ESTUDIO DEL SECTOR SOPORTE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO

1. INTRODUCCIÓN 4

2. DEFINICIONES 5

3. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR 5

3.1. ENTORNO ECONÓMICO 7
3.1.1. Contexto nacional 7
3.1.2. PIB desde el enfoque de la producción 8
3.1.3. PIB desde el enfoque del gasto 9
3.1.4. Generación de Empleos 10
3.1.5. Principales cifras 11
3.2. ENTORNO INTERNACIONAL 13
3.3. MARCO REGULATORIO 13
3.4. NORMAS TÉCNICAS O CERTIFICACIONES INTERNACIONALES 17
3.5. COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES 18

4. ANÁLISIS DE LA OFERTA 18

4.1. CADENA DE SUMINISTRO 19
4.2. IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES 20
4.3. FOMENTO A EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES Y DEMÁS SECTORES POBLACIONALES DE ESPECIAL PROTECCIÓN 21
4.3.1. Emprendimientos y empresas de mujeres 23
4.3.2. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de la población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. .. 24
4.4 Mipymes 25
4.5 CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS QUE OFRECE EL MERCADO 25
4.6 ESTRUCTURA DE COSTOS 26
4.7 ANÁLISIS DE PRECIOS 27
4.8 ANÁLISIS FINANCIERO DEL SECTOR (INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES) .. 28
4.8.1 Índice de liquidez 28
4.8.2 Nivel de endeudamiento 29
4.8.3 Razón de cobertura de intereses 30
4.8.4 Rentabilidad del patrimonio 31
4.8.5 Rentabilidad del activo 32
4.8.6 Consolidado de indicadores 33

5 ANÁLISIS DE LA DEMANDA 33

5.4 ANÁLISIS DE LA CONTRATACIÓN DE LAS ENTIDADES ESTATALES 34

BORRADOR

5.4.1 Identificación de las principales Entidades Estatales 36

6 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES 38

7 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN 39

8 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS 40

9 FACTURACIÓN Y PAGO 41

10 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE BPO CONTRATADOS POR LAS ENTIDADES ESTATALES 42

11 CONCLUSIONES 45

12 ANEXO 1 FICHAS TÉCNICAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA 48

Lista de Gráficas

Gráfica 1 – Participación por Departamento de empresas de BPO. 6
Gráfica 2 – Tasas de crecimiento por actividad económica 9
Gráfica 3 – Tasas de crecimiento componentes del gasto 10
Gráfica 4 – Cadena de suministro de Servicios BPO 20
Gráfica 5 – Distribución del tamaño empresarial de acuerdo con la muestra representativa 21
Gráfica 6 – Comportamiento del Índice de liquidez de la muestra representativa. 29
Gráfica 7 – Comportamiento del Nivel de Endeudamiento. 29
Gráfica 8 – Comportamiento de la rentabilidad del patrimonio. 31
Gráfica 9 – Comportamiento de la rentabilidad del activo 32
Gráfica 10 – Valor total transado por año en SECOP (SECOP I, II y TVEC) 35
Gráfica 11 – Total de contratos por año en SECOP (SECOP I, II y TVEC) 36

Lista de Tablas

Tabla 1 – Marco regulatorio aplicable 14
Tabla 2 – Normas Internacionales 17
Tabla 3 – Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU). 20
Tabla 4 – Rangos para definición del Tamaño Empresarial. 20
Tabla 5 – Indicadores financieros y de organización muestra representativa 28
Tabla 6 – Análisis a través de percentiles del Índice de liquidez. 29
Tabla 7 – Análisis a través de percentiles del nivel de endeudamiento. 30
Tabla 8 – Análisis a través de percentiles de la rentabilidad del patrimonio. 31
Tabla 9 – Análisis a través de percentiles de la rentabilidad del activo. 32
Tabla 10 – Consolidado de Indicadores financieros y organizacionales. 33
Tabla 11 – Valor de los contratos en SECOP para los servicios BPO. 35
Tabla 12 – Principales Entidades Estatales en adquirir servicios BPO - SECOP I y II (Vigencia 2021-2024) 37

BORRADOR

Tabla 13 – Principales Entidades Estatales en adquirir servicios BPO - TVEC (Vigencia 2021-2024) 37
Tabla 14 – Proveedores de servicios BPO – SECOP I y II..... 38
Tabla 15 – Proveedores de servicios BPO – TVEC..... 39
Tabla 16 – Modalidades de contratación para adquirir los servicios BPO (Vigencias 2021 – 2024)..... 40
Tabla17 Ficha técnica información SECOP I..... 48
Tabla 18 - Ficha Técnica información SECOP II..... 48

BORRADOR

1. INTRODUCCIÓN

Las Entidades Estatales requieren para su operación y funcionamiento bienes y servicios que adquieren a través de múltiples modalidades y procesos de contratación según las distintas necesidades que pretende suplir. En ese sentido, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- pone a disposición un Mecanismo de Agregación de Demanda a través de un Acuerdo Marco de Precios que busca eficiencias y optimización de recursos.

Colombia Compra Eficiente, con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, puso a disposición de las Entidades Estatales la tercera generación del Acuerdo Marco de Servicios BPO (Business Process Outsourcing), lo que permitió a las Entidades Estatales adquirir los Servicios asociados a BPO mediante un proceso ágil y transparente; logrando niveles de servicio de mayor calidad a los que usualmente contrataban.

La segunda generación estuvo vigente desde el 26 de enero de 2021 hasta el 25 de diciembre de 2023. Colombia Compra Eficiente procedió a evaluar la necesidad de estructurar una nueva generación de este instrumento para seguir permitiendo a las Entidades Estatales adquirir los Servicios de BPO a través de la TVEC, de acuerdo con sus necesidades actuales.

Al amparo de la segunda generación del Acuerdo Marco de BPO las Entidades Estatales generaron un total de 216 Órdenes de Compra por un valor de $1.175.047,75 millones de pesos. Ante el vencimiento de esta generación, Colombia Compra Eficiente y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones organizaron mesas de trabajo con las Entidades Compradoras y los proveedores para identificar las características positivas y las oportunidades de mejora susceptibles de ser incorporadas en la tercera generación del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO. Adicionalmente, en estas mesas de trabajo Colombia Compra Eficiente evidenció la necesidad de las Entidades Estatales de continuar adquiriendo servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco.

En cumplimiento de la función de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda", Colombia Compra Eficiente adelanta el presente estudio de sector para analizar la dinámica del mercado de Servicios BPO, identificando las tendencias de la oferta y las necesidades de las Entidades Estatales en Colombia. Todo esto con el fin de ofrecer a las Entidades Estatales la posibilidad de adquirir capacidades de procesamiento y almacenamiento que: (i) estén alineados con la normativa y

BORRADOR

lineamientos expedidos por el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones y (ii) complementen las alternativas con que ya cuentan a través de los demás Acuerdos Marco de Precios de TI.

Para el caso puntual, se tiene previsto adelantar un proceso de selección a través de la modalidad de licitación pública para la escogencia de los Proveedores que se vincularán al siguiente Acuerdo:

(i) Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III

El Proceso de Contratación objeto del presente documento tiene como finalidad satisfacer la prestación del servicio de BPO de las Entidades Estatales para adquirir productos y servicios al amparo del Acuerdo Marco de Precios.

2. DEFINICIONES

Para los fines de este proceso de contratación a menos que expresamente se estipule de otra manera, los términos deben entenderse de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015 y el Anexo 1 - Definiciones. Los términos no definidos deben comprenderse de conformidad con su significado natural y obvio.

De igual forma, el artículo 29 del Código Civil establece: "Las palabras técnicas de toda ciencia o arte se tomarán en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte; a menos que aparezca claramente que se han formado en sentido diverso.", lo que conlleva a que se definan palabras que corresponden a modismos, es decir, una expresión que se usa dentro del ámbito informal, cuyo significado no puede ser deducido a partir de las palabras que lo componen, sino que, es necesario conocer cuál es su significado, aunque a veces se puede deducir.

3. ASPECTOS GENERALES DEL SECTOR

Colombia Compra Eficiente analizó el comportamiento del mercado de servicios de BPO haciendo énfasis en los últimos 3 años, con el fin de recopilar información que permita a esta Agencia (i) seleccionar adecuadamente los Proveedores del Acuerdo Marco, y (ii) definir correctamente las especificaciones y condiciones para la prestación de servicios BPO, de acuerdo con las necesidades estatales.

BORRADOR

El sector de BPO (Business Process Outsourcing) se enfoca en la tercerización de procesos de negocio, como servicios de call center, procesamiento de datos, contabilidad, recursos humanos, entre otros.

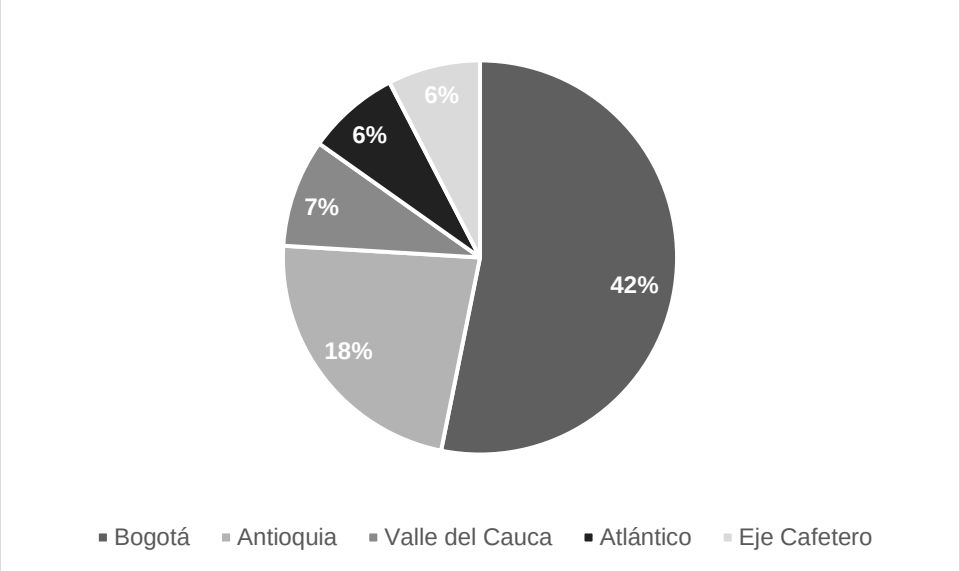
En Colombia, este sector ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por factores como la disponibilidad de mano de obra calificada, los costos competitivos y la ubicación estratégica del país.

El sector de BPO en Colombia generó más de 752.600 empleos directos en el 2023, tuvo un crecimiento del 6% respecto al año anterior y tiene exportaciones que alcanzaron los US$1,456 millones, según la Asociación Colombiana de BPO (BPrO).

Según el estudio realizado por BPrO que consultó a más de 60 empresas del sector, el 66,7% de las empresas reportaron un aumento en su plantilla laboral. Específicamente, el 46,7% de las empresas incrementaron su personal en un 5%, mientras que el 31,7% lo hizo entre un 5% y un 10%.

Por otra parte, es evidente el crecimiento descentralizado del sector, con presencia en 23 departamentos del país, en los cuales se destacan:

Gráfica 1 – Participación por Departamento de empresas de BPO.



Fuente: BPrO

Frente a los principales desafíos, María del Pilar Barrios, country manager de BPro, afirma que, "con usuarios cada vez más digitales, la evolución de la tecnología seguirá siendo clave, y herramientas como los chatbots, el speech analytics, la robotización, video asistencia, los voicebots bidireccionales, el análisis de datos y la IA Generativa entre otros, son esenciales para conectar a las marcas con las personas"

Finalmente, las entidades que adquieren los servicios de BPO en Colombia son diversas, incluyendo empresas multinacionales, empresas nacionales de diferentes sectores económicos, entidades gubernamentales y organizaciones sin ánimo de lucro. Estas entidades buscan optimizar sus procesos, reducir costos y enfocarse en sus actividades principales a través de la tercerización.

3.1. Entorno económico

Contexto nacional

Colombia es considerado uno de los países con gran potencial en el sector de Externalización de Procesos de Negocio (BPO), según la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), la industria ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años.

Los servicios de BPO se dividen en la atención por voz y no voz. En la primera línea entran los contact centers que comprenden servicios de atención al cliente, asistencia técnica en línea, asesorías, entre otros. En segunda línea, la tercerización de no voz atiende necesidades de contabilidad, backoffice en las empresas y otras actividades administrativas.

Los servicios de BPO se han convertido en una herramienta imprescindible para potencializar las labores de mercado y servicio al cliente que realizan las empresas en el día a día.

Actualmente, Colombia tiene una industria de tercerización de servicios (BPO) reconocida a nivel mundial por la calidad de sus servicios y una amplia experiencia en una amplia gama de áreas de negocios, como Contact Centers, Call Centers, Back Office, Cobranza, Mercadeo, Consultoría y Auditoría, entre otras. Así mismo, la industria BPO en el país, se ha caracterizado por atender los servicios requeridos por empresas de distintos sectores entre los cuales se encuentran: telecomunicaciones, salud, entidades gubernamentales, Seguros, hidrocarburos, banca y servicios financieros, tecnología, automotriz, entre otros.

BORRADOR

Colombia también se ha convertido en un actor importante en materia de exportación de servicios BPO a países como Estados Unidos, México. España y Chile. Entre los servicios con mayor demanda en países extranjeros están:

- Servicios de Call center.
- Publicidad, estudios de mercado.
- Consultoría empresarial
- Investigación y desarrollo.
- Servicios técnicos.
- Servicios contables, de auditoría y asesoramiento tributario jurídicos.

En este sentido, las empresas cada día se ven inmersas en un entorno ampliamente competitivo en el cual requieren de profesionales con amplias capacidades técnicas y de lenguaje para atender las distintas necesidades que se requieren en cada uno de los países receptores de estos tipos de servicios.

Actualmente, unos de los desafíos más grandes del sector y sobre los cuales están trabajando actualmente las empresas corresponde a la incorporación de servicios asociados al análisis de datos e incorporación de las IA (Inteligencia Artificial) que les permita tener a las marcas y compañías un mejor conocimiento sobre el comportamiento de los clientes y usuarios, la adaptación de la tecnología para las empresas puedan utilizar las IA de manera cercana y el fortalecimiento del manejos de distintos idiomas para aumentar la competitividad.

PIB desde el enfoque de la producción

En el primer trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 0,7% respecto al mismo periodo de 2023pr. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,3% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 5,5% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de

BORRADOR

desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 4,5% (contribuye 0,2 puntos porcentuales a la variación anual).

Gráfica 2 – Tasas de crecimiento por actividad económica

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2024pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2024pr-I / 2023pr-I	2024pr-I / 2023pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	5,5	1,4
Explotación de minas y canteras	-1,5	0,9
Industrias manufactureras	-5,9	0,7
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	4,5	1,9
Construcción	0,7	1,1
Comercio al por mayor y al por menor[3]	-0,8	-0,02
Información y comunicaciones	-1,6	-3,1
Actividades financieras y de seguros	-3,0	-2,8
Actividades inmobiliarias	1,7	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	-0,2	-0,1
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	5,3	2,0
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	5,2	3,7
Valor agregado bruto	**0,7**	**1,2**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,4	1,3
Producto Interno Bruto	**0,7**	**1,1**

Fuente: DANE

PIB desde el enfoque del gasto

En el primer trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original crece 0,7% respecto al mismo periodo de 2023pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos del componente del gasto:

- Gasto en consumo final crece 0,4%.

- Formación bruta de capital decrece 13,4%.
- Exportaciones crecen 0,7%.
- Importaciones decrecen 12,9%.

Gráfica 3 – Tasas de crecimiento componentes del gasto

Tabla 14. Componentes del gasto
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2024[pr]

Componentes del gasto	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2024[pr]-I / 2023[pr]-I	2024[pr]-I / 2023[pr]-IV
Gasto de consumo final[2]	0,4	0,3
Formación bruta de capital[3]	-13,4	-0,6
Exportaciones	0,7	-0,3
Importaciones	-12,9	-5,0
Producto Interno Bruto	**0,7**	**1,1**

Fuente: DANE

En el primer trimestre de 2024pr el gasto de consumo final crece 0,4% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2023pr. Los componentes del gasto que explican este comportamiento son:

- Gasto de consumo final individual de los hogares crece 0,6%.
- Gasto de consumo final del gobierno general decrece 0,7%.

Generación de Empleos

De acuerdo con los datos proporcionados por la Asociación Colombiana de BPO, el sector BPO en Colombia ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, registrando un incremento del 6% en comparación con el año 2021. Este

crecimiento ha contribuido a la creación de más de 752.600 empleos directos, demostrando su impacto positivo en la economía nacional[1].

El sector cuenta con presencia en 23 departamentos del país, donde se evidencia un notable crecimiento de la industria en diversas regiones. Este desarrollo ha generado una considerable cantidad de empleos y ha mejorado la calidad de vida de los colombianos, al ofrecer oportunidades laborales y fomentar el desarrollo económico local.

En primer lugar, Bogotá se posiciona como el epicentro del sector BPO, con un 42% de participación. Esta alta concentración sugiere que la capital del país es un núcleo clave para las operaciones y empleos relacionados con esta industria. Antioquia, con un 18% de participación, es el segundo departamento más significativo en esta industria, y la ciudad de Medellín, conocida por su desarrollo tecnológico e innovación, juega un papel crucial en el crecimiento del BPO en esta región[2].

El Valle del Cauca, con un 7% de participación, también muestra una presencia notable. La ciudad de Cali, como su capital, es un punto importante para el sector, atrayendo inversiones y generando empleos. Otros departamentos destacados, incluyen Atlántico y Risaralda con un 6% cada uno, Cundinamarca y Santander con un 5% cada uno, y Boyacá y Bolívar con una participación menor pero significativa. Córdoba y Tolima, aunque con un 1% cada uno, reflejan la extensión del sector BPO a diversas regiones del país.

La juventud tiene una fuerte representación en este sector, con el 57% de los empleados en el rango de edad de 18 a 29 años, lo que resalta la importancia del sector en el desarrollo profesional juvenil. Estos datos proporcionados por la Asociación Colombiana de BPO subrayan el papel fundamental del sector en la integración de los jóvenes al mercado laboral, contribuyendo al desarrollo de sus habilidades y competencias profesionales[3].

Principales cifras

BORRADOR

[1] https://www.bpro.org/sites/default/files/2023-12/crecimiento-bpro.pdf

[2] https://www.laopinion.co/empresas/bogota-lidera-la-presencia-de-empresas-de-bpo-con-un-42-de-participacion

[3] https://www.portafolio.co/negocios/empresas/sector-bpo-genera-cerca-de-800-000-empleos-en-colombia-sobre-todo-en-jovenes-589543

A continuación, se presenta un resumen de las cifras más relevantes del Informe de Supervisión del Acuerdo Marco de Precios (AMP) para la Prestación de Servicios BPO II, que abarca el período comprendido entre el 26 de enero de 2021 y el 31 de marzo de 2023.

Este informe detalla la actividad económica del sector, incluyendo el número de órdenes de compra generadas, los valores transados, y los principales proveedores y entidades compradoras involucradas en este acuerdo. Los datos reflejan el impacto significativo del AMP BPO II en el mercado colombiano de BPO, evidenciando un crecimiento continuo y una participación activa de diversas entidades del estado y proveedores del sector.

- **Ventas**

  Número y valor de las Órdenes de Compra generadas:

  - Se generaron doscientos dieciséis (216) órdenes de compra entre el 26 de enero de 2021 y el 31 de marzo de 2023.
  - El valor total de estas órdenes de compra es de COP $1.175.047,75 millones.

- **Histórico de compras:**

A lo largo del período analizado, se observa un incremento general en el valor de las órdenes de compra, reflejando un aumento en la demanda y complejidad de los servicios BPO contratados. Esto destaca el crecimiento y la adaptación del sector a las necesidades del estado colombiano.

Las entidades compradoras más activas fueron la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y el Fondo Financiero Distrital de Salud, con transacciones significativas durante cada año del período analizado.

Colombia Compra Eficiente evidenció una variación progresiva en las órdenes de compra y el valor transado a lo largo de los semestres desde 2021 hasta 2023, con incrementos significativos en ciertos periodos:

2021 a 2022:

- Incremento en el número de órdenes de compra: De 65 a 85 (30,77% de aumento).

BORRADOR

- Incremento en el valor total: De COP $316.238,80 millones a COP $441.706,79 millones (39,71% de aumento).

2022 a 2023:

- Aunque el número de órdenes de compra disminuyó de 85 a 66, el valor total transado en 2023 sigue siendo significativo con COP $393.996,40 millones.

Este análisis muestra cómo el AMP BPO II logró responder eficazmente a la creciente demanda de servicios BPO por parte de las entidades públicas colombianas, evidenciando una evolución positiva en términos de volumen y valor de las transacciones.

3.2. Entorno internacional

En el contexto internacional, Colombia se ha consolidado como uno de los destinos más atractivos para la tercerización de servicios de BPO en América Latina. La disponibilidad de talento bilingüe, los costos competitivos y la infraestructura tecnológica avanzada son factores que han contribuido a esta posición.

De acuerdo con informes de la Asociación Colombiana de BPO (BPro), las exportaciones de servicios BPO alcanzaron los USD 1,456 millones en 2022 y tuvieron un crecimiento del 8% frente al 2021. Los principales destinos de estas exportaciones incluyen Estados Unidos, España, Chile y Singapur, lo que evidencia la competitividad y la calidad de los servicios colombianos en el ámbito global.

3.3. Marco regulatorio

En vista de la naturaleza jurídica de este proceso de contratación, se precisa que en Colombia no existe una regulación o normativa específica que defina los parámetros de calidad que deben cumplir los proveedores al prestar servicios BPO. Se enunciarán aquellas normas que puedan aplicarse al Acuerdo Marco y que permiten definir estándares para la prestación de estos servicios.

Las actividades de los centros de contacto se basan en un conjunto de prácticas de administración de los servicios cuyas características técnicas uniformes, se encuentran contempladas, entre otras, en estrategias, diseño, transición, operación y mejoramiento continuo del servicio. Estas prácticas son realizadas

BORRADOR

por un equipo de personas y herramientas, lideradas y contratadas por los proveedores de este.

En este sentido, la decisión de tercerizar procesos relacionados con sistemas de información y las plataformas tecnológicas está basada principalmente en el mejoramiento de la calidad, mediante accesos a conocimientos caracterizados especializados. Los esquemas de triangulación son una estrategia empresarial mediante la cual se busca lograr el cumplimiento de metas trazadas a largo plazo, las cuales pueden definirse en términos económicos, competitivos o de desarrollo organizacional, que respondan al contexto en el que se desenvuelve la entidad compradora. Para esto, la Entidad transmite al proveedor sus necesidades y expectativas, y los criterios de éxito en la realización de estas actividades.

Por lo anterior, el Acuerdo Marco de Servicios BPO III por su naturaleza refiere a la subcontratación de funciones de procesos de negocio con proveedores de servicios, lo que implica necesariamente una tercerización de las actividades, por lo cual, se entenderán aplicadas todas las disposiciones en materia laboral y riesgos profesionales.

Igualmente, normativa relacionada con la flexibilidad laboral, las políticas de primer empleo, políticas de inclusión de personas con condiciones diferenciales, las leyes de propiedad intelectual, la ley de protección de datos en consonancia además con las políticas de transformación digital entre otras; son normas que deben ser tenidas en cuenta para la implementación de la tercera generación del Acuerdo Marco, a saber:

Tabla 1 – Marco regulatorio aplicable

Ítem	Número	Tema
1	Ley 80 de 1993	Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
2	Ley 1150 de 2007	Medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
3	Ley 1221 de 2008	Normas para promover y regular el Teletrabajo

BORRADOR

4	Ley 1266 de 2008	Hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
5	Ley 1341 de 2009	Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–
6	Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales
7	Ley 2052 de 2020	Servicios ciudadanos digitales
8	Ley 2069 de 2020	Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia
9	Ley 2101 de 2021	Reducción de la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores.
10	Ley 2294 de 2023	Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida"
11	Ley 2300 de 2023	Medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados
12	Decreto 2663 de 1950	Código Sustantivo del Trabajo
13	Decreto- Ley 4170 de 2011	Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, objetivos y estructura
14	Decreto 2609 de 2012	Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
15	Decreto 1377 de 2013	Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales
16	Decreto 1072 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
17	Decreto 1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

BORRADOR

18	Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
19	Decreto 1082 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional.
20	Decreto 620 de 2020	Lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
21	Decreto 338 de 2022	Lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital.
22	Resolución 0312 de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
23	Resolución 500 de 2021 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.
24	Resolución 746 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a la Resolución 500 de 2021.
25	Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
26	Resolución 460 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el Gobierno Digital

BORRADOR

Nota: El Acuerdo Marco será regido por las leyes, decretos, resoluciones, directivas, especificaciones, normas técnicas, etc., vigentes para cada orden de compra, según la jerarquía normativa.

Las normas del ordenamiento jurídico aplicable a la operación principal y a la secundaria son obligatorias, con independencia de que se encuentren listadas o no en esta tabla. Por lo anterior, el desconocimiento de las normas no exime de responsabilidad.

3.4. Normas técnicas o certificaciones internacionales

Las normas técnicas y certificaciones internacionales son fundamentales para el sector de BPO en Colombia, asegurando la calidad y seguridad de los servicios prestados. A continuación, se presentan algunas de las principales normas aplicables:

Tabla 2 – Normas Internacionales

Ítem	Número	Nombre/Tema	Tipo/Sector
1	ISO 27001	Sistemas de gestión de seguridad de la información	Seguridad
2	ISO 27017	Control de la seguridad de la información basada en la nube	Seguridad
3	ISO 27018	Protección de Datos Personales	Seguridad
4	ISO 9001	Sistemas de gestión de la calidad	Calidad
5	COPC	Customer Operations Performance Center	Servicio
6	ITIL	Information Technology Infrastructure Library	TI
7	ISO 22301	Plan de continuidad del negocio	TI
8	Certificación TIER	Infraestructura en los centros de datos	Servicio
7	Certificación ICREA	Buenas prácticas en centros de datos	Servicio
12	Resolución 500 de 2021 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.	Servicio

BORRADOR

Ítem	Número	Nombre/Tema	Tipo/Sector
13	Resolución 746 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y define lineamientos adicionales a la Resolución 500 de 2021.	Servicio

3.5. Compras públicas sostenibles

Teniendo en cuenta la gran cantidad de hardware que es usado para poder atender las campañas de BPO se hace imprescindible que los prestadores de Servicios de BPO estén en la capacidad de contar con programas de disposición final para los residuos tecnológicos que se generen de las campañas que ejecuten, así mismo la implementación de equipos que cuenten con bajos consumos de energía y cuyos materiales reduzcan la emisión de sustancias químicas y/o radiación electromagnética RF, para ello los equipos deberán contar con etiquetas ambientales internacionales o sus equivalentes en el territorio colombiano.

4. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Colombia Compra Eficiente realizó mesas de trabajo con los proveedores de la segunda generación del Acuerdo Marco de Servicios BPO, para conocer las oportunidades de mejora que se pueden tener en cuenta en la estructuración del nuevo Acuerdo Marco.

Algunas de las observaciones realizadas fueron:

- Importancia de la capacitación para las entidades estatales y la necesidad de que estas cumplan con los tiempos de implementación y calidad del servicio.
- Necesidad de proyectar tarifas considerando la duración real de las órdenes de compra, que a menudo son de corta duración.
- Posibilidad de bloquear la generación de canales dedicados en órdenes de compra tan cortas.
- Actualización de precios de acuerdo con los cambios económicos que realizan los proveedores que ofrecen las redes sociales.

BORRADOR

Por otra parte, Colombia Compra Eficiente realizó una solicitud de información a los posibles proveedores del Acuerdo Marco, los cuales manifestaron lo siguiente:

- Están en la capacidad de prestar servicios haciendo uso de tecnologías emergentes como son Inteligencia Artificial, Blockchain, bots y también pueden desarrollar nuevas tecnologías para satisfacer las necesidades específicas de las entidades.
- Cuentan con personal para prestar el servicio desde ciudades diferentes a Bogotá D.C., adicionalmente, pueden satisfacer las necesidades de las entidades que se encuentren en cualquier parte del territorio nacional.
- Una de las limitaciones que evidencian es por la nueva Ley "Dejen de Fregar", la cual busca proteger la privacidad de las personas.
- Dentro de las buenas prácticas destacan que la claridad en las necesidades de las entidades estatales es la que permite realizar una buena oferta y de esta forma se cumplen con los estándares solicitados.

4.1. Cadena de suministro

La cadena de suministro que está asociada a los Servicios de BPO es una cadena que se realimenta a medida que existe el intercambio de información entre la empresa demandante de servicios y la empresa de BPO que presta los servicios, de esta manera los actores de la cadena de suministro son:

- Empresa demandante: es aquella que necesita tercerizar sus servicios por medio de un centro de contacto.
- Empresa de BPO: Es aquella que presta los servicios de tercerización de acuerdo con las necesidades de la empresa demandante.
- Agentes: son perfiles profesionales o expertos que trabajan para la empresa de BPO con el fin de atender las necesidades de la empresa demandante de servicios.
- Clientes: Son aquellos a los cuales contacta la empresa demandante por medio del Centro de Contacto, existen casos en los que los clientes son los que contactan a la empresa demandante por medio de la empresa de centro de contacto, por lo tanto, el flujo de prestación del servicio entre los agentes y los clientes puede ser bidireccional.
- Información: es el producto de la interacción entre los agentes y los clientes.

BORRADOR

Gráfica 4 – Cadena de suministro de Servicios BPO



Fuente: Información analizada por Colombia Compra Eficiente

Las actividades que mayor demanda tienen las empresas demandantes de Servicios de BPO son: (i) telecomunicaciones, (ii) salud, (iii) financiero, (iv) asegurador y (v) público.

4.2. Identificación de proveedores

De acuerdo con el análisis de la oferta, según información extraída de la plataforma EMIS (Emerging Markets Group Company), Colombia Compra Eficiente identificó el tamaño empresarial de 222 empresas que tienen relacionada la siguiente actividad principal en su cámara de comercio:

Tabla 3 – Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).

CÓDIGO CIIU	DESCRIPCIÓN
8220	Actividades de Centros de Llamadas (Call Center)

Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá

Por otra parte, el Decreto 957 del 5 de junio de 2019 *"Por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1, de la Parte 2 del Libro 2, del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011."*, que entró en vigencia en diciembre de 2019, establece los tamaños de las empresas de la siguiente manera:

Tabla 4 – Rangos para definición del Tamaño Empresarial.

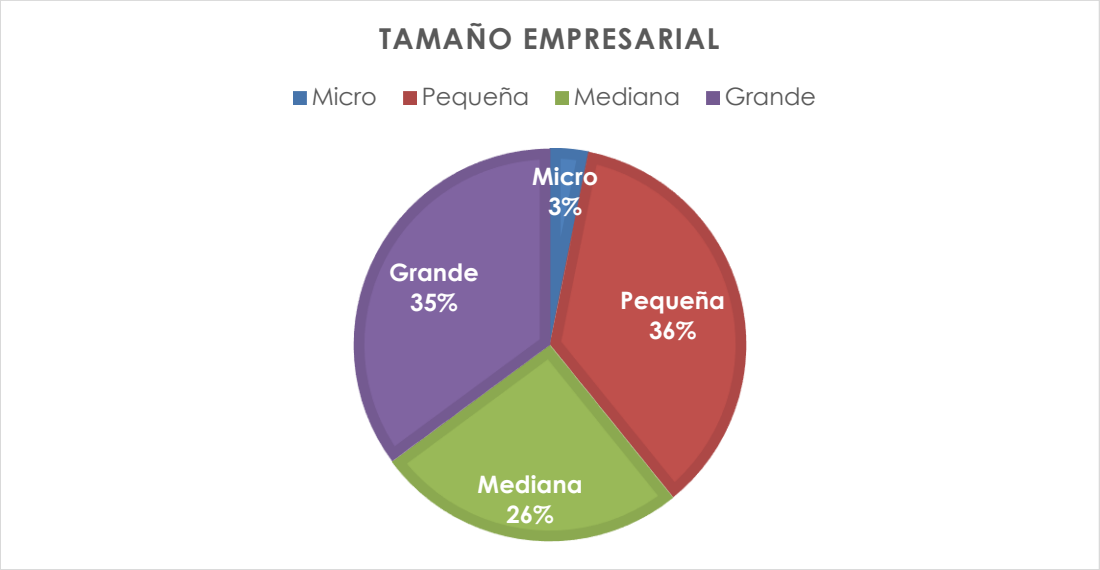
SECTOR	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
Manufacturero	Inferior o igual a 23.563 UVT.	Superior a 23.563 UVT e inferior o igual a 204.995 UVT.	Superior a 204.995 UVT e inferior o igual a 1'736.565 UVT.
Servicios	Inferior o igual a 32.988 UVT.	Superior a 32.988 UVT e inferior o igual a 131.951 UVT.	Superior a 131.951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

BORRADOR

SECTOR	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
Comercio	Inferior o igual a 44.769 UVT.	Superior a 44.769 e inferior o igual a 431.196 UVT.	Superior a 431.196 UVT e inferior o igual a 2’160.692 UVT.

Respecto al tamaño empresarial, Colombia Compra Eficiente evidenció que, del total de la muestra, se obtuvo como resultado que el 65% corresponden a MiPymes y el 35% a grandes empresas.

Gráfica 5 – Distribución del tamaño empresarial de acuerdo con la muestra representativa



Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en EMIS 2023.

4.3. Fomento a emprendimientos y empresas de mujeres y demás sectores poblacionales de especial protección

Colombia cuenta con un marco jurídico de protección a aquellas personas que debido a su particular condición física, psicológica o social merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Dentro de esta categoría denominada “sujetos de especial protección constitucional”, se encuentran, entre otros, las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de

discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, rom o gitanas4.

Así, en la contratación pública se contemplan medidas afirmativas, cuyo objetivo es incentivar la participación de estos sujetos de especial protección constitucional y de otras personas discriminadas históricamente del sistema de compras públicas y del mundo laboral en general, como las mujeres.

Adicionalmente, en los últimos años se han adoptado estímulos tendientes a fortalecer las micro, pequeñas y medianas empresas5 como un generador de empleo en el país y como motor de crecimiento y reactivación económica, principalmente después de la pandemia generado por el Covid-19.
En efecto, en el Informe de Dinámica de Creación de empresas del año 2021 de Confecámaras, se concluyó que las nuevas unidades productivas están conformadas principalmente por microempresas en un porcentaje de 99,5 %, seguido por las pequeñas empresas que representan el 0,4 % y el restante se encuentra en las medianas y grandes empresas cuyo valor es el cero coma cero tres por ciento 0,03 %.

Por su parte, en el Informe de Dinámica de Creación de Empresas del año 20226, se evidenció que "las nuevas unidades productivas están conformadas por microempresas (99,69%), seguido por las pequeñas empresas (0,30%) y el restante se encuentra en las medianas y grandes empresas (0,01%)".

Así mismo, en el Informe de Dinámica de Creación de Empresas de 20237, se concluyó que, durante ese año, se crearon 78.428 empresas como sociedades, de las cuales 77.505 eran microempresas, 883 pequeñas, 34 medianas y 6 grandes. Por otro lado, se crearon 227.569 empresas constituidas como personas naturales, de las cuales 227.377 eran microempresas, 167 pequeñas, 20 medianas y 5 grandes.

BORRADOR

4 Decreto 1082 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional". Artículo Artículo 2.2.1.2.4.2.16.
5 Ley 2060 de 2029. "Por medio de la cual se impulsa el emprendimiento en Colombia.".
6 Disponible en: https://confecamaras.org.co/images/Dinamica-de-Creacion-de-Empresas-primer-semestre-2022.pdf
7 Disponible en: https://confecamaras.org.co/images/Informe-Dinamica-de-creacion-de-empresas-2023.pdf

A pesar de lo anterior, en estudio realizado por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-8, desde la Subdirección de Estudios de Mercado de Abastecimiento Estratégico, se demostró, a partir de la revisión de las empresas u organizaciones registradas en la plataforma del SECOP, que el 85% de los proveedores registrados son grandes empresas y un 15% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas.

Los datos presentados demuestran que pese a la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas para la economía del país, el acceso a la contratación pública es aún muy limitado.

Por lo expuesto, resulta indispensable incorporar criterios diferenciales (requisitos habilitantes diferenciales y puntajes adicionales) en este proceso de selección, para fortalecer el acceso de las mujeres, los sujetos de especial protección constitucional y las Mipymes al sistema de compras públicas, lo cual también garantizará mayor nivel de concurrencia de oferentes y, con ello, economía y eficiencia administrativa. Lo anterior, en cumplimiento de los artículos 31, 32, 33 y 34 de la Ley 2060 de 2020, reglamentados por el Decreto 1860 de 2021.

Emprendimientos y empresas de mujeres

Con el objetivo de analizar las condiciones económicas del sector de servicios BPO, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- publicó en la plataforma Secop II el RFI (*Request for Information*-Solicitud de información) 002 de 2024 dirigido a todos los posibles interesados en participar de este proceso selección.

En atención a la solicitud, quince posibles oferentes contestaron los interrogantes planteados por la Agencia. Dentro de las respuestas, se identificaron ocho empresas que afirman cumplir con al menos uno de los cuatro supuestos que el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015 señala para ser consideradas emprendimientos y empresas de mujeres.

Según este sondeo de Colombia Compra Eficiente, no se puede determinar un porcentaje de participación de emprendimientos y empresas de mujeres en el

8 Disponible en: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/files_2020/04._estudio_de_criterios_diferenciales_escogidos_en_favor_de_las_mipyme_y_los_emprendiemientos_apsab.pdf

BORRADOR

sector, pero sí se puede afirmar que existen empresas de mujeres en el sector. Por tal razón, se establecerá dentro de los factores ponderables del proceso de contratación, el otorgamiento de un puntaje adicional de hasta el cero punto veinticinco por ciento (0.25%) del valor total de los puntos establecidos.

En relación con los requisitos habilitantes, considerando el histórico de los criterios diferenciales aplicados en los mecanismos de agregación de demanda desde el Decreto 1860 de 2021, se establecerá como criterio diferencial el valor de la garantía de seriedad de la oferta en favor de los proponentes que acrediten tener emprendimientos y empresas de mujeres, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1082 de 2015.

Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de la población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional.

Con el objetivo de analizar las condiciones económicas del sector de servicios BPO, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- publicó en la plataforma Secop II el RFI (*Request for Information*-Solicitud de información) 002 de 2024 dirigido a todos los posibles interesados en participar de este proceso selección.

En atención a la solicitud, quince posibles oferentes contestaron los interrogantes planteados por la Agencia. Dentro de las respuestas, se identificaron siete empresas que afirman que un porcentaje superior al 5% de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato serán provistos por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1082 de 2015.

Sumado a lo anterior, desde la estructuración se concluye que la prestación de los servicios BPO podría realizarse a través de la contratación de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional sin poner en riesgo la ejecución del objeto contractual y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes, toda vez que estas personas podrían ajustarse a algunos de los perfiles requeridos.

BORRADOR

No obstante, Colombia Compra Eficiente permitirá que, previo análisis de oportunidad y conveniencia, las entidades compradoras en el evento de cotización establezcan el porcentaje, que no será superior al 10% ni inferior al 5% de los bienes o servicios requeridos, de la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico, la Entidad Compradora deberá justificarlo.

En la minuta del contrato se señalarán las sanciones pecuniarias producto del incumplimiento injustificado de esta a través de las causales de multa. El supervisor de la orden de compra realizará el seguimiento y verificará que las personas vinculadas al inicio y durante la ejecución del contrato pertenezcan a los grupos poblacionales enunciados anteriormente.

Mipymes

Como se señaló en el acápite 4.2 de este documento, según información extraída de la plataforma EMIS (Emerging Markets Group Company), Colombia Compra Eficiente identificó que de 222 empresas que tienen "actividades de centros de llamadas" como actividad principal en Cámara de Comercio, el 65% corresponde a MiPymes y el 35% a grandes empresas.

Estos datos demuestran la predominancia de las Mipyme en el sector de prestación de servicios BPO.

Por esta razón, y atención a lo establecido en la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.4.2.18, se establecerán condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación de las Mipyme en este proceso de selección.

Considerando el histórico de los criterios diferenciales aplicados en los mecanismos de agregación de demanda desde el Decreto 1860 de 2021, se establecerá como criterio diferencial el valor de la garantía de seriedad de la oferta en favor de las Mipyme.

4.4 Características de los productos que ofrece el mercado

Respecto a la tipología de servicios que ofrece el mercado se cuenta con los siguientes, por solo mencionar algunos a modo de ejemplo:

BORRADOR

- Servicios con recurso humano en perfil bachiller, técnico, profesional y/o especializado, agentes bilingües, agentes con interpretación de lenguaje de señas.
- Gestión de canales de atención como son telefónico, chat, correo electrónico, redes sociales, entre otros.
- Gestión de campañas presenciales y virtuales.
- Gestión de servicios tecnológicos para operación de call center, como son IVR (enrutados, transaccional, audiotexto), chat bot, formularios, encuestas, entre otros.
- Gestión de reportería de operaciones de call center.
- Gestión de tercerización y automatización de procesos de negocio.
- Mensajería instantánea SMS, SMS como Chat, SMS con landing page.

4.5 Estructura de costos

Los servicios BPO son prestados en dos niveles:

- Nivel de infraestructura tecnológica: representan todas las herramientas de hardware y software que necesita desplegar el operador de Centro de Contacto para atender la campaña solicitada por la entidad demandante.

- Nivel de talento humano: representa todo el recurso humano necesario para poder operar la campaña de la entidad demandante del servicio de BPO.

De acuerdo con lo anterior, la estructura de costos de un Centro de Contacto está representada de la siguiente manera:

- Recurso tecnológico: en cuanto a las herramientas de software los proveedores de Servicios de BPO pueden hacer despliegues de estas mediante nube pública, CSP conocidos como lo son Google, Microsoft, Oracle, Amazon entre otros, nube privada por medio de centros de datos alojados en el país o de manera On premise que es en los centros de datos propios de los operadores. Estos despliegues permiten asociar diferentes costos en cuanto a la prestación de las herramientas de software ya que si bien el operador debe asegurar unos niveles de disponibilidad mínimos para la operación, la manera de conseguirlos puede influir en el precio final presentado a la entidad demandante de Servicios BPO.

BORRADOR

En cuanto a las herramientas de hardware ocurre algo similar, si bien los proveedores de Servicios de BPO deben asegurar que los operadores cuenten en todo momento de la operación con las herramientas de hardware necesarias para cumplir su labor, estas pueden ser propias de los operadores o pueden ser adquiridas por comodato, arriendo o leasing a terceros. El modelo que implemente el operador de Centro de Contacto al momento de desplegar una campaña impacta directamente en los costos de operación.

- Recurso humano: este nivel de la cadena de costos se construye con base a la capacidad que tenga cada agente para atender a los clientes según sea el nivel de la campaña a implementar, entre más completa sea la campaña en servicios de BPO cuanto a complejidad, canales de atención, impacto en cuanto a cantidad de clientes las entidades demandantes de Servicios de BPO, deberán modelar la cantidad de agentes así como su nivel con el fin de dar una atención con la calidad y eficiencia requerida para atender la demanda de los clientes. Una vez sea definida la cantidad de agentes, la entidad demandante deberá determinar cuántos coordinadores y supervisores del Centro de Contacto necesitará para poder tener a todos los agentes supervisados y coordinados en función de atender la campaña establecida.

De esta manera es notoria que la estructura de costos de una campaña de Centro de Contacto tiene tal cantidad de componentes que puede lograr un sin número de combinaciones posibles para atender la necesidad de la entidad demandante, ya será con base en la necesidad y el presupuesto que tenga esta entidad determinar cuál es la mejor combinación entre recursos tecnológicos y humanos que puedan atender su necesidad.

4.6 Análisis de precios

Para el Acuerdo Marco los precios de referencia, techo o piso no se establecen debido a la naturaleza dinámica y competitiva del mercado de BPO. Los precios se determinan a través de los procesos de selección y negociación con los proveedores, teniendo en cuenta factores como la complejidad de los servicios, la cantidad de recursos requeridos, la ubicación geográfica, entre otros.

Es fundamental resaltar que, en la etapa de selección a través de licitación pública, Colombia Compra Eficiente no tiene una necesidad puntual específica, sino que actúa como facilitador para que las entidades estatales puedan acceder

BORRADOR

a los servicios de BPO de manera eficiente y transparente. La necesidad específica surge posteriormente en la operación secundaria (etapa de ejecución), cuando las entidades deciden vincularse al Acuerdo Marco y adquirir los servicios de los proveedores seleccionados.

4.7 Análisis financiero del sector (Indicadores financieros y organizacionales)

A partir de una muestra representativa tomada de los posibles proveedores que se encuentran asociados a la labor de prestación del servicio de BPO en Colombia, empleando como herramienta la base de datos con los resultados de EMIS, se obtuvo la información financiera de los proveedores que su actividad principal corresponde al código CIIU N8220 - Actividades De Centros De Llamadas (Call Center)

En ese sentido, se obtuvo:

Tabla 5 – Indicadores financieros y de organización muestra representativa

	Índice de Liquidez	Endeudamiento	Razón de cobertura de intereses	Rentabilidad Patrimonio	Rentabilidad Activo
Mínimo	0,01	0,02	0,00	-8,52	-3,53
Promedio	2,31	0,71	0,00	0,26	0,05
Mediana	1,32	0,67	0,00	0,15	0,05
Máximo	48,59	2,46	0,00	12,40	0,98

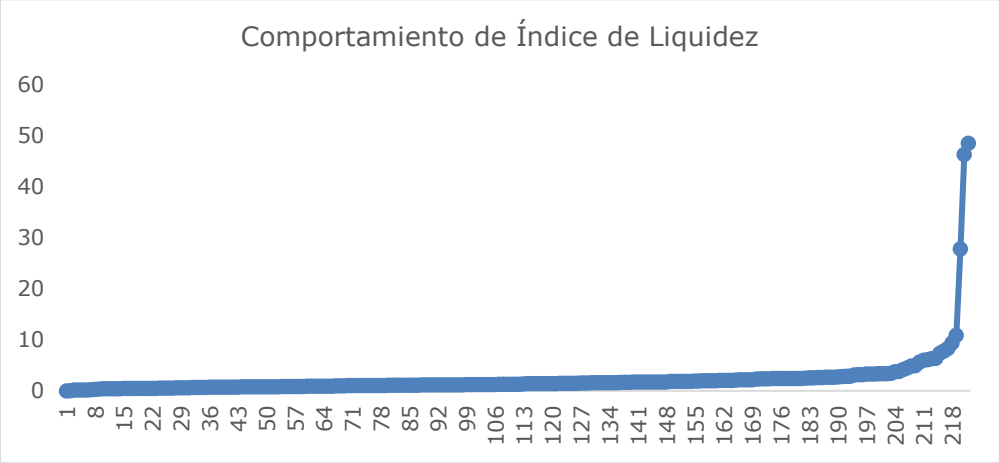
Posteriormente, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- realizó un análisis a través del concepto de percentiles para estadísticamente establecer los indicadores financieros, considerando cada uno en función de dos criterios principales, el percentil 30 y el percentil 70.

De dicho análisis se obtuvo:

4.7.1 Índice de liquidez

BORRADOR

Gráfica 6 – Comportamiento del Índice de liquidez de la muestra representativa.



Analizado por percentiles:

Tabla 6 – Análisis a través de percentiles del Índice de liquidez.

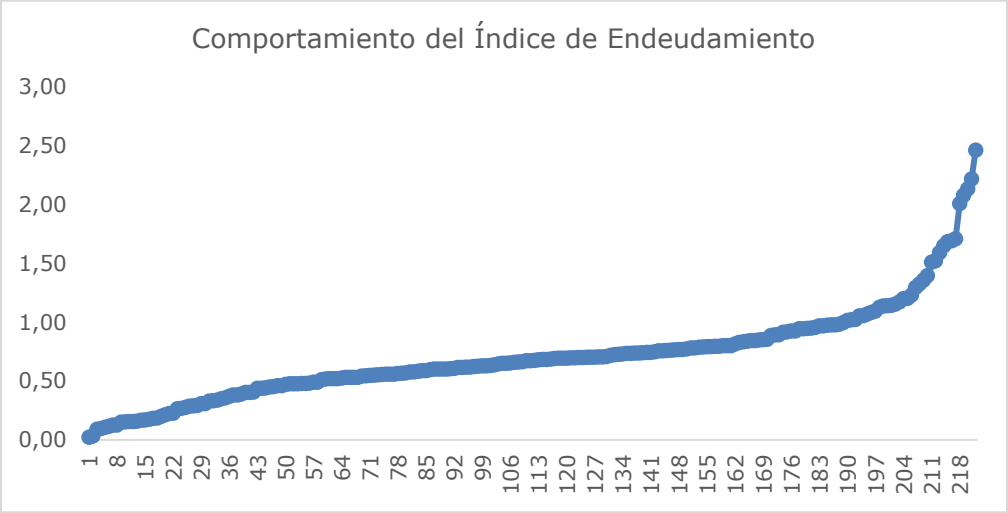
Percentil	Valor
0,1	0,52
0,2	0,79
0,3	0,99
0,4	1,16
0,5	1,32
0,6	1,64
0,7	1,92
0,8	2,44
0,9	3,36
1	48,59

En ese sentido se consideró el percentil 20 para fijar el índice de liquidez, teniendo en cuenta que el 80 % de la muestra cumpliría con dicho valor.

4.7.2 Nivel de endeudamiento

Gráfica 7 – Comportamiento del Nivel de Endeudamiento.

BORRADOR



Analizado por percentiles:

Tabla 7 – Análisis a través de percentiles del nivel de endeudamiento.

Percentil	Valor
0,1	0,26
0,2	0,44
0,3	0,53
0,4	0,60
0,5	0,67
0,6	0,73
0,7	0,79
0,8	0,94
0,9	1,14
1	2,46

En ese sentido se consideró el percentil 70 para fijar el índice de liquidez, teniendo en cuenta que el 70 % de la muestra cumpliría con dicho valor.

4.7.3 Razón de cobertura de intereses

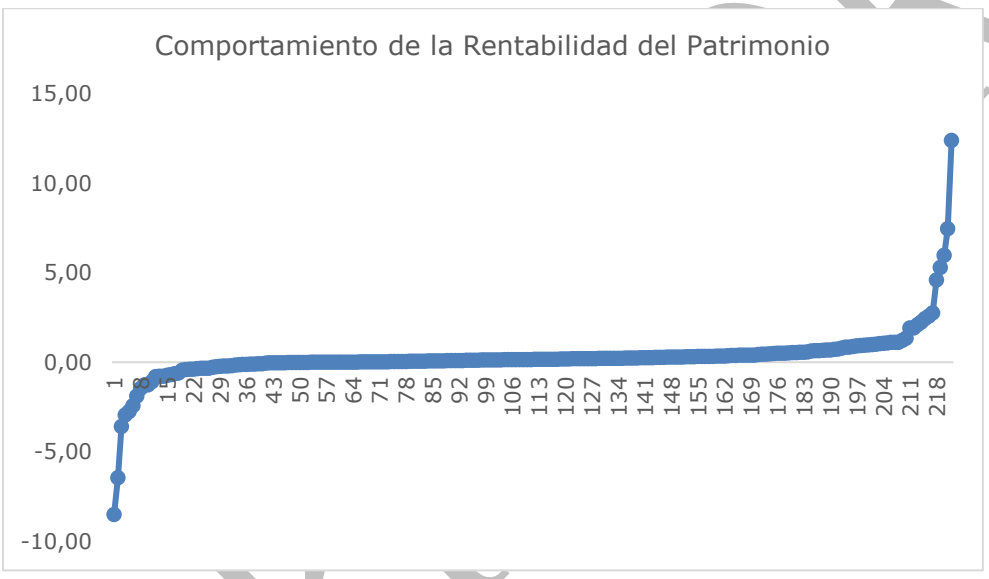
Considerando que este indicador se encuentra en función de la utilidad operación y los gastos de intereses, se tuvo el mismo como indeterminado por las siguientes dos situaciones: 1) no todas las empresas reportaron los gastos de intereses o 2) no reportaron la información acerca de su utilidad operacional y en algunos casos no hubo reporte de ninguno de dichos valores. Por tal motivo,

BORRADOR

la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- no pudo establecer cifras para analizar; no obstante, en función de la definición de este indicador y las variables que lo conforman, fue fijado como valor mínimo de 0,00.

4.7.4 Rentabilidad del patrimonio

Gráfica 8 – Comportamiento de la rentabilidad del patrimonio.



Analizando por percentiles:

Tabla 8 – Análisis a través de percentiles de la rentabilidad del patrimonio.

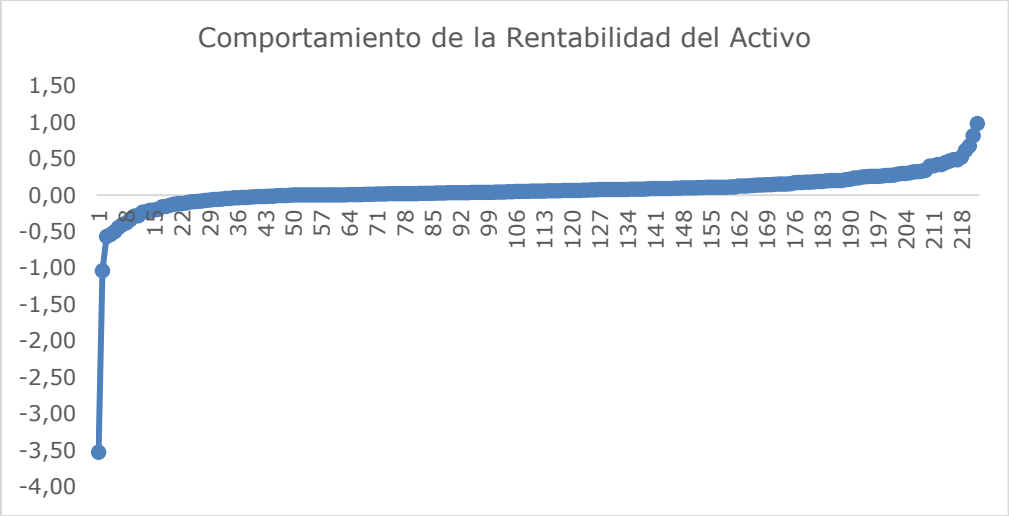
Percentil	Valor
0,1	-0,36
0,2	-0,03
0,3	0,02
0,4	0,08
0,5	0,15
0,6	0,21
0,7	0,32
0,8	0,51
0,9	0,97
1	12,40

BORRADOR

En ese sentido se consideró el percentil 30 para fijar el índice de liquidez, teniendo en cuenta que el 70 % de la muestra cumpliría con dicho valor.

4.7.5 Rentabilidad del activo

Gráfica 9 – Comportamiento de la rentabilidad del activo



Analizando por percentiles:

Tabla 9 – Análisis a través de percentiles de la rentabilidad del activo.

Percentil	Valor
0,1	-0,11
0,2	-0,02
0,3	0,01
0,4	0,03
0,5	0,05
0,6	0,08
0,7	0,11
0,8	0,17
0,9	0,27
1	0,98

En ese sentido se consideró el percentil 30 para fijar el índice de liquidez, teniendo en cuenta que el 70 % de la muestra cumpliría con dicho valor.

4.7.6 Consolidado de indicadores

El consolidado de indicadores financieros producto del estudio sectorial realizado es:

Tabla 10 – Consolidado de Indicadores financieros y organizacionales.

	Valor
Liquidez	Mayor o igual a 0,99
Endeudamiento	Menor o igual al 0,79
Razón de cobertura de intereses	Mayor o igual a 0,00
Rentabilidad patrimonio	Mayor o igual a 0,02
Rentabilidad activa	Mayor o igual a 0,01

5 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Colombia Compra Eficiente busca a través del análisis de la demanda de las Entidades Estatales, determinar las necesidades de estas para la adquisición de los servicios BPO, así como de otras variables vinculadas a dicho análisis.

Para completar esta información, Colombia Compra Eficiente también sostuvo reuniones con el Gremio BPrO, Proveedores y Entidades Estatales, entre otros.

Colombia Compra Eficiente analizó las experiencias obtenidas en la segunda generación del Acuerdo Marco. Por lo anterior, adelantó mesas de trabajo con algunas Entidades que manifestaron su interés de participar en la etapa de estructuración de la nueva generación del Acuerdo Marco y se caracterizan por destinar un volumen alto de recursos económicos para la adquisición de los servicios BPO para el cumplimiento de sus objetivos misionales.

En este sentido, Colombia Compra Eficiente obtuvo información respecto a las necesidades en términos de cobertura, condiciones técnicas y de calidad de los servicios BPO requeridos, así como de las oportunidades de mejora.

Durante el desarrollo de las mesas de trabajo, las Entidades Estatales manifestaron lo siguiente:

- Errores en el simulador que obligaban a la entidad a cancelar el evento de cotización.

BORRADOR

- Permitir que todos los perfiles, incluidos líderes de calidad, supervisores y líderes zonales, tengan la opción de ser seleccionados con o sin herramienta.
- Definir claramente los alcances del digiturno básico y avanzado.
- Redefinir los tramos de control descritos en las fichas técnicas.
- Considerar que los descuentos apliquen siempre y no que esté sujeto a que la entidad cuente con ciertos servicios contratados.

Finalmente, Colombia Compra Eficiente verificará la viabilidad de incorporar en la nueva generación del Acuerdo Marco, las mejoras solicitadas por las Entidades Compradoras.

5.4 Análisis de la contratación de las Entidades Estatales

Todas las Entidades Estatales cuyo régimen jurídico en materia contractual se sujete a las disposiciones contenidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública están obligadas a adquirir bienes y servicios de condición técnica uniforme y común utilización a través del Acuerdo Marco, sin distingo de que el trámite precontractual sea adelantado a través de las plataformas del SECOP I o II. Lo anterior de conformidad con lo consagrado en la Ley 1955 de 2019.

Con el fin de conocer la forma en que las Entidades Estatales contratan los servicios BPO, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- revisó la información de contratación disponible en el SECOP I y II, así como en la TVEC en series históricas de los últimos 3 años. Para seleccionar la muestra del SECOP I y II, Colombia Compra Eficiente realizó un filtro de los contratos suscritos por las Entidades Estatales para dicho bien y/o servicio.

La información encontrada por Colombia Compra Eficiente se resume de la siguiente manera a partir del portal de Datos Abiertos (https://www.datos.gov.co/browse?q=secop&sortBy=relevance):

- SECOP I – 157 contratos
- SECOP II – 209 contratos
- TVEC – 216 órdenes de compra

De igual forma, Colombia Compra Eficiente identificó los valores de los contratos y las órdenes de compra para las vigencias (2021 – 2024) y las consolidó de la siguiente manera:

BORRADOR

Tabla 11 – Valor de los contratos en SECOP para los servicios BPO.

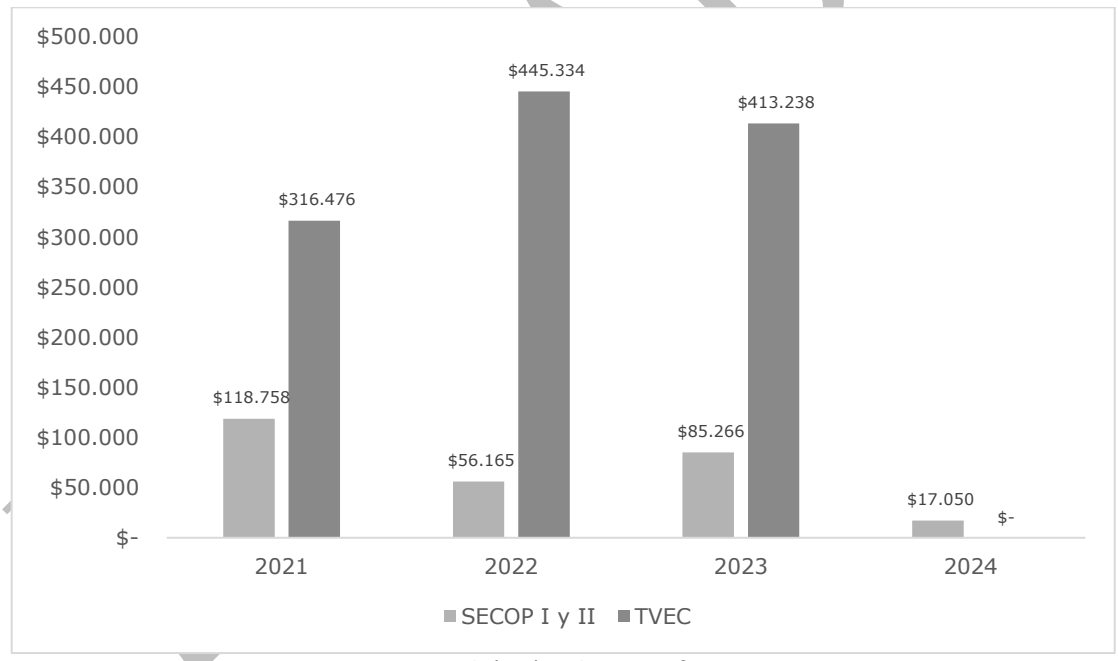
No.	SECOP	Valor de los contratos	
1	I	$	19.575.891.283
2	II	$	257.663.194.683
3	TVEC	$	1.175.047.750.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente identificó que, posterior al 2021, dada la obligatoriedad de las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública de adquirir bienes y/o servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios, se incrementó el valor transaccional dentro de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente identificó en valor transado por año dentro de cada una de las plataformas, como se puede observar en la siguiente gráfica.

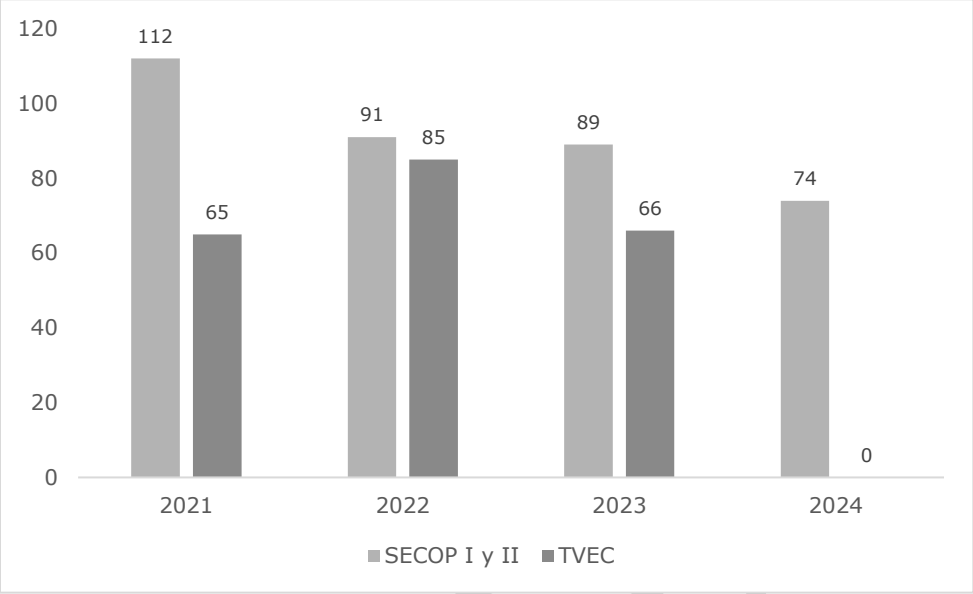
Gráfica 10 – Valor total transado por año en SECOP (SECOP I, II y TVEC)



Fuente: Colombia Compra Eficiente

De igual forma, se puede evidenciar el número de contratos por cada año adelantados por las Entidades Estatales para adquirir los servicios de BPO dentro de cada una de las plataformas.

Gráfica 11 – Total de contratos por año en SECOP (SECOP I, II y TVEC)



Fuente: Colombia Compra Eficiente

Con base en la información anterior, Colombia Compra Eficiente para determinar el valor estimado del Acuerdo Marco, dividió el valor total del SECOP I, SECOP II y TVEC por el número de años donde fueron ejecutados los contratos.

Posteriormente, sumó el valor determinado por cada año y lo multiplicó por tres (3) dado que son tres años de vigencia del presente Acuerdo Marco. Lo anterior se explica en la siguiente fórmula:

$$Valor\ estimado = \left(\frac{Valor\ Total\ SECOP\ I}{n} + \frac{Valor\ Total\ SECOP\ II}{n} + \frac{Valor\ Total\ TVEC}{n}\right) * 3$$

Donde "n" es el número de años en los cuales se ejecutaron contratos relacionados con los servicios BPO.

5.4.1 Identificación de las principales Entidades Estatales

Colombia Compra Eficiente identificó las Entidades Estatales con un mayor gasto en la adquisición de servicios de BPO, según la información del SECOP I, II y TVEC.

Dentro de este conjunto de entidades se resaltan:

Tabla 12 – Principales Entidades Estatales en adquirir servicios BPO - SECOP I y II (Vigencia 2021-2024)

Entidad estatal	Contratos	Valor
Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones	2	$ 141.443.204.393
Fondo Nacional del Ahorro	2	$ 44.830.234.852
Departamento de Antioquia	5	$ 21.727.578.770
Superintendencia de Industria y Comercio	2	$ 13.134.862.628
Jurisdicción Especial de Paz	1	$ 7.877.022.396
Caja de Retiro de las Fuerzas Militares	10	$ 5.580.556.305
Fondo Rotatorio de la Registraduría	2	$ 5.488.080.222
Valle del Cauca - ESE Red de Salud de Ladera	7	$ 2.320.565.566
Departamento De Cundinamarca - Secretaría General	2	$ 2.200.996.825
Procuraduría General de la Nación	1	$ 2.087.000.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Las 10 entidades estatales que más destinaron presupuesto para adquirir servicios BPO a través de la segunda generación del Acuerdo Marco de Precios fueron:

Tabla 13 – Principales Entidades Estatales en adquirir servicios BPO - TVEC (Vigencia 2021-2024)

Entidades Compradoras	OC	Valor
Unidad Atención Reparación Integral a Victimas	10	$ 352.863.880.000
Fondo Financiero Distrital de Salud	2	$ 93.364.300.000
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	3	$ 88.771.660.000
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	3	$ 79.721.430.000
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	5	$ 60.747.440.000
Superintendencia Nacional de Salud	3	$ 55.848.940.000
UAE - Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social	4	$ 52.006.950.000
Servicio Nacional de Aprendizaje - Sede Calle 57	1	$ 42.179.560.000
Superintendencia de Industria y Comercio	3	$ 34.292.500.000
ICETEX Mariano Ospina Pérez	3	$ 24.524.540.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

BORRADOR

Es importante mencionar que dentro del análisis realizado a las plataformas SECOP I y SECOP II, Colombia Compra Eficiente identificó que en algunos contratos existe un empaquetamiento de diferentes necesidades que hacen parte del objeto contractual, por lo cual no se tuvieran en cuenta.

De igual forma, los contratos de prestación de servicios como persona natural para atender el call center de las entidades estatales, fueron eliminados de la muestra.

Respecto al análisis de las contrataciones realizadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), Colombia Compra Eficiente obtuvo los resultados de acuerdo con el reporte de transacciones registradas en dicha plataforma, en las cuales las Entidades Compradoras mediante órdenes de compra colocadas al amparo del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II (CCE-025-AMP-2021), satisfacen su necesidad especifica respecto a la adquisición de los diferentes servicios de BPO.

Por otra parte, Colombia Compra Eficiente dentro del análisis de las Órdenes de Compra del Acuerdo Marco en su segunda generación identificó que el valor promedio de las Órdenes de Compra fue de $5.500 millones de pesos, por lo cual, Colombia Compra Eficiente considera pertinente que este valor sirva como referencia para establecer criterios habilitantes o ponderables.

6 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROVEEDORES

La identificación de los principales proveedores que han sido adjudicatarios de los procesos de selección para suministrar los servicios BPO a través de las plataformas de SECOP I y II son:

Tabla 14 – Proveedores de servicios BPO – SECOP I y II

Proveedores	Contratos	Valor
UNION TEMPORAL TX	1	$ 76.270.546.205
UT MZ2023	1	$ 65.172.658.188
UT INNCONTACT FNA 2023	1	$ 24.707.774.344
Multienlace SAS	1	$ 20.122.460.508
ANDES BPO SAS	3	$ 15.337.040.826
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC OUTSOURCING SAS BIC	2	$ 13.111.587.628
TSG THE IT EXPERTS SAS	1	$ 7.877.022.396
EMTELCO SAS	4	$ 6.715.407.944

BORRADOR

PEOPLE CONTACT SAS EN REESTRUCTURACIÓN	5	$ 6.087.273.205
COMWARE SA	1	$ 4.957.123.312

Fuente: Colombia Compra Eficiente

De igual forma, se realiza el análisis de los proveedores que más vendieron a través de la TVEC:

Tabla 15 – Proveedores de servicios BPO – TVEC

Proveedores	OC	Valor
OUTSOURCING SAS BIC	33	$ 509.429.720.000
UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ	13	$ 258.876.620.000
BPM CONSULTING	99	$ 196.066.360.000
UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO	24	$ 150.183.090.000
MILENIUM BPO SA	7	$ 32.309.770.000
CONALCENTER SAS	37	$ 15.772.510.000
EMTELCO	3	$ 12.460.420.000

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Las principales ciudades en las que se encuentran las empresas que ofrecen servicios de BPO en Colombia son:

- Bogotá D.C.
- Medellín, Antioquia.
- Cali, Valle del Cauca.
- Barranquilla, Atlántico.
- Pereira, Risaralda.

Colombia Compra Eficiente analizó que no es necesario regionalizar el Acuerdo Marco, debido a que los servicios asociados a BPO pueden ser prestados de manera virtual en diferentes partes del territorio nacional.

7 MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Actualmente, las plataformas asociadas al Sistema Electrónico para la Contratación Pública registran Entidades Estatales que adquieren los servicios BPO, las cuales, dependiendo de la cuantía, la normativa y la necesidad específica a satisfacer, realizan sus procesos de contratación por medio de diferentes modalidades.

BORRADOR

En la siguiente tabla se pueden observar las modalidades de contratación utilizadas por las entidades dentro del SECOP (SECOP I, II y TVEC).

Tabla 16 – Modalidades de contratación para adquirir los servicios BPO (Vigencias 2021 – 2024)

Modalidad	Contratos	% Participación
Régimen Especial	221	38,50%
Acuerdos Marco de Precios	216	37,63%
Contratación Directa	96	16,72%
Selección Abreviada - Subasta Inversa	15	2,61%
Mínima Cuantía	13	2,26%
Convenios dos Partes	12	2,09%
Licitación Pública	1	0,17%

Fuente: Colombia Compra Eficiente

8 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS

Colombia Compra Eficiente realizó un análisis de la vigencia de los contratos realizados mediante órdenes de compra colocadas al amparo del Acuerdo Marco de Servicios BPO II, para la vigencia 2021 a 2024.

Tabla 17 – Vigencia de los órdenes de Compra Servicios BPO II (Vigencias 2021 – 2024)

Vigencia	N° órdenes de compra	% Participación
Menor o igual a un (1) mes	0	0,00%
Mayor a un (1) mes y menor o igual a tres (3) meses	9	4,17%
Mayor a tres (3) meses y menor o igual a seis (6) meses	28	12,96%
Mayor a seis (6) meses y menor o igual a un (1) año	95	43,98%
Mayor a un (1) año	84	38,89%

Fuente: Colombia Compra Eficiente

De la muestra analizada se evidencia que el 82,87% de las Órdenes de Compra de Servicios BPO II colocadas por las Entidades Compradoras, tienen una vigencia mayor a seis (6) meses, con lo cual Colombia Compra Eficiente evidencia que las entidades buscan satisfacer sus necesidades por toda la anualidad. De igual forma, algunas entidades utilizan vigencias futuras para contar con el servicio de forma continua y de esta manera poder atender a los diferentes requerimientos de los ciudadanos.

BORRADOR

9 FACTURACIÓN Y PAGO

Teniendo en cuenta las necesidades de las Entidades Estatales y sus trámites internos de facturación, Colombia Compra Eficiente identificó que los Proveedores facturan los servicios BPO, incluyendo los gravámenes adicionales y demás impuestos o tributos que haya lugar, entre los 5 a 10 días calendario de cada mes, en cumplimiento con los estándares técnicos y de calidad.

El Proveedor de acuerdo con las disposiciones tributarias realiza el manejo de las facturas electrónicas según la regulación aplicable; para tal fin, la Entidad Compradora informa y entrega a cada Proveedor la totalidad de formatos, documentos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionada con el trámite interno para el pago de las facturas. Asimismo, los Proveedores requieren de este tipo de documentación e información para la presentación de las facturas.

De acuerdo con la normativa vigente, las Entidades Compradoras deben APROBAR o RECHAZAR la factura dentro de los TRES (3) DÍAS HABILES siguientes a la presentación de la misma. Una vez aprobadas, las Entidades Estatales pagan las facturas dentro de los CUARENTA Y CINCO (45) DÍAS CALENDARIO, siguientes a la fecha de aprobación de la factura. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicita oportunamente al Proveedor las correcciones a la misma dentro de los DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO siguientes al rechazo de la factura; el término de CUARENTA Y CINCO (45) DÍAS CALENDARIO empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

Sin perjuicio de lo establecido previamente, y según las disposiciones de la Ley 2024 del 23 de julio de 2020 *"Por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación"* se establece el ámbito de aplicación de la misma y particularmente lo dispuesto en el artículo 3º:

> *"**ARTÍCULO 3°.** Obligación de Pago en Plazos Justos. En aplicación del principio de buena fe contractual contemplado en el artículo 871 de Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio) se adopta como deber de todos los comerciantes y de quienes sin tener calidad de comerciantes ejerzan operaciones mercantiles, la obligación general de efectuar el pago de sus obligaciones contractuales, en un término que se pactará para el primer año de entrada en vigencia de la presente ley de máximo 60 días*

BORRADOR

> *calendario y a partir del segundo año, máximo 45 días calendario improrrogables a partir de entrada en vigencia de la ley, calculados a partir de la fecha de recepción de las mercancías o terminación de la prestación de los servicios."* (Negrilla y subraya fuera de texto).

Se dará aplicación de los tiempos máximos establecidos previamente para todas las empresas según lo dispuesto en la mencionada ley, quedando exentas de dichos tiempos las empresas catalogadas como "gran empresa"; sin perjuicio de las modificaciones, actualizaciones y/o derogaciones de la norma en cita.

El Proveedor presenta a la Entidad Compradora para el pago:

(i) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

(ii) De conformidad con la Ley 1231 de 2008, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los CUARENTA Y CINCO (45) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite).

(iii) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen.

(iv) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE BPO CONTRATADOS POR LAS ENTIDADES ESTATALES

- **Gestión del recurso Tecnológico**

Comprende todas las herramientas que tienen a disposición los agentes de Centro de Contacto, supervisores y empresas demandantes para poder dar

BORRADOR

atención a las campañas de entrega y recolección de información mediante las cuales son contratados. Entre las principales herramientas se encuentran:

- **Plataforma de Centro de Contacto omnicanal:** permite tener una vista 360° de los clientes que hagan uso de los Servicios BPO, esta plataforma permite reducir tiempos en cuanto al seguimiento de expedientes y creación de casos ya que, con un único identificador del cliente, puede tener a disposición todo el expediente y seguimiento que hayan realizado los agentes por medio de diferentes canales de atención.
- **Equipos de cómputo:** Son las herramientas de hardware con las cuales dispone el agente para realizar la atención de los que acceden a los Servicios de BPO, pueden tener sistemas operativos Windows, Linux o Unix y en ellas se encuentra instalado el software necesario para dar la respectiva atención, ese hardware debe estar conectado a las redes LAN y WAN necesarias para realizar el tratamiento de la información. Así mismo, el proveedor deberá contar con todos los elementos de hardware y sus respectivos mantenimientos para que pueda prestar un servicio integral y completo en el centro de contacto.
- **Conectividad:** este habilitador permite actualizar y acceder en línea la información procesada y las herramientas de cada agente con el cliente, de igual forma permite realizar el monitoreo de los diferentes indicadores con los cuales se encuentre trabajando el Centro de Contacto, cada elemento tecnológico debe tener asegurada la conectividad en función de su labor dentro del proceso de atención a los clientes del centro de contacto.
- **Software:** son todas las herramientas que permiten a los agentes llevar a cabo las actividades de BPO como por ejemplo: (i) gestión de agendas la que permite programar y realizar seguimiento a las citas que generen los clientes que hagan uso de los servicios de BPO, (ii) Software de gestión de agentes vinculados a la operación la cual permite realizar mediciones acerca del trabajo realizado por los agentes en cuanto a tiempo de permanencia en la plataforma, tiempos de resolución de incidentes, tiempo de atención de clientes y generación de reportes.
- **Herramientas para la grabación y almacenamiento de transacciones:** esta herramienta permite realizar la grabación de las llamadas e interacciones que tengan los agentes del Centro de Contacto con los clientes, los proveedores de los servicios de BPO pueden determinar el almacenamiento de estas ya sea en CD, discos duros o centros de datos locales o en la nube que aseguren la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información en caso de que aplique.

BORRADOR

- **Servicios para la mejora continua:** Dentro de estos servicios están contemplados aquellos que permiten al proveedor de Servicios de BPO brindar apoyo y servicios adicionales que aseguran la calidad y la mejora continua de los servicios prestados. Dentro de estos se incluyen capacitación y aprendizaje para los agentes, planes de continuidad de negocio, seguridad física de la infraestructura en donde se presten los servicios y planes de continuidad de negocio.
- **Canales de atención:** Son los medios físicos y virtuales mediante los cuales los proveedores de Servicios de BPO están en capacidad de atender a los clientes, dentro de estos destacan herramientas de telefonía, chat, correo electrónico y atención presencial. Durante los últimos años los canales de atención no presencial han ido ganando terreno en las maneras de prestación de servicios, así mismo herramientas de minería de datos y machine learning han permitido la automatización de estos canales. Los chat bots pueden ser programados desde un cuestionario previamente definido o a medida que los usuarios vayan realizando consultas estos pueden ir desarrollando diferentes procesos que permitan cada vez dar respuestas más acertadas a las inquietudes presentadas, con una disminución en la interacción con un agente real. Los proveedores determinan la forma de prestar estos servicios ya que según sea el medio de atención existe más de una forma de desplegarlo en términos de tecnologías e infraestructura, si bien el proveedor de servicios de BPO debe estar en la capacidad de ofrecer todos los servicios de atención, el cliente demandante puede elegir en función de su campaña los medios por los cuales el proveedor deberá atender a los clientes.

- **Gestión del Recurso humano**

Para que los Servicios de BPO sean prestados de manera eficiente e integral es necesario contar con al menos los siguientes recursos humanos:

- **Agente de servicio:** son los encargados de atender las solicitudes que realicen los clientes según sea la campaña de la entidad demandante, el agente debe estar en la capacidad de entregar y recibir información por el medio de comunicación destinado para tal fin. Así mismo, debe estar en la capacidad de diligenciar las bases de datos y reportes que la entidad demandante estime necesarios para validar el cumplimiento de sus actividades. Según su experiencia y conocimiento pueden ser catalogados en: (i) agente general, (ii) agente técnico, (iii) agente profesional y (iv) agente especializado. Teniendo en cuenta que la operación de un Centro de Contacto puede ser 7x24 los agentes y el Centro de Contacto deberán

BORRADOR

estar en capacidad de atender la demanda establecida por la entidad demandante en diversos horarios.

- **Coordinador del Centro de Contacto:** como su nombre lo indica es el encargado de coordinar la operación del Centro de Contacto desde organización de los agentes hasta el uso efectivo y eficaz de las herramientas proporcionadas para el cumplimiento de las obligaciones presentadas, el coordinador genera informes de cumplimiento que son entregados a las entidades demandantes para realizar controles de calidad y toma de decisiones para el desarrollo de las campañas.
- **Supervisor de agentes:** Es el profesional encargado de velar que la atención que están realizando los agentes del Centro de Contacto es acorde y de calidad con lo establecido por la entidad demandante, de igual forma el supervisor debe conocer toda la operación del Centro de Contacto y la campaña que se está realizando ya que puede tomarse en algunos casos como un nivel dos de atención en caso que el cliente lo requiera, al igual que el coordinador, el supervisor también debe generar informes de trabajo y gestión que permiten a la entidad demandante tomar decisiones en cuanto al desarrollo de la campaña.

11. CONCLUSIONES

Colombia Compra Eficiente de acuerdo con las necesidades planteadas por las Entidades Compradoras respecto a la adquisición de servicios BPO, definió la necesidad de estructurar una nueva generación el Acuerdo Marco de Precios, con el fin de que las Entidades Estatales continúen adquiriendo estos servicios y así satisfacer sus necesidades, en virtud de las ventajas y beneficios que dan a lugar la utilización de los Acuerdos Marco de Precios.

De igual forma, Colombia Compra Eficiente verificó que las transacciones realizadas a través de las plataformas como SECOP I, SECOP II y TVEC fueron significativas, por lo anterior, este Acuerdo Marco permitirá que las Entidades Estatales puedan reducir su carga administrativa a la hora de realizar los procesos de contratación, así como obtener beneficios económicos para la adquisición de estos bienes.

En conclusión, según el estudio de las condiciones económicas, legales, de demanda y oferta del sector, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente pudo establecer la pertinencia de adelantar un proceso de selección para la adjudicación de la tercera generación del Acuerdo Marco de Precios de servicios BPO, como un instrumento que permita generar ahorros y eficiencia en las compras de cada una de las Entidades Estales que

BORRADOR

decidan realizar sus adquisiciones a través del Acuerdo Marco, que se suscriba producto del desarrollo del proceso de selección respectivo.

Los beneficios que se tendrán, a manera general son:

- Adquisición de los servicios BPO de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las Entidades Estatales.
- Mejores condiciones de competencia en la operación secundaria.
- Estandarización de condiciones técnicas y de calidad de los servicios BPO para las Entidades Estatales.
- Cobertura a nivel nacional.
- Mayor agilidad en los procesos de compra y contratación de los servicios BPO, de acuerdo con las necesidades de cada Entidad Estatal.
- Ahorros y eficiencia en materia de ejecución del presupuesto debido a la aplicación de economías de escala.
- Reducción de costos de intermediación.
- Adecuada asignación de riesgos.
- Estandarización de procedimientos para la ejecución de las Órdenes de Compra por parte de las Entidades Compradoras al momento de requerir los servicios de BPO.

Con el fin de materializar estos beneficios y ampliar la base de proveedores, es necesario establecer segmentos que permitan generar catálogos que atiendan las necesidades específicas de entidades compradoras con requerimientos de diferente naturaleza y capacidad. Estos segmentos deben tener requerimientos que permitan la participación de proveedores que puedan asumir operaciones de la escala requerida por la entidad estatal, lo cual implica ajustar los requisitos mínimos técnicos y habilitantes.

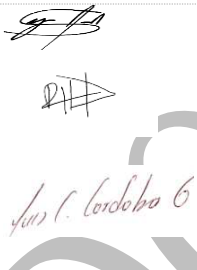
Por otra parte, se hacer indispensable incluir las actualizaciones tecnológicas de los últimos años. Aparte de estos requerimientos, la estructura de este Acuerdo Marco puede mantenerse en condiciones similares dado su idoneidad para satisfacer las necesidades de las Entidades Estatales.

BORRADOR

GUILLERMO BUENAVENTURA CRUZ
Subdirector de Negocios

Ficha Técnica		Firma/VoBo
Elaboró:	Daniel Orlando Pardo López Contratista	Daniel Pardo.

ESTUDIO DEL SECTOR SOPORTE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA SELECCIONAR A LOS PROVEEDORES DE UN ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE LA TERCERA GENERACIÓN DE SERVICIOS BPO.

	Tatiana Cristina Gómez Gracia Contratista Cristian David Domínguez Contratista Luz Angela Montaña Rivera Ministerio TIC Profesional Especializado 2028-15	
Revisó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios Luis Clímaco Córdoba Gómez Ministerio TIC Subdirector de Estándares y Arquitectura TI	
Aprobó:	Sergio Andrés Peña Gestor Subdirección de Negocios René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios	
Aprobación Subdirector:	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios	
Fecha de elaboración:	Según elaboración del documento en la parte introductoria.	

[Espacio en blanco hasta el siguiente título.]

BORRADOR

12ANEXO 1 FICHAS TÉCNICAS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Tabla 18 Ficha técnica información SECOP I

Criterios	Descripción
Objetivos	Analizar el comportamiento de las contrataciones de servicios BPO en el SECOP I. Obtener la información para calcular el valor estimado del Acuerdo Marco.
Alcance	Los datos del SECOP I corresponden al valor de los contratos de servicios BPO ejecutados por las Entidades Estatales en el SECOP I.
Cobertura geográfica	Nacional
Fuente de datos	Datos abiertos
Universo	Todos los contratos del SECOP I
Período de referencia	Series históricas disponibles.
Metodología	Extracción de información del SECOP I correspondiente a los contratos de Servicios BPO.

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

Tabla 19 - Ficha Técnica información SECOP II

Criterios	Descripción
Objetivos	Analizar el comportamiento de las contrataciones de servicios BPO en el SECOP II. Obtener la información para calcular el valor estimado del Acuerdo Marco.
Alcance	Los datos del SECOP II corresponden al valor de los contratos de servicios BPO ejecutados por las Entidades Estatales en el SECOP II.
Cobertura geográfica	Nacional
Fuente de datos	Datos abiertos
Universo	Todos los contratos del SECOP II
Período de referencia	Series históricas disponibles

BORRADOR

Criterios	Descripción
Metodología	Extracción de información del SECOP I correspondiente a los contratos de Servicios BPO.

Fuente: cálculos realizados por Colombia Compra Eficiente

BORRADOR