7.497.001	$ 96.557	$ 579.342	$ 3.454.731	$ 20.728.386
Licencia RPA– Robotic Process Automation	1	Licencia Mes	6	$ 7.047.193	$ 42.283.159	$ 355.445	$ 2.132.671	$ 301.070	$ 1.806.420	$ 308.603	$ 1.851.618	$ 2.003.078	$ 12.018.468
			VALOR TOTAL	$ 111.550.675	$ 573.294.849	$ 134.052.621	$ 679.579.552	$ 119.722.699	$ 570.743.611	$ 74.858.110	$ 386.413.603	$ 110.046.026	$ 552.507.902

6.4.3 CONCLUSIÓN ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Una vez establecidas las condiciones económicas relacionadas anteriormente, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional ha considerado, para establecer el valor estimado del contrato tener en cuenta:

- Tomo como referencia el valor de la contratación anterior, adicionando los incremento del IPC para la vigencia 2024, esto con el fin de determinar un precio competitivo y para que exista pluralidad de oferentes al momento de lanzar la subasta por Secop II.

Finalmente se puede concluir que el presupuesto máximo estimado para el presente contrato es de QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SIETE MIL NOVECIENTOS DOS PESOS ($552.507.902), incluido IVA y todos los costos directos e indirectos que se requieran para la prestación del servicio, esto se describe en el punto 6.1 del presente documento “proyección presupuesto”.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

6.5 FORMA DE PAGO

El valor de la orden de compra (menos los descuentos de ley), se pagará, por intermedio de la Dirección de Finanzas de este Ministerio al CONTRATISTA, una vez se encuentre aprobado el P.A.C., (Programa Anual Mensualizado de Caja), en mensualidades vencidas o por fracciones de mes, de acuerdo con los servicios prestados durante el mes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura correspondiente, previa expedición del cumplido a satisfacción del servicio por parte del Supervisor y los trámites administrativos a que haya lugar.

Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los documentos requeridos para el pago y/o se presentan de manera incorrecta, el término para éste sólo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último de los documentos y/o se presenten en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista y no tendrán por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Para la realización del pago derivado del contrato, EL CONTRATISTA deberá allegar de conformidad con la normatividad legal vigente aplicable, al supervisor la CONSTANCIA DEL PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (salud, pensión y riesgos labores), y APORTES PARAFISCALES, de sus trabajadores y de sus contratistas, mediante certificación expedida por el revisor fiscal o del representante según corresponda.

Los pagos se realizarán para cada uno de los componentes en mensualidades vencidas o fracción de mes, de acuerdo con el servicio prestado en dicho período, al valor del anuncio ofertado y conforme a las horas de desarrollo prestadas en el mes objeto de cobro.

7. ANEXOS

- Formato Estudios Previos.
- CDP. No. 31824
- Correo electrónico solicitud cotización a proveedores.
- Cotizaciones recibidas.

Bogotá, D, C. 18 de abril de 2024

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
JEFE OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO (E)

Elaboró: PD. Valeria Camila Reza Escobar
T3. Rocio del Pilar Perdomo Calderón

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial