En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, que establece "(...) deber de análisis de las Entidades Estatales", la Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de Análisis de Riesgo y dejar constancia de este análisis en los documento del proceso, por lo anterior, la ADRES realiza el correspondiente estudio con el objeto de adelantar proceso de contratación para el cumplimiento de la actividad misional e institucional de la entidad.

1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos de Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Es por ello que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por medio de este derecho, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La Ley 1753 de 2015, en su artículo 66 establece que, con el fin de garantizar el adecuado flujo y los respectivos controles de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se crea una entidad de naturaleza especial del nivel descentralizado del orden nacional, asimilada a una empresa industrial y comercial del Estado que se denominará Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) – ADRES, la cual en materia de contratación se regirá por el régimen público.

Ahora bien, las exigencias legales para la prestación del servicio al ciudadano en Colombia son de carácter transversal y están contenidas en diferentes instrumentos jurídicos, inspirados por la Carta Política de 1991 y las iniciativas de modernización del Estado para el mejoramiento de la gestión pública, el respeto de la dignidad humana y la prevalencia del interés general.

El marco legal del servicio al ciudadano en el país, desarrolla aspectos relacionados con la organización y funcionamiento de las entidades; los lineamientos para recibir y dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD); disposiciones en favor de la población vulnerable (diseño de políticas, planes, programas y proyectos, entre otros); la protección de datos personales; el acceso transparente a la información pública (desarrollo de sistemas de información); los lineamientos para la racionalización y automatización de trámites y servicios; los lineamientos para la accesibilidad física y tecnológica; la cualificación a servidores públicos; y los reportes de avance en la gestión de servicio, entre otros.

De manera general se observa el direccionamiento normativo para el servicio al ciudadano en dos grandes vías: por una parte, en el fortalecimiento institucional, preparación y organización interna hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y, por otra, en el reconocimiento de la población con

enfoque diferencial, derechos y necesidades para su bienestar y cumplimiento de expectativas, que justifican la existencia de las estructuras, los procesos y los procedimientos administrativos.

Es así que, mediante Decreto 1429 de 2016, el gobierno determinó los objetivos y funciones de la ADRES, estableciendo en el Artículo 19, numerales 14 y 15 que, corresponde al director de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano y realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos.

De esta manera,, con las funciones delegadas a la Dirección Administrativa y Financiera en temas del Servicio al Ciudadano, y en cumplimiento a los lineamientos de Política Pública de Servicio al Ciudadano, la ADRES ha venido focalizando sus acciones hacia el desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en su eje denominado “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, que incluye entre otras, generar acciones para propender por la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas y facilitando el ejercicio de sus derechos; adelantar acciones para garantizar el derecho fundamental de la ciudadanía de acceso a la información pública en posesión y bajo control de la ADRES teniendo en cuenta la normativa existente en la materia y recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, define como uno de sus pilares el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la administración pública a través de distintos canales dispuestos para este fin, bajo los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, ajuste a las necesidades, las realidades y las expectativas de la ciudadanía.

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG definido en el Decreto 1499 de 2017 se encuentran las políticas institucionales, entre la que se resalta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la entidad, la cual se construyó con base en los lineamientos allí establecidos y con base en la medición de desempeño de MIPG en el *Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión* FURAG, cuyo resultado arroja las acciones a desarrollar en la entidad, frente a la mejora de los procesos y procedimientos para una efectiva gestión de servicio, la entrega de información confiable y accesible, la disposición de canales de atención accesibles, el mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica institucional, entre otras.

Finalmente, el Gobierno Nacional estableció como política de Estado masificar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), como una oportunidad para el fortalecimiento del desarrollo económico, político, social y cultural del país. Es por esto que en los documentos CONPES 3072 de 2000 y 3248 de 2003, se establecen los sectores a los cuales se dirigiría dicho esfuerzo, contemplando como prioridad al Estado, proveyéndolo de la conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano, así como la articulación y coordinación de los

sistemas de información que garanticen la provisión de los servicios y mejoren la interacción ciudadanos-empresarios-Estado, todo lo cual ha sido enmarcado en la Estrategia de Gobierno Digital.

Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea a política de Gobierno Digital, se genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado sino también los diferentes actores de la sociedad son actores fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente: "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital".

Por todo lo anterior, y para la atención de la ciudadanía, beneficiarios y grupos de interés de la ADRES, se debe disponer de los canales de atención presencial y telefónico, cuyo objetivo es, brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas.

La existencia, sostenimiento y robustez del centro de contacto ha viabilizado y contribuido a la ejecución eficaz de la oferta misional de la entidad. Así mismo, ha sido un medio para garantizar la gestión operativa de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

Actualmente la ADRES tiene un centro de contacto, contratado mediante la orden de compra No.120972 de 2023 la cual finaliza el 31 de octubre del 2024. Esta orden de compra se suscribió dentro del acuerdo marco de precios para Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, cuya vigencia fue del 25 de enero del 2021 y hasta el 25 de diciembre 2023, y en el que se podían ejecutar las ordenes suscritas hasta máximo el 25 de diciembre 2024.

Para este proceso de contratación, y con el fin de determinar el monto requerido para la contratación de este servicio vigencia 2024-2025, la ADRES realizó la definición de los servicios BPO y costos, partiendo del comportamiento que arrojó la solicitud de información a proveedores SIP-020 – 20, en la cual, participaron los proveedores que se especializan en prestar este tipo de servicios y en los que algunos hacían parte del acuerdo marco de precios referido.

De acuerdo con la información publicada por Colombia Compra Eficiente actualmente no se pueden colocar nuevas órdenes de compra hasta tanto no se suscriba la nueva generación del acuerdo marco de precios que a la fecha no ha sido socializado en la plataforma; por lo anterior y dada la importancia del servicio para la entidad es necesario adelantar el proceso de contratación por selección abreviada, subasta inversa.

La contratación del servicio de BPO - centro de contacto para la presente vigencia se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de 2024, para ser ejecutada dentro de esta vigencia con recursos propios de la entidad y se tienen aprobadas las vigencias futuras para su ejecución en el 2025.

2 OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

"Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas.".

3 ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El sector terciario o de servicios es el sector económico al cual pertenece el objeto contractual, está integrado por varias actividades económicas, entre estas tenemos las empresas que ofrecen servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S, ofreciendo fuertes cambios en el desarrollo de los negocios en el mundo, constituyendo un sector de alta dinámica en el crecimiento de la economía con innovación, investigación y desarrollo.

El sector de tecnología se ha constituido en uno de los más importantes, dado que la tecnología es un instrumento para los negocios, que permiten la apertura de mercados, mejoras en los procesos de producción y muchos otros impactos que apuntan a la productividad y por ende a la competitividad de las empresas y los sectores a los que pertenecen.

El sector de Tecnologías Informáticas y las Comunicaciones (TIC'S) está conformado actualmente por cinco grandes subsegmentos:

- El primero de ellos corresponde a las telecomunicaciones, que abarcan tanto los servicios como los equipos asociados.
- El segundo subsegmento es el de TI (tecnologías de la información) que a su vez está conformado por los servicios de software, hardware e información electrónica.
- Los subsegmentos tercero, cuarto y quinto están conformados, respectivamente, por los servicios de publicidad, consumo de electrónicos y audiovisuales.

La Importancia del BPO (Business Process Outsourcing) en la economía colombiana es innegable y va mucho más allá de simplemente externalizar tareas comerciales. Este sector se ha consolidado como uno de los pilares fundamentales de la economía nacional, desempeñando un papel vital en el impulso del desarrollo económico y social del país.

La subcontratación de procesos de negocio ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la productividad en una amplia gama de industrias y sectores, como el del Sistema Administrativo del sector salud en Colombia, al que pertenece la ADRES.

En primer lugar, el BPO ha emergido como un motor clave de crecimiento económico en Colombia al contribuir significativamente al Producto Interno Bruto (PIB) del país. A través de la externalización de procesos de negocio como servicios de atención al cliente, contabilidad, recursos humanos y gestión financiera, las empresas de BPO generan un flujo constante de ingresos que impulsan la actividad económica y fomentan la creación de empleo en diversas regiones del país.

Este aporte al PIB nacional es un reflejo del sólido desempeño y la expansión continua de la industria del BPO en Colombia.

Perspectivas Actuales y Futuras

Según los análisis detallados de expertos del sector y las proyecciones basadas en datos proporcionados por la Asociación Colombiana de BPO, se anticipa un crecimiento continuo y sostenido en los próximos años para la industria del BPO en Colombia. Este crecimiento, lejos de ser meramente especulativo, se fundamenta en una serie de factores clave que sugieren un panorama prometedor para el sector.

En primer lugar, el avance acelerado de la tecnología juega un papel fundamental en el impulso de este crecimiento. La adopción cada vez mayor de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, la automatización robótica y el análisis de datos avanzados, está transformando rápidamente la forma en que se realizan los procesos dentro del BPO. Estas tecnologías no solo mejoran la eficiencia operativa y reducen los costos, sino que también permiten ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades específicas de los usuarios.

Además, la constante innovación en el sector del BPO está generando nuevas oportunidades y modelos de negocio que impulsan el crecimiento y la expansión. Las empresas están explorando activamente nuevas formas de agregar valor a través de la integración de servicios y la diversificación de sus ofertas para satisfacer las demandas cambiantes del mercado. Esto incluye la expansión hacia nuevos segmentos de mercado, la introducción de servicios especializados y la mejora continua de la calidad y la experiencia del cliente.

3.1. ANÁLISIS ECONÓMICO

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como actividad económica según el DANE, se encuentran descritas en el CIIU en la Sección J “Información y Comunicaciones”, específicamente como: Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas y consultoría. En el sector que comúnmente presta estos servicios también ofrece productos y servicios tales como:

- Software de autenticación
- Software de manejo de seguridad

• Sistemas de Información
• Aplicaciones de movilidad
• Software Gestión Empresarial
• Gestión de Sistemas

En cuanto a la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) V.14.080, en el tercer nivel los servicios del presente proceso están desagregados así:

Código UNSPSC 83121704 - 83111507

Grupo F	**Servicios**
SEGMENTO 83	Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público.
FAMILIA 12	Servicios de Información
CLASE 17	**Servicios de Comunicación Masiva**
PRODUCTO 04	Sistema de alerta ciudadana
SEGMENTO 83	Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público.
FAMILIA 11	Servicios de medios de comunicaciones
CLASE 15	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
PRODUCTO 04	**Servicios de Buró Central de llamadas**

El objeto de la contratación definido para la presente investigación de mercado pertenece al sector terciario de la Economía. Las actividades terciarias o el sector servicios engloban no solo los bienes que se producen en las distintas actividades económicas sino los servicios que satisfacen las necesidades de las personas. El sector terciario de Colombia es uno de las más desarrollados.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia (DANE), el sector terciario aloja más del 80 % de la fuerza laboral del país. En economía, el sector terciario es aquel que se encarga de las actividades de comercio, servicios y transporte. A diferencia de las sectores primario y secundario, el sector terciario no se encarga de producir sino de ofrecer y distribuir productos. A su turno, los hogares gastan en vivienda, algo más de 30% de sus ingresos; lo que corrobora su importancia económica y su impacto en la sociedad. Si bien, en algunas épocas crecen de manera dispar estos dos subsectores, aportan cifras similares, por lo que se hace necesario establecer las particularidades y el impacto económico del sector.

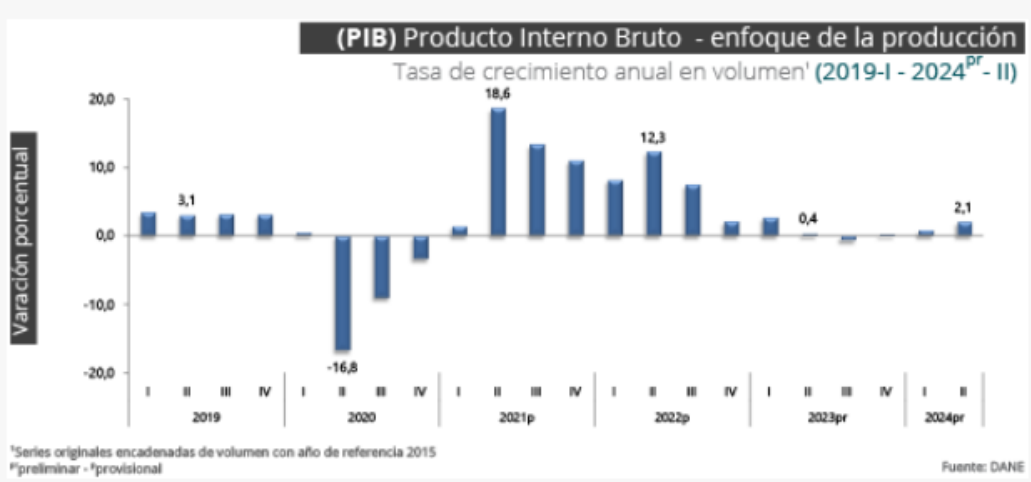
Por este motivo, se le conoce como el sector del servicio, a pesar de que este sector no produce bienes, contribuye con el desarrollo de los demás sectores, ya que es a través del sector terciario que se importa la materia prima necesaria para la creación de muchos productos. Asimismo, el sector terciario genera ingresos al país.

Es importante revisar el comportamiento de la economía colombiana de acuerdo con la dinámica de las principales variables macroeconómica. De esta manera, en esta sección se analizarán variables como: Producto interno bruto (PIB), el índice de precios al consumidor (IPC), el comportamiento de la tasa de cambio representativa del mercado (TRM), la tasa de desempleo y el comportamiento del sector.

3.1.1. Variación trimestral del Producto Interno Bruto (PIB)

En el análisis de las variables macroeconómicas, lo primero que se observa es el comportamiento del Producto Interno Bruto (PIB), entendido como el valor de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos usando los factores de producción disponibles dentro de un país en un periodo determinado.

De acuerdo con la información suministrada por el Departamento Nacional de Estadística se tiene que: En el segundo trimestre de 2024pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 2,1% respecto al mismo periodo de 2023pr. DANE - PIB Información técnica



"Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 10,2% (contribuye 1,0 puntos porcentuales a la variación anual).

Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,8% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 11,1% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).

Durante el primer semestre de 2024pr, respecto al mismo periodo del año anterior, el Producto Interno Bruto presenta un crecimiento de 1,5%. 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 5,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,0% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual).

Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 9,5% (contribuye 0,4 puntos porcentuales a la variación anual).”

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

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2024[pr]-II / 2023[pr]-II	2024[pr] / 2023[pr]	2024[pr]-II / 2024[pr]-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	10,2	8,0	1,5
Explotación de minas y canteras	-3,3	-2,5	-0,9
Industrias manufactureras	-1,6	-3,6	-0,9
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	2,6	3,7	-0,9
Construcción	2,4	1,5	0,9
Comercio al por mayor y al por menor[3]	0,2	-0,3	-0,05
Información y comunicaciones	-1,9	-1,9	0,3
Actividades financieras y de seguros	1,4	-0,8	1,2
Actividades inmobiliarias	1,9	1,9	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	0,2	0,2	0,4
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	4,8	5,1	1,7
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	11,1	9,5	3,5
Valor agregado bruto	**2,3**	**1,6**	**0,1**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,3	0,4	-0,2
Producto Interno Bruto	**2,1**	**1,5**	**0,1**

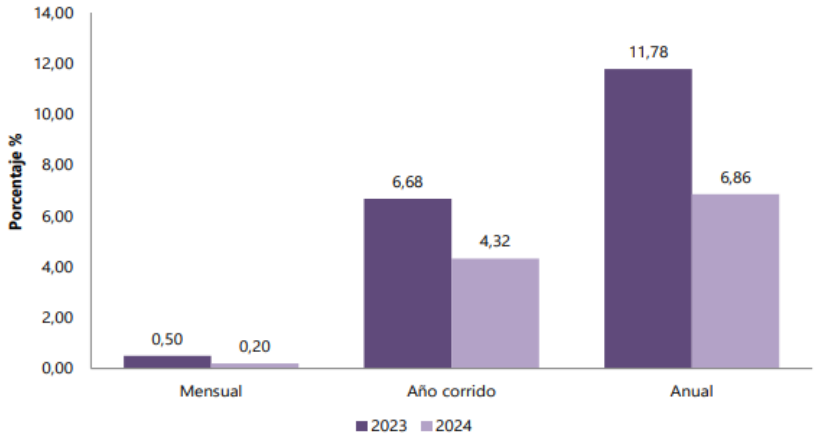
3.1.2. Información de Índices de Precios al Consumidor mensual (IPC).

La segunda variable macroeconómica que se analiza tiene relación con el comportamiento de la variación anual del IPC según divisiones y subclases. De acuerdo con las cifras proporcionadas por el Departamento Nacional de Estadística, se tiene que: En mayo de 2024 la variación anual del IPC fue 7,16%, es decir, 5.2 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 12,36%.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Julio 2024

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Julio 2023 - 2024



Fuente: DANE, IPC.

En el mes de julio de 2024, el IPC registró una variación de 0,20% en comparación con junio de 2024, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,20%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,45%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,33%), Salud (0,24%), Restaurantes y hoteles (0,22%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,21%). Por debajo se ubicaron: Bienes y servicios diversos (0,10%), Recreación y cultura (0,02%), Educación (0,00%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (-0,06%), Transporte (-0,08%), Prendas de vestir y calzado (-0,08%) y por último, Información y comunicación (-0,15%).

3.1.3 Variación y contribución año corrido por divisiones de gasto

En lo corrido del año, (enero - julio), cuatro divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,32%): Educación (8,70%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (5,57%), Restaurantes y hoteles (5,44%) y por último, Salud (4,36%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Transporte (4,22%), Bebidas alcohólicas y tabaco (4,04%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (4,01%), Bienes y servicios diversos (2,67%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,90%), Prendas de vestir y calzado (1,41%), Información y comunicación (-0,25%) y por último, Recreación y cultura (-0,99%).

Julio 2023 - 2024

		2023		2024	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	8,90	0,33	8,70	0,33
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	5,75	1,77	5,57	1,71
Restaurantes y hoteles	9,43	9,45	0,98	5,44	0,59
Salud	1,71	7,33	0,12	4,36	0,07
TOTAL	**100,00**	**6,68**	**6,68**	**4,32**	**4,32**
Transporte	12,93	12,55	1,59	4,22	0,57
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	7,83	0,13	4,04	0,07
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	3,76	0,75	4,01	0,77
Bienes y servicios diversos	5,36	7,43	0,39	2,67	0,14
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	7,91	0,33	1,90	0,08
Prendas de vestir y calzado	3,98	4,10	0,14	1,41	0,04
Información y comunicación	4,33	0,16	0,00	-0,25	-0,01
Recreación y cultura	3,79	4,28	0,15	-0,99	-0,03

Fuente: DANE, IPC.

En el mes de mayo de 2024, el IPC registró una variación de 0,43% en comparación con abril de 2024, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,43%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,74%), Restaurantes y hoteles (0,65%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,51%). Por debajo se ubicaron: Bienes y servicios diversos (0,42%), Salud (0,36%), Prendas de vestir y calzado (0,20%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,13%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,11%), Educación (0,03%), Recreación y cultura (-0,02%), Transporte (-0,05%) y, por último, Información y comunicación (-0,16%).

3.1.4. Información de salarios anual

De acuerdo con el histórico de salarios presentado por el Banco de la Republica entre 2013 y 2023, se evidencia una variación promedio de los últimos 10 años del 7,51%, presentado los mayores incrementos porcentuales en los años 2022-2023 y 2024.



3.1.5. Empleo y desempleo

Para el mes de junio de 2024, la tasa de desocupación del total nacional fue 10,3%, mientras que en el mismo mes de 2023 fue 9.3%. La tasa global de participación se ubicó en 63.7% y la tasa de ocupación en 57,2%, estas tasas en junio de 2023 fueron 64.3% y 57,2%, respectivamente.

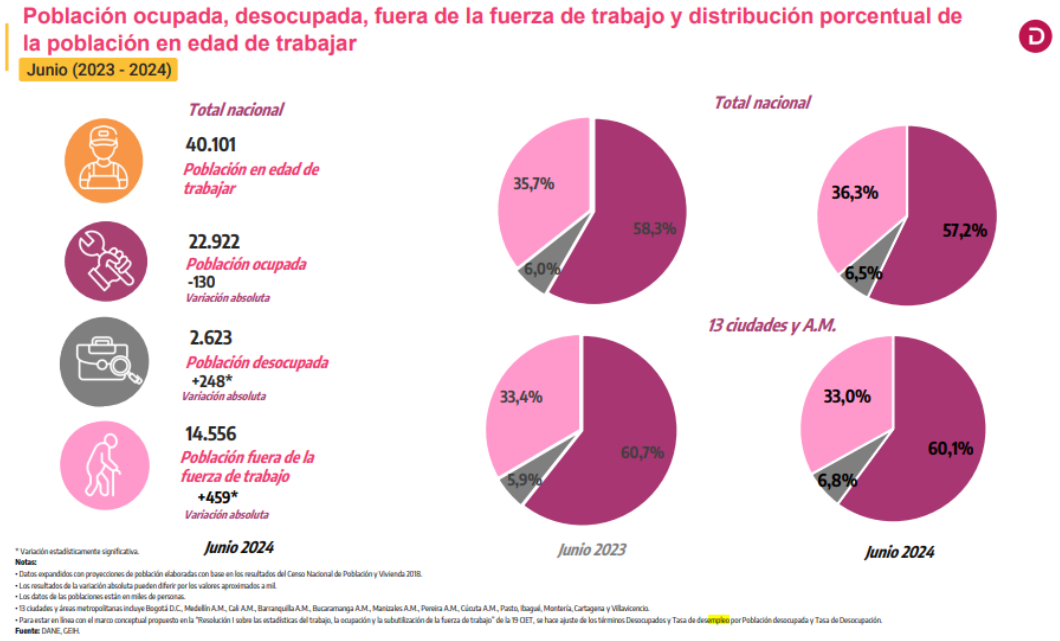
Tasa global de participación – TGP Tasa de ocupación – TO
Tasa de desocupación – TD Tasa de subocupación – TS
Junio (2023 - 2024)

Tasas (%)	Total Nacional		Total 13 ciudades y áreas metropolitanas	
	Junio 2023	Junio 2024	Junio 2023	Junio 2024
TGP	64,3	**63,7**	66,6	**67,0**
TO	58,3	**57,2***	60,7	**60,1**
TD	9,3	**10,3***	8,8	**10,2***
TS	8,4	**8,0**	7,9	**7,8**

* Variación estadísticamente significativa.
Notas:
• 13 ciudades y áreas metropolitanas incluye Bogotá D.C., Medellín A.M., Cali A.M., Barranquilla A.M., Bucaramanga A.M., Manizales A.M., Pereira A.M., Cúcuta A.M., Pasto, Ibagué, Montería, Cartagena y Villavicencio.
• Datos expandidos con proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018.
• Para estar en línea con el marco conceptual propuesto en la "Resolución I sobre las estadísticas del trabajo, la ocupación y la subutilización de la fuerza de trabajo" de la 19 CIET, se hace ajuste de los términos Desocupados y Tasa de desempleo por Población desocupada y Tasa de Desocupación.
Fuente: DANE, GEIH.

En junio de 2024, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 10,2%, mientras que en el mismo mes de 2023 fue 8.8%. La tasa global de participación se ubicó en 67%, lo que significó un aumento del 0.4 puntos porcentuales. Finalmente, la tasa de ocupación fue 60%, lo que representó un descenso de 0.6 puntos porcentuales.

En el mes de junio de 2024, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 22.922 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios (1,0 puntos porcentuales); Construcción (0,7 puntos porcentuales) y Alojamiento y servicios de comida (0,6 puntos porcentuales).



3.1.6. Comportamiento de la tasa de cambio representativa del mercado (TRM)



La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas. Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior. Fuente: Banco de la Republica https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm Julio 4 de 2024.

Cabe destacar que el sector BPO se posiciona como un atractivo para el talento joven en Colombia al generar más de 752.500 empleos directos y registrar un crecimiento del 6% en el último año. Estos datos reflejan el impacto positivo de esta industria en la economía y sociedad colombiana. Además, el alcance del sector va más allá de lo nacional con exportaciones de servicios BPO que lograron los US$1,456 durante el año fiscal 2022. Estados Unidos, España, Chile y Singapur son los principales receptores de estas exportaciones, evidenciando la calidad y competitividad de los servicios colombianos en el ámbito global.

Esta industria ha dejado una huella significativa en la economía del país, donde el 57% de los trabajadores tienen entre 18 y 29 años, no solo mostrando una mayor apertura en el mercado laboral sino también un espacio propicio para el desarrollo profesional de la juventud colombiana, en busca de más oportunidades de crecimiento.

Colombia es uno de los países con mayor potencial para el sector de Business Process Outsourcing (BPO). Entre sus ventajas sobresalen la infraestructura tecnológica y de conectividad, las oportunidades de carrera y desarrollo de talento, la confiabilidad del sector público, la dotación de personal y la estabilidad económica.

Según la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), el tejido empresarial del sector ha venido aumentando y ya tiene presencia en 26 de los 32 departamentos del país. A esto se suma su aporte al PIB colombiano que alcanza el 3,5 por ciento y la generación de más de setecientos mil empleos formales.

Actualmente, la industria colombiana de BPO es la tercera más importante de Latinoamérica, después de Brasil y México. Hoy genera ventas por más de 25 billones de pesos y registra un crecimiento promedio anual del 19 por ciento desde hace siete años.

3.2 ANÁLISIS TÉCNICO

- **Productos del sector**: El sector del BPO (Business Procesas Outsourcing), que traduce al español "sector de tercerización de procesos de negocio", es el proceso de delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Como producto, el BPO sólo puede ser sustituible por la operación propia, es decir, para el caso de la ADRES, solo es posible prestar el servicio requerido de forma "in house" es decir, atendido directamente por recurso humano y físico de la entidad. Prestar este servicio por cuenta de la propia ADRES podría traer como consecuencias el incremento del costo por falta de aplicación de economías de escala, ineficiencias operativas por cuenta del proceso de aprendizaje del recurso humano en un proceso no realizado con anterioridad, mayores costos en implementación de tecnología y menos flexibilidad en la adaptación a procesos críticos o situaciones no planeadas con anticipación.

- **Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC**:

Grupo F	**Servicios**
SEGMENTO 83	Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público.
FAMILIA 12	Servicios de Información
CLASE 17	**Servicios de Comunicación Masiva**
PRODUCTO 04	Sistema de alerta ciudadana
SEGMENTO 83	Servicios Públicos y Servicios relacionados con el Sector Público.
FAMILIA 11	Servicios de medios de comunicaciones
CLASE 15	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
PRODUCTO 04	**Servicios de Buró Central de llamadas**

- **Agentes que componen el sector:** El Business Process Outsourcing (BPO) es un subsector del sector de tercerización de procesos de negocio, del cual también hacen parte el subsector de Information Technology Outsourcing (ITO) y el de Knowledge Process Outsourcing (KPO). El subsector del BPO está integrado por servicios de contact center, back office, finanzas, contabilidad y recursos humanos, entre otros. [1]

- **Gremios y asociaciones que participan en el sector**: El sector de tercerización de procesos de negocio se encuentra organizado en el país bajo la Asociación Colombiana de BPO, (Business Process Outsourcing), entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

- **Cifras totales de ventas**: El sector BPO se posiciona como un atractivo para el talento joven en Colombia al generar más de 752,600 empleos directos y registró un crecimiento del 6% en 2023 llegando a un nivel de 49,6 billones de pesos, aproximadamente un 3,5% del PIB Nacional. Datos que reflejan el impacto positivo de esta industria en la economía y sociedad colombiana. Adicionalmente, el alcance del sector va más allá del ámbito nacional con exportaciones de servicios BPO que lograron los US$1,456 durante el año fiscal 2022. Estados Unidos, España, Chile y Singapur son los principales receptores de estas exportaciones, evidenciando la calidad y competitividad de los servicios colombianos en el ámbito global. Esta industria ha dejado una huella significativa en la economía del país, donde el 57% de los trabajadores tienen entre 18 y 29 años, no solo mostrando una mayor apertura en el mercado laboral sino también un espacio propicio para el desarrollo profesional de la juventud colombiana, en busca de más oportunidades de crecimiento.[2]

- **Perspectivas de crecimiento**: De acuerdo con María del Pilar Barrios, gerente de país de Intelcia en Colombia, una empresa multinacional en servicios de gestión y atención al cliente en entrevista para el portal El Nuevo Siglo, las tendencias del sector para el 2024 se centrarán en la evolución tecnológica, la innovación y la ciberseguridad. En un entorno desafiante marcado por la pérdida de confianza, la disminución de la inversión y otros factores económicos adversos, estas áreas se destacan como cruciales para las empresas. La señora Barrios enfatizó la importancia de la tecnología en la conexión entre marcas y usuarios, mencionando herramientas como chatbots, análisis de voz, robotización y más, como elementos esenciales en este proceso. También subrayó la necesidad de garantizar que el uso de la inteligencia artificial sea seguro, justo y responsable, con la implementación de programas de concienciación y gestión de riesgos.

  La ciberseguridad se sitúa como una preocupación fundamental tanto para empresas como para gobiernos, y se espera que continúe siendo un tema relevante en la agenda empresarial durante la próxima década, según el Informe de Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial. Este enfoque en la protección digital se asocia con el crecimiento y la importancia del sector BPO en

[1] https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/servicios/bpo-kpo-ito
[2] Ibídem 1

Colombia, que no sólo proporciona empleo a cientos de miles de personas, sino que también es vital para el apoyo a empresas y usuarios de productos y servicios en el país.[3]

- **Variables económicas que afectan el sector**: Sin lugar a duda, las tres variables económicas que afectan el sector son la inflación, la tasa de cambio y la tasa de desempleo. En el caso de la inflación, es el principal inductor de costo de la industria considerando que, generalmente, es el indicador sobre el cual se realizan los incrementos del costeo a nivel tecnológico para las compañías intensivas en su uso, así como de los servicios que demandan. La tasa de cambio está ligada no solo la inversión extranjera en Colombia que, en el sector BPO es intensiva, sino también a los costos de importación de tecnología aplicada a la industria. Por su parte, la tasa de desempleo y la movilidad del empleo en Colombia son factor preponderante en el sector, por cuanto suele ocupar a una gran cantidad de gente joven en edad de trabajar, siendo una de las situaciones más recurrentes la movilidad laboral dentro de la industria.

- **Cadena de producción y distribución**: El servicio de Business Process Outsourcing (BPO) implica la externalización de procesos comerciales y operativos a un proveedor especializado, la producción y comercialización del servicio de BPO puede explicarse en los siguientes pasos:

  a) **Identificación de Necesidades del Cliente:** El proceso inicia con la identificación por parte del cliente de los procesos comerciales u operativos que pueden ser externalizados para mejorar la eficiencia y reducir costos.

  b) **Evaluación y Selección del Proveedor BPO:** El cliente realiza una evaluación de diferentes proveedores de BPO para determinar cuál ofrece los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades. Se toman en cuenta la experiencia, la calidad del servicio y los costos asociados.

  c) **Negociación de Contrato y Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA): El proveedor debe dar cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicio establecidos por la Entidad para garantizar la óptima ejecución del contrato.**

  d) **Transferencia de Procesos y Capacitación:** Se lleva a cabo la transferencia de los procesos identificados del cliente al proveedor de BPO. Esto implica la capacitación de los empleados del proveedor para garantizar una transición sin problemas y la continuidad de la calidad en la ejecución de los procesos externalizados.

  e) **Implementación de Tecnología y Herramientas:** El proveedor de BPO implementa tecnologías y herramientas necesarias para mejorar la eficiencia y la calidad en la ejecución de los procesos externalizados.

  f) **Monitoreo y Gestión Continua:** Se establecen mecanismos de monitoreo y gestión continua para asegurar el cumplimiento de los SLA y la calidad del servicio. Esto puede incluir revisiones periódicas, informes de desempeño y ajustes según sea necesario.

[3] https://sectorial.co/informativa-contact-center-y-bpo/evolucion-tecnologica-innovacion-y-ciberseguridad-en-el-sector-bpo-de-colombia/

g) **Unidad de Medida del Servicio:** La unidad de medida del servicio de BPO puede ser variable según el tipo de proceso externalizado. Por ejemplo, en procesos de atención al cliente, la unidad de medida puede ser el número de interacciones exitosas. En procesos de contabilidad, la unidad podría ser la precisión en la gestión de transacciones financieras.

h) **Comercialización y Prestación Final:** El proveedor de BPO comercializa sus servicios a través de estrategias de marketing, referencias y demostraciones de casos de éxito. La prestación final del servicio implica la entrega continua de los procesos externalizados con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente.

- **Materias primas y variación de precios**: El servicio de Business Process Outsourcing (BPO) no utiliza materias primas tradicionales como en la fabricación de bienes tangibles. Sin embargo, su "materia prima" está compuesta por conocimientos, habilidades y recursos humanos especializados como lo son:

a) **Recursos Humanos Especializados:** Son la principal "materia prima" del BPO. Estos profesionales suelen ser altamente capacitados en áreas específicas como atención al cliente, procesamiento de datos, contabilidad, entre otros. Para el caso colombiano, se satisface con recurso local.

b) **Tecnología y Plataformas:** Son esenciales para la eficiencia y la calidad del servicio. Estas herramientas pueden provenir de proveedores nacionales o internacionales. La tecnología puede ser adquirida globalmente, y las plataformas pueden ser desarrolladas localmente o importadas según la disponibilidad y las capacidades.

c) **Instalaciones y Equipamiento:** Las instalaciones y el equipamiento necesario para la prestación de servicios de BPO pueden ser adquiridos tanto en el país como en el extranjero, según la infraestructura disponible y las necesidades específicas.

En cuanto a la producción nacional, el BPO es un servicio que puede ser de producción nacional o internacional, dependiendo de la estrategia de la empresa. Muchas compañías de BPO establecen centros de operaciones en diversos países para aprovechar los beneficios económicos y de recursos humanos que ofrecen ciertas ubicaciones.

Lo ocurrido en Latinoamérica no es una singularidad. Al contrario, es una tendencia mundial. De hecho, según un reporte publicado en Mordor Intelligence, “el mercado de subcontratación de procesos comerciales de América del Norte representa una parte significativa del mercado global”.

Se está entonces, ante una actividad en auge y en constante evolución. No solo han crecido las BPO, multiplicando su personal hasta un 30%, sino que cada día surgen nuevos emprendimientos para ofrecer variedad de servicios, según las necesidades que se observan, de manera de poder abastecer la demanda actual y proyectada.[4]

[4] https://vagroup.global/las-bpo-multiplican-su-personal-hasta-un-30/

En el mundo actual, la tecnología desempeña un papel fundamental en la forma en que las entidades gestionan sus operaciones, toman decisiones y se mantienen competitivas en un entorno gubernamental en constante evolución. Desde el procesamiento masivo de datos hasta la automatización de procesos y la visualización de información, las herramientas tecnológicas juegan un papel crucial en prácticamente todos los aspectos de una organización. A continuación, se agrupan por Tecnologías y herramientas técnicas.

El sector que cumple con el objeto del presente proceso es el de Servicios. De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas adaptada para Colombia (CIIU Rev. 4 A.C.), la actividad económica para esta contratación se ubica en la SECCIÓN J – INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, División 62: desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas y División 63: actividades de servicios de información.

En el mercado colombiano se encuentra una amplia oferta de empresas del sector de las tecnologías de la información, en donde cada sector evalúa la oferta de servicios de acuerdo con sus necesidades con el ánimo de mejorar la productividad o prestación de servicios, simplificar procesos y ahorrar costos.

Dentro de las entidades estatales que apoyan al sector se encuentran:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MINTIC, dedicado únicamente al sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos de este sector.

El Departamento Administrativo de Ciencias, Tecnología e Innovación – Colciencias: Promueve las políticas públicas para fomentar la CTI en Colombia. Las actividades alrededor del cumplimiento de su misión implican concertar políticas de fomento a la producción de conocimientos, construir capacidades para CTI, y propiciar la circulación y usos de estos para el desarrollo integral del país y el bienestar de los colombianos. Colciencias tiene ahora el reto de coordinar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación -SNCTI.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones: es un ente regulatorio que promueve la competencia y regula el mercado de las redes y los servicios de comunicaciones en Colombia.

La industria de tercerización de procesos de negocio (BPO) en Colombia ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, consolidándose como un sector estratégico para la economía del país.

Lo anterior, es un factor para tener en cuenta en esta contratación, teniendo en cuenta que la experiencia de los posibles proponentes es un factor habilitante, para esta contratación. “Colombia tiene una industria de software y servicios TI consolidada y creciente, con experiencia en el desarrollo de soluciones TI especializadas en diferentes verticales como Fintech, salud, agroindustria, oil&gas, energía y telecomunicaciones, logística, gobierno, marketing digital, realidad virtual y aumentada, negocios y big data entre otros.

Las especificaciones técnicas del proceso a contratar se encuentran en las especificaciones y la ficha técnica, allí se abarcan los apartados relacionados con las características técnicas del servicio a contratar.

- **Logística asociada al objeto:**

La logística asociada al servicio de Business Process Outsourcing (BPO) se centra en la gestión eficiente de los procesos y recursos necesarios para ofrecer servicios externalizados. Aunque la logística en el BPO no implica el movimiento físico de bienes, como en la logística tradicional, se refiere a la organización y coordinación de los componentes operativos del servicio.

Dentro de los aspectos logísticos clave para la prestación del servicio se tienen:

a) **Infraestructura Tecnológica:** Consistente en asegurar la disponibilidad y eficiencia de la infraestructura tecnológica es crucial. Esto incluye servidores, redes, software y sistemas que respaldan las operaciones de BPO. La logística asociada es el Mantenimiento y actualización de equipos y sistemas, para garantizar la conectividad segura y la disponibilidad constante para evitar interrupciones en el servicio.

b) **Gestión de Recursos Humanos**: Relativa a la disponibilidad y capacitación del personal son fundamentales en el BPO. La gestión de recursos humanos implica la contratación, capacitación, programación y retención de empleados. Esto implica la coordinación de la fuerza laboral, asignación eficiente de tareas, gestión de turnos y capacitación continua para mantener un equipo altamente calificado.

c) **Seguridad de Datos:** Considerando que el BPO a menudo implica el manejo de información confidencial del cliente, la seguridad de datos es crítica, debe tenerse en cuenta la implementación de medidas de seguridad cibernética y la protección contra amenazas. De esta manera, la implementación y actualización de sistemas de seguridad, el monitoreo constante de amenazas, y la disposición de protocolos de respuesta en caso de incidentes de seguridad serían los aspectos más importantes para considerar.

d) **Gestión de Procesos:** La eficiencia operativa se logra mediante la estandarización y mejora continua de los procesos. La gestión de procesos implica diseñar, documentar y optimizar los flujos de trabajo. Esto requiere que la documentación y la comunicación sean claras en los procesos, identificar áreas de mejora, e implementar nuevas prácticas eficientes.

e) **Comunicación y Colaboración**: La coordinación efectiva entre los equipos y con los clientes es esencial para el éxito del BPO. Esto incluye la gestión de la comunicación interna y externa. Por ello es preciso la utilización de plataformas de comunicación y colaboración, reuniones regulares, gestión de proyectos y seguimiento de resultados.

f) **Cumplimiento Normativo:** La ADRES, dado su carácter estatal, debe cumplir con regulaciones específicas en sus procesos. Esto implica estar al tanto de los cambios en las normativas y garantizar el cumplimiento por parte del prestador del servicio, monitoreando los cambios normativos, actualizando las políticas y procedimientos, y realizando auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento.

Considerando que el BPO es un servicio tercerizado donde los procesos son llevados a cabo por un tercero, el sector suele adoptar enfoques como Six Sigma o Lean para optimizar eficiencia y calidad. La flexibilidad de los proveedores es esencial para adaptarse a cambios en la demanda y ajustar recursos según necesidades. El servicio técnico especializado garantiza la gestión eficiente de tecnologías, siendo accesible y disponible para resolver problemas y mantener operatividad. Los acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) definen expectativas y estándares de calidad, incluyendo métricas clave, seguridad de datos, y protección de la continuidad del negocio.

Finalmente, en el sector del BPO, los tiempos de entrega son determinados por acuerdos contractuales y la naturaleza de los procesos externalizados, siendo medibles y predecibles. Dado que implica la prestación de servicios, no hay almacenamiento físico, pero la información y datos pueden gestionarse digitalmente. El riesgo de desabastecimiento es mínimo, ya que la oferta está vinculada a la capacidad operativa del proveedor y no depende de inventarios físicos. La continuidad operativa y la gestión de la demanda se enfocan en la eficiencia y la flexibilidad para adaptarse a variaciones.

3.3 ANÁLISIS REGULATORIO

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del presente proceso de contratación, en primer lugar, se precisa que en Colombia no existe una regulación o normativa específica que defina los parámetros de calidad que deben cumplir los proveedores en la prestación de Servicios BPO. Sin embargo, se analizarán aquellas normas generales que por su naturaleza puedan ser de aplicación al proceso de contratación y que permiten definir seguimiento y 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. La cual es efectuada 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, la contratación de Servicios BPO 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 este contrato, a saber:

Ley Estatutaria 1266 de 2008 "Por la cual se dictan las disposiciones generales del 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 y se dictan otras disposiciones".

La ley 1266 de 2008 declarada exequible mediante Sentencia C- 1011 del 16 de octubre de 2008, dicta las disposiciones generales del hábeas data y 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, entre otros. Esta ley tiene por objeto desarrollar el derecho consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que haya sido recogida sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. Así mismo, establece los principios de la administración de datos: Principio de veracidad, de finalidad, de circulación restringida, de temporalidad de la información, de interpretación integral de derechos constitucionales, de seguridad y de confidencialidad; los derechos de los titulares de la información, los deberes de los operadores, las fuentes y los usuarios de información y la vigilancia de los destinatarios de la ley, entre otros.

Ley 1221 de 2008 "Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones".

Esta normativa sentó las bases para que las entidades públicas y privadas del país implementen el teletrabajo con la debida seguridad jurídica, estableciendo los requisitos que deben cumplir aquellas entidades o empresas que deseen adoptar o empezar a contratar bajo esta forma de organización laboral. Así mismo, la Ley fue expedida con el propósito de promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia.

Con la contingencia generada por la pandemia causada por el Covid - 19 muchas empresas del sector privado y entidades públicas se vieron avocadas a implementar el trabajo en casa a través de tecnologías de la información para continuar con la prestación de los servicios. Ahora bien, es importante precisar que el trabajo en casa que ha promovido el gobierno nacional frente a la contingencia de la pandemia es diferente del teletrabajo, por cuanto por ser una situación ocasional, excepcional y temporal no presenta las exigencias y requisitos que se han previsto para el teletrabajo por ley, sin embargo, esa implementación

al menos transitoria ha permitido que, las actividades o servicios que antes se contemplaban de modo exclusivamente presencial sean desarrollados actualmente desde casa y a través de plataformas digitales, garantizando claramente la continuidad del servicio y el cumplimiento de los criterios de calidad para la prestación.

En ese sentido, el artículo 2 de la Ley 1221 de 2008 establece que el teletrabajo es una modalidad de contratación estricta definida en la ley, y debe cumplir con una serie de requisitos y compromisos por parte tanto del empleador, como del empleado tales como: visita previa al puesto de trabajo de la ARL para verificar que cumple con todas las condiciones físicas, ergonómicas, técnicas, o psicosociales que le permita cumplir con la labor, así como establecer jornadas máximas de trabajo y definir las herramientas tecnológicas, elementos complementarios, pago de servicios públicos y seguimiento que deberá garantizar el empleador o deberán acordarse con el empleado para que este último no asuma cargas excesivas.

Finalmente, el empleador continuará asumiendo las mismas cargas prestacionales que si se tratara de un contrato de trabajo en modalidad presencial. Cabe resaltar que para que se pueda establecer el teletrabajo en una empresa o entidad determinada, debe haber un consenso que parte de la voluntariedad entre el empleador y el empleado de que dichas labores se realicen utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo.

En desarrollo de las disposiciones de esta ley el Gobierno Nacional, con el liderazgo del Ministerio del Trabajo, el Ministerio TIC y otras organizaciones aliadas, actualmente desarrollan la Política Pública de Fomento al Teletrabajo para que más entidades públicas y empresas privadas adopten esta modalidad de contrato de trabajo para implementar así el uso de las tecnologías, generar mecanismos de conciliación del rol familiar y laboral, mejorar la efectividad de las empresas, y el desarrollo de una política que permite ajustes al trabajo en los nuevos tiempos.

Para los efectos que nos ocupan, los proveedores que pretendan presentar su propuesta para la contratación de Servicios BPO deberán contemplar las disposiciones relacionadas con la política de teletrabajo, las exigencias previstas en la Ley 1221 de 2008, y en particular contemplar las siguientes disposiciones en los contratos de trabajo con los que cuenten para ello:

1. “Voluntariedad del Teletrabajo: El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, y este último puede aceptar o rechazar tal solicitud. A la inversa, el empleado puede proponer esta modalidad al empleador y a su vez, él puede aceptar o no. En ambos casos, no se está vulnerando ningún derecho, o incumpliendo alguna obligación.
2. Acuerdo o contrato de Teletrabajo: Este acuerdo es un documento anexo al contrato de trabajo que incorpora las especificidades en que operará el teletrabajo entre el trabajador y la empresa.
3. Modificación del Reglamento Interno de Trabajo: Se debe incorporar dentro del Reglamento Interno de Trabajo del proveedor un capítulo especial sobre el teletrabajo. Así mismo, es obligación de empleador informar al teletrabajador sobre las restricciones de uso de equipos y programas informáticos, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información y en general las sanciones que puede acarrear por su incumplimiento.

4. Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral: Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-. De igual manera, se debe hacer el reporte de teletrabajadores ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).
5. Reversibilidad del Teletrabajo: La reversibilidad es una facultad que tiene el empleador y un derecho del teletrabajador. Esta consiste en la posibilidad de que el teletrabajador retorne a su puesto habitual de trabajo en las instalaciones del empleador. En los casos en que medie entre el empleado y la organización un acuerdo de teletrabajo, es decir, que previamente el teletrabajador haya sido contratado, pero no bajo esta modalidad y que de forma voluntaria se acogió a ella, aplica la reversibilidad del teletrabajo".5

Finalmente, la política y la implementación del Teletrabajo va atada y relacionada con la aplicación de todas las disposiciones y obligaciones derivadas del Código Sustantivo del Trabajo que rige todas las actividades laborales.

Ley 1232 de 2008 "Por la cual se modifica la Ley 82 de 1993 Ley mujer cabeza de familia y se dictan otras disposiciones".

Esta Ley es el marco jurídico para la protección de las mujeres cabeza de familia. Colombia Compra Eficiente buscando implementar políticas sociales buscará promover la contratación de estas mujeres por parte de los proveedores de Servicios BPO. Así las cosas, el artículo 2 de la Ley 1232 establece quienes son mujeres cabeza de familia, para poder traer dicho concepto y aplicación a los requisitos exigidos por Colombia Compra para la evaluación de proveedores, a saber: "Es Mujer Cabeza de Familia, quien siendo soltera o casada, ejerce la jefatura femenina de hogar y tiene bajo su cargo, afectiva, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar. Parágrafo. La condición de Mujer Cabeza de Familia y la cesación de esta, desde el momento en que ocurra el respectivo evento, deberá ser declarada ante notario por cada una de ellas, expresando las circunstancias básicas del respectivo caso y sin que por este concepto se causen emolumentos notariales a su cargo".

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente viabilizará la inclusión de este factor como puntuable en el proceso de selección para fortalecer la política pública de fortalecimiento social y económico de las mujeres cabeza de familia y dar cumplimiento del estatuto general de contratación en relación con los criterios puntuables.

Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

La Ley 1581 de 2012 es el marco jurídico base sobre protección de datos personales. Esta ley establece la prohibición de transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles

[5] https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8423.html

adecuados de protección de datos y excepciones, y que la Superintendencia de Industria y Comercio está a cargo de definir las condiciones para que el proveedor maneje correctamente la información que el usuario del servicio pone a su cargo. El cumplimiento de esta Ley es fundamental en el desarrollo de los servicios prestados por Centros de Contacto por la cantidad de datos e información personal o sensible que pueden llegar a conocer para el desarrollo de su gestión. Así las cosas, la implementación de los debidos protocolos Posteriormente, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió la circular 005 del 10 de agosto de 2017 mediante la cual fijó los estándares de un nivel adecuado de protección de datos personales en los términos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Esta circular, señala el listado de países que garantizan un nivel adecuado de protección de datos, por lo cual es posible transferir información a dichos países sin que dicho tratamiento implique una violación a la protección de datos personales.

De igual manera, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió la circular 008 del 15 de diciembre de 20179, en la cual fue incluido Japón dentro del listado de países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales de acuerdo con los términos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Decreto 1008 de 2018 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC
El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC expidió el Decreto 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

Para lograr la implementación de la Política de Gobierno Digital, en diciembre de 2018 MinTIC emitió el Manual de Gobierno Digital en su versión 6, dirigido a entidades públicas nacionales y territoriales, y en el cual es desarrollado el proceso de implementación de la política a través de cuatro grandes momentos: 1. Conocer la Política, 2. Planear la Política, 3. Ejecutar la Política y 4. Medir la Política.

Con la expedición de esta estrategia, MinTIC busca avanzar hacia una política pública que permita desarrollar dos componentes fundamentales: 1. TIC para el Estado y 2. TIC para la Sociedad, los cuales son habilitados por tres elementos transversales i) Seguridad de la Información, ii) Arquitectura y iii) Servicios Ciudadanos Digitales, que contribuyan al desarrollo de los siguientes propósitos:

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad.
- Lograr procesos internos seguros y eficientes a partir del fortalecimiento de las capacidades de gestión de TI.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.
- Empoderamiento ciudadano a través de la consolidación de un Estado Abierto.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC.

Con la implementación de la Política de Gobierno Digital, se busca la interacción entre todos los actores del sistema, entiéndase Estado, Ciudadanos, Industria, Academia, etc., con el objetivo de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital a saber: “El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos,

la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Valor público también es lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, satisfaciendo necesidades y problemáticas"

La nueva política de Gobierno digital busca el aprovechamiento de la tecnología no sólo por parte del Estado, sino de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de manera que éstos adquieran competencias y capacidades específicas para la satisfacción de necesidades y la solución de problemáticas públicas.

Finalmente, como aspecto a resaltar incluido en los lineamientos de los Componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, el Gobierno Nacional busca crear alianzas con distintos actores que permitan el desarrollo de mejores propuestas e implementar estrategias que conlleven a una digitalización de las interacciones con los ciudadanos, así como generar interoperabilidad entre diferentes sistemas de información para el fortalecimiento de servicios digitales, y de esta forma, garantizar un uso eficiente y efectivo de la tecnología.

Ley 2040 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan medidas para impulsar el trabajo para adultos mayores y se dictan otras disposiciones"

El objeto de la Ley busca impulsar el trabajo de los adultos mayores que no gozan de pensión y fortalecer la política pública para la protección de los adultos mayores. Ahora bien, en materia contractual y procesos de contratación el artículo 3 dispone lo siguiente: "En los procesos de contratación públicos, en caso de empate en la puntuación de dos o más proponentes, se preferirá a aquel que demuestre la vinculación del mayor porcentaje de personas mayores que no sean beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la Ley. Para los efectos de este parágrafo solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellos adultos mayores objeto de esta Ley que hayan estado vinculados con una anterioridad igual o mayor a un año. Para los casos de constitución inferior a un año se tendrá en cuenta a aquellos trabajadores que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de esta. Dado el caso en que el contrato público haya sido obtenido con ocasión a esta forma de desempate, el empleador deberá mantener el mismo porcentaje de adultos mayores trabajadores al interior de la empresa durante la vigencia de ejecución del contrato. En caso contrario no podrá hacer uso de este beneficio en cualquier otro contrato que celebre con el Estado dentro de los 5 años siguientes a la terminación del contrato. Para estos efectos, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, certificará, bajo la gravedad de juramento, el número total de trabajadores vinculados a la planta de personal del proponente o sus integrantes que cumplan con lo aquí señalado a la fecha de cierre del proceso de selección".

3.4 OTROS ASPECTOS

En el ámbito social y de acuerdo con Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO, el 54% de los empleados del sector en Colombia son mujeres y el 25% son madres cabeza de familia quienes han encontrado oportunidades de progreso. De esta manera, el sector de tercerización de procesos de negocio (BPO) se ha consolidado en los últimos años como una poderosa palanca para promover la inclusión laboral de miles de mujeres en Colombia, mejorando sustancialmente sus condiciones socioeconómicas. En la actualidad laboran más de 190 mil mujeres en el sector BPO,

representando el 54% del total de empleados. Esto convierte a esta industria en uno de los principales motores de inclusión femenina en el ámbito laboral. el sector BPO se distingue por ofrecer a las mujeres herramientas concretas para su desarrollo profesional y personal. Desde la industria se ofrecen facilidades como programas de entrenamiento en habilidades blandas, coaching y mentorías, así como un entorno laboral basado en el respeto, el trabajo en equipo y relaciones horizontales, de acuerdo con la señora Quessep.

El dato más significativo es que el 25% de las mujeres vinculadas al BPO son madres cabeza de familia, un segmento altamente vulnerable, que ha encontrado en este sector no solo un sustento económico estable para sacar adelante a sus hijos, sino también beneficios como horarios flexibles para armonizar trabajo y maternidad.

De esta forma, miles de mujeres han encontrado en el BPO una oportunidad para crecer profesionalmente, aumentar sus ingresos y mejorar su calidad de vida, superando barreras sociales y económicas, beneficiando a madres cabeza de familia que hallaron en un call center estabilidad, dignidad y esperanza, convirtiendo a esta industria en una de las grandes impulsoras de equidad de género en el país.6

3.4.1 COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTORICO

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS HISTÓRICO DE LA ADRES.

HISTORICO CONTRATOS AMP ADRES						
Orden de Compra	Inicio	Fin	Contratista	Objeto	Plazo (Meses)	Valor
Contrato ADRES No. 110 de 2018, Orden de Compra TVEC No.32388 Conalcréditos-Conalcenter BPO	1/11/2018	31/10/2019	Conalcréditos Conalcenter	Prestar los servicios de centro de contacto con el fin de brundar atencion, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos,empresas y servidores públicos sobre los tramites y servicios de la ADRES y para	12	$ 542.203.409,26
Contrato ADRES No. 161 de 2019, Orden de Compra TVEC No.40883 Conalcréditos-Conalcenter BPO	1/11/2019	31/10/2020	Conalcréditos Conalcenter	Prestar los Servicios de centro de contacto con el fin de brindar la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos y par la ejecuciónde Campañas Informativas.	11	$ 588.498.821,62
Contrato ADRES No. 429 de 2020 Orden de Compra TVEC No. 57321 TVEC Conalcréditos-Conalcenter BPO	3/11/2020	31/07/2021	Conalcréditos Conalcenter	Prestar los Servicios de centro de contacto con el fin de brindar la atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los tramites y servicios de la ADRES y para la ejecucion de Campañas informativas	9	$ 863.740.161,20
Contrato ADRES No. 633 Orden de Compra TVEC No.73359 TVEC BPM CONSULTING	2/08/2021	31/10/2022	BPM CONSULTING*	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas	15	$ 851.126.054,92
Contrato ADRES No. 436 Orden de Compra TVEC No.98387 TVEC BPM CONSULTING	3/11/2022	31/10/2023	BPM CONSULTING**	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas. Vigencia 1 de noviembre 2022 al 31 octubre 2023	12	$ 801.339.765,56
ADRES-CTO-No. 993 de 2023/ OC TVEC No. 120972	1/12/2023	31/10/2024	BPM CONSULTING**	Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas.	11	$ 824.845.468,36

[6] https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/el-sector-bpo-se-consolida-como-motor-de-inclusion-al-emplear-a-mas-de-47-500-madres-cabeza-de-familia/

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS DE OTRAS ENTIDADES ESTATALES Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO

Se realizará la consulta de información en datos abiertos provenientes del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP I, SECOP II y TVEC, para encontrar procesos y/o contratos que tengan objeto de igual o similares características al requerido, (en lo posible de los tres últimos años), teniendo en cuenta aspectos tales como: especificaciones técnicas y cumplimiento del objeto del contrato. Ver Modelo de abastecimiento estratégico MAE-CCE.7

De la búsqueda realizada se identificaron los procesos que se relacionan en la siguiente tabla:

Entidad Estatal	Referencia	Descripción	Fecha de pub	Cuantía
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES	SUBASTA INVERSA 89 DE 2024 (Presentación de oferta)	CENTRO DE CONTACTO - BPO (Presentación de oferta)	26/06/2024	307.036.414 COP
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SDM-CD-81-2024	CONTRATAR UN CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL DISPUESTOS POR LA SECRETARIA DISTR	30/05/2024	6.019.999.995 COP
PROSPERIDAD SOCIAL	SASI 05 DE 2024 (Presentación de oferta)	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misi	24/05/2024	18.403.173.570,6 COP
GOBERNACION DE CALDAS - Primero la Gente	CD-SPRV-899-2024 _1	Gestión de centro de contacto, BPO y experiencia de contacto para la atención de la ciudadanía	24/05/2024	112.351.626 COP
GOBERNACION DE CALDAS - Primero la Gente	CD-SPRV-899-2024	Prestación de servicio requeridos para gestión de centro de contacto, BPO y experiencia de contacto para la atención de la ciudadanía	24/05/2024	112.351.626 COP
UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y PARAFISCALES - UGPP	LP.001-2024	BPO DISIAC	17/05/2024	36.093.107.316 COP
SAVIA SALUD EPS - ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S	0134-2024	ANDES BPO S.A.S.	16/05/2024	1.020.000.000 COP
MINISTERIO DE TRANSPORTE*	CD-735-2024	SG-788 SG-789 SG-790 PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO	15/05/2024	2.088.367.062 COP
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	15642 (Presentación de oferta)	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia. (Presentación de oferta)	2/05/2024	5.384.856.921 COP
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SDM-PSA-SIE-044-2024	CONTRATAR UN CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL DISPUESTOS POR SECRETARÍA DISTRITA	26/04/2024	5.704.312.334 COP
MINISTERIO DE TRANSPORTE*	SASI-007-2024 (Presentación de oferta)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES	11/04/2024	2.088.367.062 COP

No obstante, debido a la terminación del AMP No CCE-025-AMP-2021 Servicios de BPO II el 25 de diciembre de 2023, en ese sentido las Entidades Estatales que requieren de la prestación de estos servicios durante la vigencia 2024 han tenido que adelantar procesos de selección para contratarlos, en la consulta realizada en el portal de datos abiertos se identificaron los siguientes procesos de selección publicados, pero a la fecha no han sido adjudicados.

[7] El propósito de la herramienta de Análisis de Demanda es que la entidad pueda ver: cuál ha sido su gasto a lo largo de los años y dentro de las plataformas del Sistema Electrónico de Contratación Pública de la ANCP-CCE (SECOP I, SECOP II y TVEC), en qué categorías ha gastado, a qué proveedores le ha comprado, de dónde son y bajo qué modalidades de selección ha contratado. Así, la entidad tendrá un panorama amplio y completo de su gasto. Para más información en el desarrollo de Análisis de Demanda, remitirse al siguiente enlace.

Entidad	ID del Proceso	Referencia del Proceso	Descripción del Procedimiento	Fecha de Ultima Publicación	Precio Base	Modalidad de Contratación	Duración
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	CO1.REQ.6258401	SDM-PSA-SIE-044-2024 (Presentación de oferta)	CONTRATAR UN CENTRO DE CONTACTO DE MOVILIDAD - BPO MEDIANTE LA MODALIDAD DE OUTSOURCING, PARA LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICO, VIRTUAL Y PRESENCIAL DISPUESTOS POR SECRETARÍA DISTRITA	04/26/2024	$ 5.704.312.334,00	Selección abreviada subasta inversa	7
AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	CO1.REQ.5946309	LP-001-2024 (Presentación de oferta)	Prestar los servicios BPO para la atención de usuarios y grupos de interés de la ANM.	03/15/2024	$ 1.287.300.000,00	Licitación pública	0
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	CO1.REQ.6177965	15642 (Presentación de oferta)	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia.	05/02/2024	$ 5.384.856.921,00	Selección abreviada subasta inversa	228
SIC SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	CO1.REQ.5806311	SIC 1 DE 2024 (Presentación de oferta)	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio	02/21/2024	$ 13.111.587.628,00	Selección abreviada subasta inversa	8
PROSPERIDAD SOCIAL	CO1.REQ.6067927	SASI 02 DE 2024 (Presentación de oferta)	Adquirir los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de Centro de Contacto para la atención de los beneficiarios y ciudadanía en general respecto de los servicios prestados por los programas misionales de Prosperidad Social en el marco de la estrategia de atención multicanal	04/10/2024	$ 24.543.309.094,00	Selección abreviada subasta inversa	0
MINISTERIO DE TRANSPORTE*	CO1.REQ.6078075	SASI-007-2024 (Presentación de oferta)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SOLICITUDES, LA PARTICIPACIÓN ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y EL MONITOREO DE LOS REQUERIMIENTOS SOBRE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE PERMITAN LA INTEROPERABILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LENGUAJE	04/12/2024	$ 2.088.367.062,00	Selección abreviada subasta inversa	7

			CLARO EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS				

Con base en lo anterior, se concluye que la modalidad que sobresale en los procesos revisados es la selección abreviada por subasta inversa, cuyos valores base superan la presente contratación, dado que según la consulta la cantidad y tipos de servicios varían según la necesidad de cada Entidad.

4 ESTUDIO DE LA OFERTA[8]

El Estudio de la oferta tiene como objetivo identificar las opciones de suministro para las categorías de compras, y los posibles proveedores que pueden suministrar los bienes y servicios que requiere la entidad para satisfacer su necesidad.

4.1. QUIÉN VENDE

A continuación, se muestra el listado de empresas que se identifican como potenciales oferentes para el presente proceso de selección, empresas del sector entre las que se encuentran organizaciones que han participado en procesos de otras empresas que han demostrado experiencia en la ejecución de contratos con objetos semejantes en otras entidades del estado.

En total se identifican 27 empresas del sector así:

No.	NOMBRE EMPRESA	CLASIFICACIÓN MIPYME
1	Teleperformance Colombia S A S	NO
2	Multienlace S.A.S.	NO
3	SGS Colombia Holding S.A.S.	NO
4	Emtelco S.A.S.	NO
5	Atento Colombia S A Pudiendo Usar Igualmente la Razón Social Atento S A	NO
6	Sitel De Colombia S A	NO
7	Digitex Internacional S.A.S.	NO
8	Atento Teleservicios Espana S A Sucursal En Colombia	NO
9	Experts Colombia S.A.S.	NO
10	Getcom Colombia S.A.S.	NO
11	Teledatos Zona Franca S A S	NO
12	Contento Bps S.A.	NO

[8] Como fuente de información para desarrollar este capítulo, consultar el acápite 5. de la Guía de elaboración de estudios de sector - GEES remitirse al siguiente https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/cce-eicp-gi-18._gees_v.2_2.pdf

No.	NOMBRE EMPRESA	CLASIFICACIÓN MIPYME
13	Telecenter Panamericana Ltda	NO
14	Outsourcing Servicios Informaticos S A Outsourcing S A	NO
15	Lider Company S.A.S.	NO
16	Americas Business Process Services S.A	NO
17	Atlantic International B.P.O. Colombia S.A.S. Sigla Aib S.A.S.	NO
18	Millenium Bpo Sa	NO
19	Emergia Customer Care Colombia S.A.S.	NO
20	Econtact Col S.A.S.	NO
21	Almacontact Sas	NO
22	Colombian Outsourcing Solutions Sociedad por Acciones Simplificada	NO
23	Onelink S.A.S.	NO
24	Digitex Servicios Bpo&O S.A.	NO
25	Accedo Colombia S.A.S.	NO
26	BPM CONSULTING SAS	SI
27	Sinergy & Lowells SAS	SI

De esta tabla de posibles oferentes, 2 de los 27 está catalogado como MIPYME lo que representa un porcentaje del 1.3 % del total.

Adicionalmente, se realizó una búsqueda por la plataforma Secop II en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; con el fin de identificar como ha sido el comportamiento de la oferta de estos servicios por los proveedores potenciales identificados en los últimos años encontrando la siguiente información:

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA	SUMA DE TOTAL	No. DE CONTRATOS	PROMEDIO	MIPYMES
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.	$ 211.699.385.694,00	52	$ 4.071.142.032,58	NO
BPM CONSULTING	$ 198.080.423.217,00	98	$ 2.021.228.808,34	NO
COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COLSOF S.A	$ 8.905.450.970,00	10	$ 890.545.097,00	NO
COMWARE S.A.	$ 7.148.762.541,00	4	$ 1.787.190.635,25	NO
CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO	$ 109.350.304.818,00	108	$ 1.012.502.822,39	NO
DIGITEX SERVICIOS BPO&O S.A.	$ 9.305.579.092,00	9	$ 1.033.953.232,44	NO
IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.	$ 170.802.405.498,00	33	$ 5.175.830.469,64	NO
MILLENIUM BPO S.A.	$ 807.725.904.900,00	175	$ 4.615.576.599,43	SI
OUTSOURCING S.A.	$ 490.921.254.220,00	21	$ 23.377.202.581,90	NO
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC	$ 10.543.090.895.325,00	750	$ 14.057.454.527,10	NO
SELCOMP INGENIERIA S.A.S.	$ 4.465.510.861,00	8	$ 558.188.857,63	NO
UNION TEMPORAL AMERICAS CARVAJAL - UT A&C	$ 264.331.079,00	1	$ 264.331.079,00	SI
UNION TEMPORAL ASD-IQ	$ 7.095.324.214.450,00	325	$ 21.831.766.813,69	SI
UNION TEMPORAL MH-SL MESA DE AYUDA 2017	$ 7.104.820.041,00	24	$ 296.034.168,38	SI
UNION TEMPORAL SERVICIOS BPO	$ 150.183.090.664,00	24	$ 6.257.628.777,67	SI

Total general	**$ 19.814.372.333.370,00**	**1.642**		
		Promedio	**$ 5.816.705.100,16**	

De lo anterior se puede concluir que la consulta en Secop II; evidencia 1642 contratos ejecutados por la suma total de $ 19.814.372.333.370 en los últimos años.

Por lo anterior al realizar el análisis de la información publicada en SECOP II con objetos relacionados al del presente proceso se encuentra que varios oferentes podrían acreditar la experiencia requerida, pues en promedio podrían acreditar valores ejecutados que suman aproximadamente $5.816.705.100 con solo un contrato; en ese sentido de las 15 firmas analizadas que hacen el 100%, el 87% tiene la capacidad de acreditar la experiencia con 2 contratos, garantizando de esta forma que existe oferta que pueda suplir la necesidad con al menos 2 contratos; dicho requisito se enfocará en requerir la experiencia del 100% sobre el valor total del presupuesto oficial del presente proceso, es decir, 1.311,6 SMMLV, el cual lo podrá acreditar hasta con 2 contratos que cumplan con las condiciones y criterios definidos en el pliego de condiciones, esto en garantía a mantener hasta más del doble de certificaciones para proponentes que puedan soportar en mayor número de contratos, incluyendo a potenciales oferentes que quieran participar y que no aparecen en la consulta de SECOP II.

Del análisis de datos abiertos de Secop II de las contrataciones que no hacían parte de la Tienda Virtual del Estado Colombiano se pudo inferir que la modalidad más recurrente de contratación es la contratación directa, toda vez que en la vigencia estudiada 2017-2023 las entidades nacionales y regionales hacían uso del acuerdo marco de precios para la contratación con acuerdos similares; de igual manera la razón para la adquisición de servicios mediante acuerdo marco de precios es que tal prestación presenta características técnicas uniformes y de común utilización, lo que permite sustentar el método concursal para este 2024, anualidad en que la Agencia Nacional de Contratación Publica definió dar por terminado el Acuerdo Marco de Precios.

ANALISIS SOBRE PROMOCIÓN DEL ACCESO DE LAS MIPYMES AL MERCADO DE COMPRAS PÚBLICAS (ART. 33 DE LA LEY 2069 DE 2020).

Las actividades económicas relacionadas con el sector de servicios registraron la mayor contribución materia de creación de empresas al tener una variación positiva del 13,1%, seguido del sector comercio con una variación del 7,3%, industria con 9,5% y construcción con 10,2%, evidenciando que pueden ser proveedores potenciales del servicio objeto de nuestra necesidad, este crecimiento se da en empresas que están catalogadas como MIPYMES en su certificado de existencia y representación legal según Confecámaras.

La creación de microempresas creció en 10,6% con respecto a 2020, al pasar de 276.891 a 306.140. Las pequeñas empresas crecieron 9,1%, al pasar de 1.328 a 1.449. Las medianas empresas evidenciaron crecimiento del 1,5% al pasar de 68 a 69 unidades productivas nuevas en 2021. Finalmente, las grandes empresas presentaron un crecimiento del 40%, al pasar de 15 a 21 nuevas unidades productivas, reiterando que entre estas existe una población considerable que pueda prestar los servicios.[9]

[9] https://confecamaras.org.co/noticias/809-307-679-nuevas-empresas-se-crearon-en-el-pais-durante-2021-un-aumento-del-10-6-con-respecto-a-2020#:~:text=La%20creaci%C3%B3n%20de%20microempresas%20creci%C3%B3,unidades%20productivas%20nuevas%20en%202021.

Para el presente proceso de selección el análisis del sector desde la capacidad financiera y organizacional frente a la metodología aplicada para estimar los indicadores garantiza la participación plural del sector económico en el cual existe una mínima proporción de empresas catalogada como MiPymes.

Igualmente, en el análisis de la oferta se hace el estudio de la experiencia requerida en donde se puede observar que un numero minoritario de empresas analizadas corresponden a MiPymes y pueden cumplir con estos requisitos.

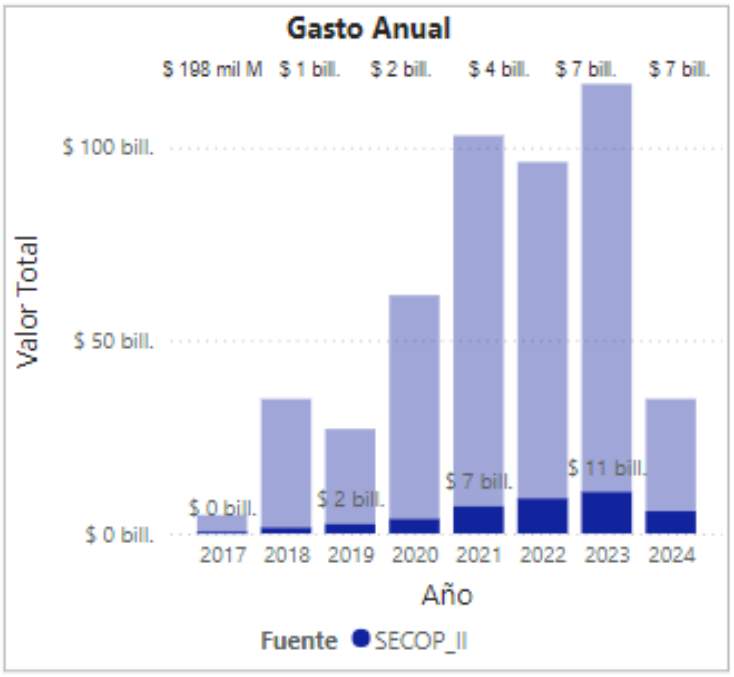
De estos datos se concluye que la participación de las Mipymes en este tipo de procesos ha sido minoritaria y en el mercado la mayoría de los posibles oferentes no ostenten tal condición, en consecuencia, se hace necesario determinar criterios diferenciales para Mipymes conforme lo dispone la Ley 2069 de 2020, artículo 31, los proponentes catalogados como MIPYME podrán acreditar la experiencia requerida habilitante con hasta 3 contratos suscritos, ejecutados y terminados para hasta la fecha de cierre del proceso de selección, cuya sumatoria de valores, tomados en SMMLV de acuerdo con RUP, **sea igual o superior al 100% del presupuesto oficial**, esto es 1.311.6 SMMLV y cuyo objeto, alcance, actividades u obligaciones estén relacionadas con: ***Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativasID_212,*** teniendo en cuenta que los criterios de selección de los procesos objeto del presente análisis, están orientados a que todos los proveedores con la capacidad requerida puedan participar en el proceso de contratación y dar cumplimiento a las obligaciones establecidas.

De igual forma, y conforme a lo establecido en el numeral 1 del Artículo 5. del Decreto 1860 de 2021, que modifica los artículos 2.2.1.2.4.2.2., 2.2.1.2.4.2.3. y 2.2.1.2.4.2.4. de la Subsección 2 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, y teniendo en cuenta que el valor del presupuesto establecido para el proceso de selección **NO** es menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determinó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo un umbral equivalente a $532.338.092, las empresas MIPYME **NO** podrán solicitar que el proceso de selección se limite a su participación.

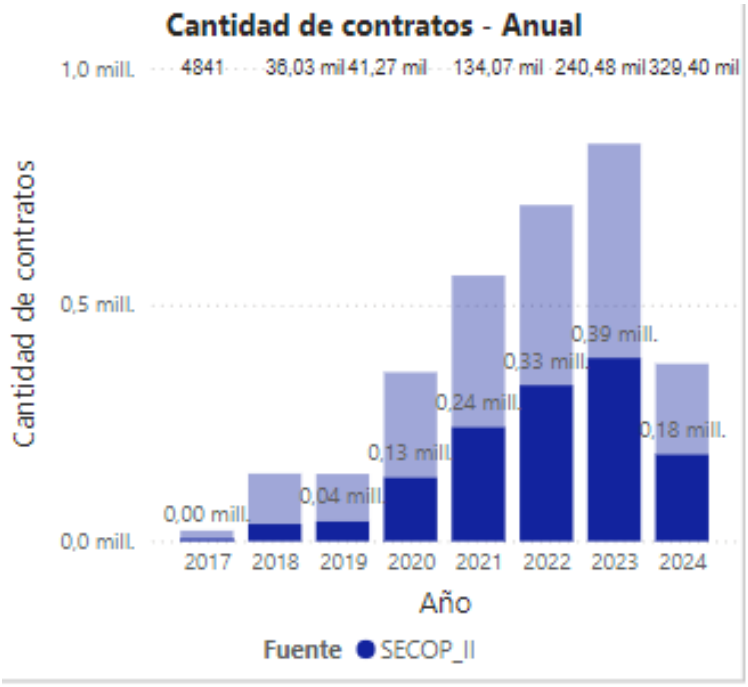
ANALISIS DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

Con las gráficas siguientes consultamos según el segmento y la familia de la presente contratación datos relevantes como el valor ejecutado por prestadores del servicio, proveedores inscritos y modalidades de contratación más usadas que nos apoyen en la conclusión y/o planteamiento de condiciones como modalidad de contratación aplicable, limitaciones de oferentes y valores ajustados a cifras ajustadas a la realidad.

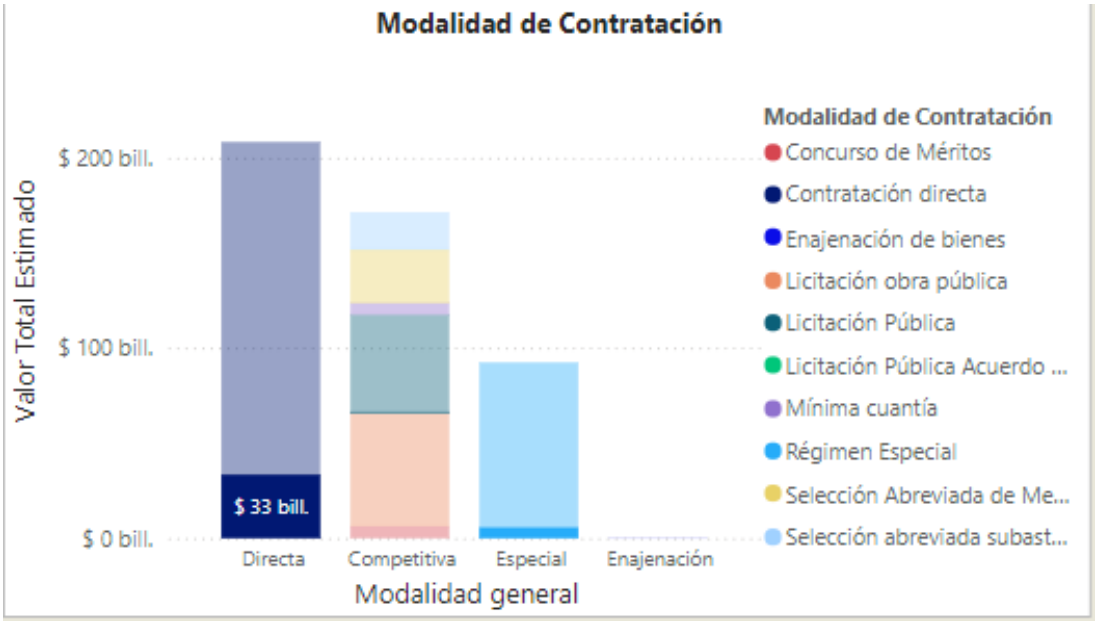
GASTO ANUAL EXPRESADO EN PESOS 2017-2024



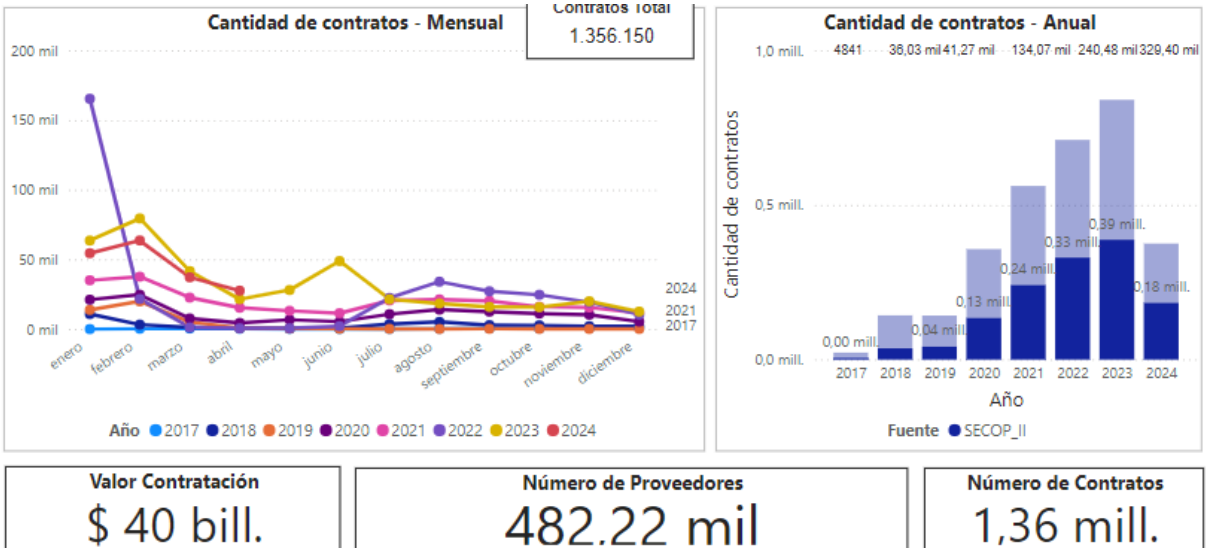
CANTIDAD DE CONTRATOS ANUAL PARA ESTE SERVICIO 2017-2024.



MODALIDADES DE CONTRATACION PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2017-2024

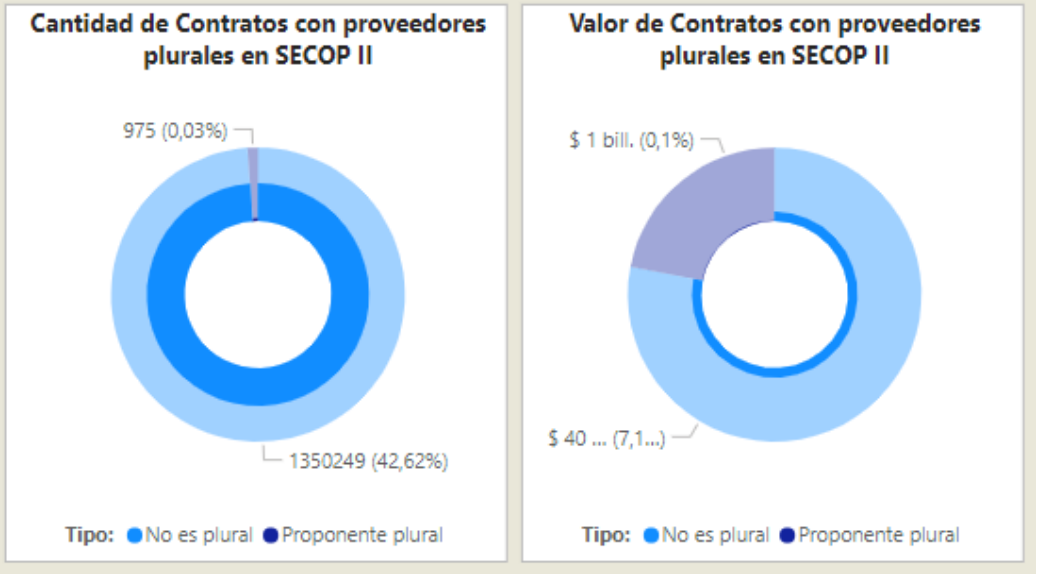


NUMERO DE CONTRATOS EJECUTADOS POR PROVEEDORES INSCRITOS PARA LA PRESTACION DE ESTE SERVICIO, VALOR DE CONTRATACIONES Y NUMERO DE CONTRATOS.

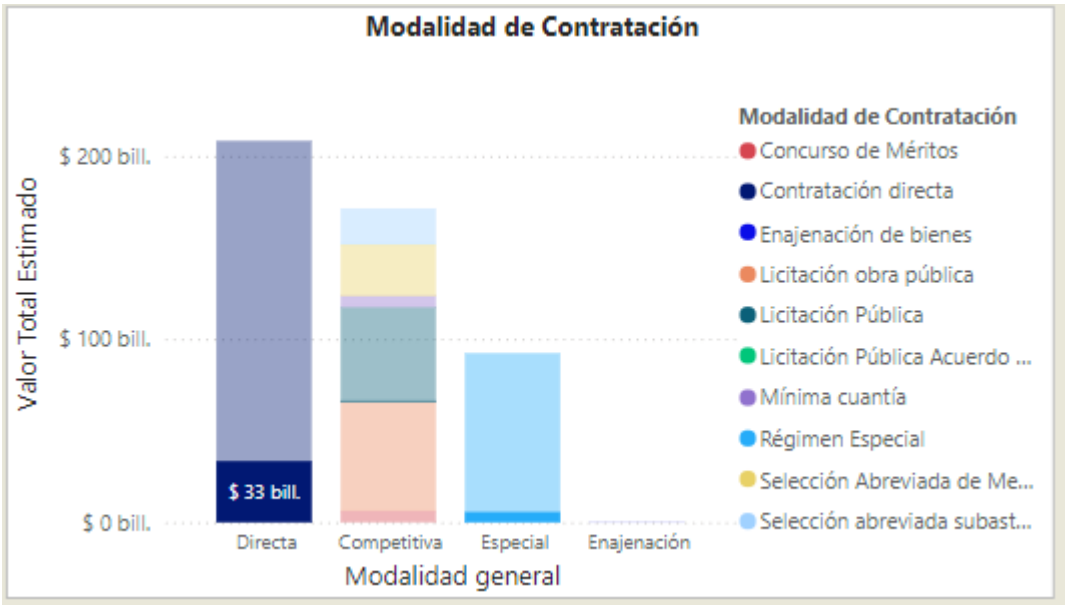


Se puede concluir con las anteriores graficas que el gasto realizado por diferentes entidades del estado en el sector económico del presente proceso, enfocado a los códigos de actividad relacionados, se evidencia que durante el periodo de 2017 a 2024 se han ejecutado 40 billones de pesos en las categorías seleccionadas, así como se evidencia la existencia de múltiples proveedores del servicio que ascienden a 482 mil y que han celebrado más de 1 millón de contratos en diferentes entidades.

CANTIDAD DE CONTRATO SEGÚN EL TIPO DE PROVEEDOR



MODALIDADES DE CONTRATACION PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO



Del análisis de las gráficas anteriores como datos relevantes se tiene que para la prestación de servicios con objetos similares al de la presente contratación, la modalidad de selección concursal, y exceptuando la contratación directa o por regímenes especiales, son la Licitación Pública y la selección abreviada por subasta inversa y que los oferentes no plurales ejecutan más del 99% de los contratos con objetos afines al que nos ocupa.

ANÁLISIS DE LA APLICABILIDAD DE LOS CRITERIOS SOCIALES Y AMBIENTALES:

Según el análisis de la oferta y del sector de servicios, no se identificaron factores esenciales de tipo social o ambiental que puedan afectar la calidad, la garantía, el valor del contrato o que mejoren las condiciones técnicas de la prestación del servicio o del bien a contratar. De acuerdo con el análisis sobre los criterios sociales y ambientales realizado, con base en el objeto contractual y la necesidad del servicio, tenemos que, en relación con el criterio de carácter ambiental y social, no se requieren características específicas o criterios especiales de calidad desde los aspectos ambientales, ya que no se han evidenciado afectaciones de esta índole durante la ejecución de este tipo de contratos, pues no involucran transformaciones de bienes o servicios, emisiones de gases, tratamientos de residuos o factores de optimización de energías que trata el Decreto 142 de 2023. Igualmente, no se cuenta con información estadística sobre vinculaciones de personal en condiciones especiales para la prestación de este tipo de servicios y que ello pueda mejorar la calidad del servicio a contratar o la relación beneficio – costo, por lo tanto, desde los aspectos sociales y ambientales no se establecerán requisitos técnicos especiales para la ejecución del contrato, pues no existen elementos objetivos para definirlos. Es importante señalar que establecer requisitos habilitantes diferenciales sin contar con un nivel de información aceptable pondría en riesgo el cumplimiento adecuado del objeto contractual.

Así mismo, es importante precisar que desde los aspectos sociales y según lo establecido en los anteriores numerales del presente estudio; se han justificado criterios diferenciales que permitirán y favorecerán la participación de empresas cuya condición sea mipymes.

Aunado a lo anterior, conforme al artículo 4 del Decreto 142 de 2023, a través del cual se modifica el artículo 2.2.1.1.2.2.2 de la Subsección 2 de la Sección 2 del Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, para el presente proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica no es aplicable la definición de criterios de calidad para evaluar la mejor relación calidad precio, toda vez que el artículo señala que aplica para procesos en la modalidad de selección abreviada de menor cuantía y licitación.

ANÁLISIS SOBRE EL FOMENTO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS ESTATALES POR PARTE DE POBLACIÓN EN POBREZA EXTREMA, DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA, PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN Y SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL.

Así mismo, que el artículo 3. del Decreto 1860 de 2021, adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.16 al Decreto 1082 de 2015, estableciendo que la Entidad Estatal en los Procesos de Contratación debe fomentar que los contratistas destinen al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios 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 y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes.

De igual manera dentro del proceso de cotización se consultó a los interesados en participar del mismo sobre este aspecto, y dentro de las respuestas obtenidas, actualmente no ostentan en su estructura personal que ostente la calidad de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional conforme lo

dispone que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3. del Decreto 1860 de 2021.

Teniendo en cuenta la necesidad del servicio a contratar y en atención al análisis realizado por la entidad anteriormente descrito, así como las especificidades contenidas en el anexo técnico, y los requisitos habilitantes de carácter técnico; ***NO resulta adecuado y pertinente*** exigir dentro del proceso de selección, que el adjudicatario deba incorporar de manera obligatoria para la ejecución del servicio a contratar, personal o población en estado de pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional de que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 3. del Decreto 1860 de 2021, toda vez que de acuerdo con su alcance corresponde a un servicio "***Prestar los servicios de centro de Contacto con el fin de brindar atención, respuesta inmediata, seguimiento a solicitudes de los ciudadanos, empresas y servidores públicos sobre los trámites y servicios de la ADRES y para la ejecución de Campañas informativas***" gestiones que se deben tercerizar con una persona jurídica que cuente con la experiencia para el efecto. es importante señalar que no existen fuentes de información oficial, que permitan evidenciar la cantidad o porcentaje de estas poblaciones que cumplan con los perfiles profesionales y especializados que pueda requerir el proveedor para ejecutar el objeto contractual, lo que podría hacer incluir **Adquisiciones previas del servicio**

4.1.1 ANÁLISIS SECTOR CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL.

La capacidad financiera y organizacional del sector debe analizarse teniendo en cuenta su comportamiento en las últimas vigencias, por lo que a continuación se evidencian, por lo menos, los indicadores citados en el decreto 1082 de 2015 y que son reportados en el Registro Único de Proponentes.

De acuerdo con la información publicada en las bases de datos de SECOP II en cuanto a procesos contractuales y Estados Financieros por Sector, se realiza el análisis de las últimas vigencias disponibles para consulta, (2021, 2022 y 2023) de las empresas clasificadas en los sectores catalogados bajo los códigos (UNSPSC), 80111620 Servicios temporales de recursos humanos. El análisis se realiza tomando una muestra de 10 procesos con características similares al presente, adelantados durante las últimas vigencias por algunas entidades, con el fin de determinar a través de intervalos de confianza los rangos para establecer cada indicador, a continuación, se indica el promedio de las 10 empresas que fueron objeto de la muestra, así:

N	Entidad	N° Proceso	Presupuesto	Indicadores Financieros			Indicadores Organizacionales	
				Liquidez	Nivel de endeudamiento	Cobertura de intereses	ROE - Rentabilidad del Patrimonio	ROA - Rentabilidad de activos
1	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	14767	5.892.528.328	1,40	60%	2,40	1,0%	1,0%
2	FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA ENTIDAD	SAMC-| FPS-001-2021	426.185.684	1,90	60%	0,00	5,0%	7,0%
3	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	SA-MEN-10-2021	115.128.153	1,00	65%	1,00	0,0%	2,0%
4	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	13426	4.282.920.559	1,20	70%	1,00	10,0%	5,0%
5	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	SF.PSA-027-2022	1.199.537.850	1,10	66%	1,00	0,0%	0,0%
6	FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.- FIDUPREVISORA S.A.	Invitación Abierta 015 de 2022	1.250.580.000	1,30	75%	0,00		
7	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	FNA-VJ-CD-046-2022	500.000.000	1,00	60%	1,00	0,0%	0,0%
8	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	SA-MEN.05-2021	613.934.917	1,20	66%	2,00	1,0%	0,0%
9	DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO	SA-011-2022	700.000.000	1,20	70%	1,25	0,1%	0,0%
10	GOBERNACION DE CALDAS	SA-SP-005-2021	490.000.000	1,00	60%	1,00	0,0%	0,0%
Medidas de tendencia central			Media	1,23	65%	1,07	2%	2%
			Mediana	1,20	66%	1,00	0%	0%
Limites			Superior	1,90	75%	2,40	10%	7%
			Inferior	1,00	60%	0,00	0%	0%
Muestra				10	10	10	9	9
Desviación estándar				0,27	0,05	0,74	0,03	0,03
Coeficiente de variación %				22,03	8,11	69,85	181,19	155,43

Fuente: SECOP II

En el Indicador de liquidez, la muestra refleja una dispersión de datos con una volatilidad o desviación del 0,27 y un coeficiente de variación de 22,03%, que se toma como homogénea, por lo que se aplica el valor de la media para estimar el intervalo de confianza con un 95%; con base a lo cual se determina que en el presente proceso el indicador de liquidez debe estar entre 1 y 1,4.

La muestra para el nivel de endeudamiento refleja una dispersión de datos con una volatilidad o desviación de 0,05, un coeficiente de variación del 8,11%, que se toma como homogénea, por lo cual se aplica el valor de la media para estimar el intervalo de confianza con un 95%, el indicador de nivel de endeudamiento debe estar entre 62% y 69%.

En el Indicador de cobertura de intereses la muestra refleja una dispersión de datos con una volatilidad o desviación de 0,74 y un coeficiente de variación de 69,85%, que se toma como heterogénea, por lo que se aplica el valor de la mediana para estimar el intervalo de confianza con un 95%, el indicador de Cobertura de Interés debe estar entre 0,5 y 1,5.

La muestra del indicador de rentabilidad del patrimonio refleja una dispersión de datos con una volatilidad o desviación de 0,03, un coeficiente de variación del 181,19%, que se toma como heterogénea, por lo que se aplica el valor de la mediana para estimar el intervalo de confianza con un 95%, el indicador debe estar entre -2% y 2%.

En el Indicador de Rentabilidad sobre activos la muestra refleja una dispersión de datos con una volatilidad o desviación de 0,03 y un coeficiente de variación de 155,43%, que se toma como heterogénea, por lo que se aplica el valor de la mediana para estimar el intervalo de confianza con un 95%, el indicador de ROA debe estar entre -2% y 2%.

CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO

Con base en el decreto 1082 de 2015, las recomendaciones de la Agencia Colombia Compra Eficiente y los riesgos asociados al objeto, los indicadores de capacidad financiera y organizacional, así como su relación frente a los riesgos del proceso, serán los que se definen a continuación:

A. Indicadores de capacidad financiera

De acuerdo con Colombia compra eficiente, "Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato.", los indicadores de capacidad financiera que serán exigidos en el proceso son los siguientes:

- Índice de Liquidez: "el cual determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto plazo."
- Nivel de endeudamiento: "el cual determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos."
- Razón de cobertura de intereses: "el cual refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras."

B. Indicadores de capacidad organizacional

Teniendo en cuenta la definición establecida por Colombia compra eficiente en su manual para establecer y verificar requisitos habilitantes en procesos de contratación, "La capacidad organizacional es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna. El Decreto 1082 de 2015 definió los indicadores de rentabilidad para medir la capacidad organizacional de un proponente teniendo en cuenta que está bien organizado cuando es rentable.", los indicadores de capacidad organizacional que serán exigidos en el proceso son los siguientes:

- Rentabilidad del patrimonio: "el cual determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente."
- Rentabilidad del activo: "el cual determina la rentabilidad de los activos del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad

organizacional del proponente. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad sobre patrimonio."

C. Indicadores adicionales

Es importante para el presente proceso establecer indicadores adicionales teniendo en cuenta que están relacionados con el objeto del contrato en pro de minimizar los riesgos, y que reflejen la eficiente actividad económica del oferente, los cuales serán analizados bajo los mismos parámetros de la información financiera contenida en el RUP.

- Capital de trabajo (Activo corriente - Pasivo corriente). Este indicador representa la liquidez operativa del proponente, es decir el remanente del proponente luego de liquidar sus activos corrientes (convertirlos en efectivo) y pagar el pasivo de corto plazo. Un capital de trabajo positivo contribuye con el desarrollo eficiente de la actividad económica del proponente. Es recomendable su uso cuando la Entidad Estatal requiere analizar el nivel de liquidez en términos absolutos.

- Patrimonio (Activo total - Pasivo total). Mide la cantidad de recursos propios del proponente. Es recomendable su uso cuando la Entidad Estatal requiere analizar la cantidad de recursos propios en términos absolutos cuando el presupuesto del Proceso de Contratación es muy alto y la Entidad Estatal debe asegurar la continuidad del proponente en el tiempo.

Análisis de los valores máximos y mínimos de los indicadores definidos

- Criterios para la fijación de los límites de los indicadores

La ADRES, para la fijación de los límites de los indicadores de capacidad financiera y operacional, ha tomado en cuenta diferentes criterios, con el fin de no limitarse a la aplicación mecánica de fórmulas matemáticas, estos son:

- La proporcionalidad con el objeto del contrato, su valor, complejidad, plazo y forma de pago, así como las condiciones generales que definen el comportamiento del sector.
- La proporcionalidad con el riesgo asociado al proceso de contratación. El cumplimiento de los indicadores financieros y de capacidad organizacional por parte de los proponentes, tienen incidencia directa en la mitigación de los riesgos del proceso.
- El establecimiento de dichos indicadores debe conservar el cumplimiento del principio de la selección objetiva mediante la promoción de la libre concurrencia y la pluralidad de ofertas dentro del proceso.
- Los indicadores de capacidad financiera y organizacional deben motivar la competencia en el mercado.
- La proporcionalidad con la capacidad financiera y organizacional del sector económico al cual pertenece el objeto del proceso.

- Análisis de los indicadores de capacidad financiera y organizacional exigidos

Con base en análisis del sector realizado es posible concluir que exista pluralidad de oferentes frente al cumplimiento de los indicadores entorno al valor promedio de ellos. No obstante, teniendo en cuenta los criterios para la fijación de los límites de los indicadores la ADRES establece los siguientes para el presente proceso.

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA		
Indicador	Limite	**Condición**
Índice de liquidez (L)	Mayor o igual a 1,1	Sí; L ≥ 1,1 Cumple
Nivel de Endeudamiento (NE)	Menor o igual a 70%	Sí; NE ≤ 70% Cumple
Índice de Cobertura (IC)	Mayor o igual a 1,4	Sí; IC ≥ 1,4 Cumple
INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL		
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	Mayor o igual a 1%	Sí; ROE ≥ 1% Cumple
Rentabilidad del activo (ROA)	Mayor o igual a 1%	Sí; ROA ≥ 1% Cumple

5 ESTUDIO DE MERCADO[10]

Para determinar el posible valor del presupuesto oficial, la ADRES, realizó solicitud de Información a Proveedores mediante el SIP-ADRES-SIP-020-2024 publicada el 30 de abril del 2024 vía plataforma SECOP II, recibiendo 6 cotizaciones y se efectuó el promedio simple como se muestra a continuación:

SIP No. 020 SECOP II COTIZACIONES	TOTAL COTIZACIÓN	VALOR MES 2024	VALOR DOS MESES 2024	VALOR MES 2025 INCREMENTO 6,7%	VALOR VIGENCIA 2025 (10 MESES)
CONALECENTER	$ 1.624.886.515,00	$ 135.407.209,58	$ 270.814.419,17	$ 144.479.492,63	$ 1.444.794.926,25
BPM CONSUTING SAS	$ 1.465.865.800,00	$ 122.155.483,33	$ 244.310.966,67	$ 130.339.900,72	$ 1.303.399.007,17
C&C SERVICES S.A.S.	$ 2.242.659.720,00	$ 186.888.310,00	$ 373.776.620,00	$ 199.409.826,77	$ 1.994.098.267,70
GRUPO ASD S.A.S	$ 1.695.938.972,00	$ 141.328.247,67	$ 282.656.495,33	$ 150.797.240,26	$ 1.507.972.402,60
ALMACONTACT SAS	$ 1.394.451.991,99	$ 116.204.332,67	$ 232.408.665,33	$ 123.990.022,95	$ 1.239.900.229,54
SINERGY	$ 1.265.694.234,00	$ 105.474.519,50	$ 210.949.039,00	$ 112.541.312,31	$ 1.125.413.123,07
SUMATORIA PROMEDIO	**$ 1.614.916.205,50**	**$ 134.576.350,00**	**$ 269.152.701,00**	**$ 143.592.966,00**	**$ 1.435.929.659,00**

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el cálculo del valor de un mes para la vigencia 2024, y considerando que, para la actual vigencia, solo se ejecutaran dos meses, este valor corresponde a la suma de $ 269.152.701, ahora bien, para determinar el valor de un mes de la vigencia del 2025, se tomó el IPC proyectado dando como resultado que el valor de un mes es de $143.592.966 y el total de los diez meses que se ejecutaran en el 2025 es de $1.435.929.659, es decir, que el total del presupuesto oficial para el presente proceso de selección corresponde a la suma de $ 1.705.082.360.

[10] Como fuente de información para desarrollar este capítulo, consultar el acápite 4. de la Guía de elaboración de estudios de sector - GEES remitirse al siguiente https://colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documentos/cce-eicp-gi-18._gees_v.2_2.pdf

El estudio de mercado se llevó a cabo con soporte en la información aportada por las empresas mediante "**SOLICITUD DE INFORMACIÓN A PROVEEDORES**", lo cual permitió establecer los valores asociados a la ejecución del contrato que se pretende celebrar.

En dicho documento se relacionaron: (i) la necesidad que se pretende satisfacer, (ii) las especificaciones sobre la forma en que se requiere que la necesidad se satisfaga, (iii) las generalidades del contrato a suscribir (objeto y su alcance, plazo de ejecución, lugar de ejecución, obligaciones, estructura general del equipo de trabajo y forma de pago), (iv) la solicitud de cotización de los servicios requeridos y, por último, se dieron unas recomendaciones generales.

CIRO FLOREZ LUZ MYRIAM Firmado digitalmente por CIRO FLOREZ LUZ MYRIAM

LUZ MYRIAM CIRO FLOREZ
Directora Administrativa y Financiera

Elaboró: Martha Ligia Serna Pulido - Gestor de Operaciones DAF
Revisó: Ruby Mercedes Perez Perez GGC – Aspectos Financieros