BOGOTÁ

ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

OBJETO: Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio.

DESCRIPCIÓN DEL METODO UTILIZADO:

Se procede a consultar el mercado para obtener los precios unitarios de referencia y el presupuesto estimado. La metodología utilizada por la Entidad para el presente proceso es a través de solicitud por correo electrónico de cotizaciones y por intermedio de la plataforma SECOP II.

Los proveedores identificados en el estudio del sector se relacionan a continuación en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1

EMPRESA	MEDIO UTILIZADO	VALOR COTIZADO
VM GLOBAL GROUP	Correo Electrónico	Ver valores cotizados en el presente proceso
CONAL CREDITOS		
GRUPO ASD SAS		
IQ OUTSORCING SAS		
XTRAMILLA		No cotizaron
INFO BIP		
4-72		
EVOLUTION-IT		
OUTSOURCING BPO		
EMTELCO		
BPM CONSULTING		
COMPRA EFICIENTE AMERICAS BPS		
EMERGIACC		
GROUP COSBPO		
ORGANIZACIÓN SIMPLEX		
GROUP OASD		
OPERACIONES VPI		
AUDARA		
KONECTA-GROUP		
EVENTOS MONTEVIDEO BOGOTA		
GRAN ESTACION		
CARRERA		
FIUMI CONNECT		
BPM CONSULTING		
MALL PLAZA		
VM GLOBAL GROUP		
ORACLE		
EVENTOS INTEGRADOS		
CONVETUR SAS		
SOLUCIONES BPO		
SERVIMEDIOS		

Es importante tener en cuenta el detalle descrito en la Ficha Técnica en todos sus componentes, ya que es un documento que hace parte integral de todo el proceso de selección, así como de la futura contratación.

Por las condiciones técnicas y las especificaciones particulares del contrato no es posible incorporar precios unitarios de procesos adelantados por entidades diferentes a la SDH.

Es de anotar que para los ítems relacionados con los servicios de omnicanalidad, se utilizaron los precios que la entidad está pagando actualmente. Estos precios se indexaron para la vigencia 2025 con un IPC proyectado de 6.5%, no obstante, los precios finales parar esa vigencia serán los ofertados por el proponente seleccionado e indexados con el IPC certificado por el DANE acumulado a 31 de diciembre de 2024.

ANÁLISIS

Se fija el presupuesto para cada componente realizando un análisis de los precios unitarios para cada uno de los ítems requeridos, se eliminan valores atípicos. se establece la dispersión porcentual y se aplica la media correspondiente, para obtener el valor unitario de referencia del mercado.

Es de aclarar que el presente proceso contempla vigencias futuras y el presupuesto se ha establecido para 2024 con un plazo de ejecución de 2 meses y para 2025 7 meses, para un plazo total de 9 meses.

Para la vigencia 2024 los cálculos obtenidos se observan a continuación:

Tabla No. 2 Precios Unitarios de Referencia

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	VALOR UNITARIO DE REFERENCIA PARA 2024 INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR
			VALOR UNITARIO							
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	MES	$ -	$ 6.398.012	$ 4.451.610	$ 10.948.000				$ 7.265.874
2	Pantallas de alto contraste	MES	$ -	$ 3.933.333	$ 1.081.731	$ 404.600				$ 743.166
3	Quiosco virtual de auto consulta	MES	$ -	$ 6.884.790	$ 7.541.625	$ 13.804.000				$ 7.213.208
4	Canal Dedicado entre puntos	MES	$ -	$ 9.624.168	$ 8.554.910	$ 2.499.000				$ 9.089.539
5	Licencia Analitica de datos	MES	$ -	$ 1.463.564	$ 156.247	$ 166.600				$ 161.424
6	Jefe de operaciones de servicio	MES	$ 14.824.896	$ 15.828.167	$ 27.835.171	$ 18.002.320				$ 16.218.461
7	Coordinador	MES	$ 13.493.384	$ 19.868.552	$ 22.465.534	$ 13.167.350				$ 17.248.705
8	Supervisor de Servicios	MES	$ 12.444.853	$ 11.892.818	$ 16.965.949	$ 11.816.700				$ 12.051.457
9	Líder de Calidad	MES	$ 12.444.853	$ 11.053.580	$ 15.429.778	$ 10.317.300				$ 11.271.911
10	Minero de datos	MES	$ 13.634.896	$ 14.792.977	$ 18.273.640	$ 14.773.850				$ 14.400.574
11	Agente Profesional Especializado con puesto de trabajo	MES	$ 10.205.423	$ 13.777.158	$ 13.947.990	$ 16.861.110				$ 13.697.920
12	Agente Profesional con puesto de trabajo	MES	$ 9.349.179	$ 11.007.590	$ 10.987.270	$ 15.339.100				$ 10.448.013
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	MES	$ 9.114.974	$ 8.728.713	$ 8.256.220	$ 11.972.590				$ 8.699.969
14	Agente general con puesto de trabajo	MES	$ 8.970.089	$ 7.302.385	$ 6.868.680	$ 10.220.910				$ 8.340.516
15	Agente General con Puesto de trabajo para atención personalizada por Videollamadas	MES					$ 7.500.000	$ 9.387.068	$ 16.865.280	$ 9.387.068
16	Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada	UN					$ 83	$ 562	$ 774	$ 562
17	Mensajería Telefónica	UN					$ 5	$ 7	$ 104	$ 7
18	Mensajería Mailing	UN					$ 2	$ 4	$ 104	$ 4
19	Llamadas	MINUTO					$ 32	$ 44	$ 140	$ 44

El valor unitario de referencia de mercado obtenido se multiplica por las cantidades requeridas y se proyecta a 2 meses, los cuales tendrán ejecución durante la vigencia 2024.

BOGOTÁ

ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

Tabla No. 3 Presupuesto para la vigencia 2024

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	NUMERO MESES DEL CONTRATO / CANTIDAD SERVICIOS REQUERIDOS	VALOR UNITARIO DE REFERENCIA PARA 2024 INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR	VALOR DE REFERENCIA PARA UN MES / SERVICIO INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR	VALOR TOTAL ÍTEM PARA 2024 INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR PLAZO: 2 MESES
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	1	MES	2	$ 7.265.874	$ 7.265.874	$ 14.531.748
2	Pantallas de alto contraste	1	MES	2	$ 743.166	$ 743.166	$ 1.486.332
3	Quiosco virtual de auto consulta	1	MES	2	$ 7.213.208	$ 7.213.208	$ 14.426.416
4	Canal Dedicado entre puntos	1	MES	2	$ 9.089.539	$ 9.089.539	$ 18.179.078
5	Licencia Analitica de datos	3	MES	2	$ 161.424	$ 484.272	$ 968.544
6	Jefe de operaciones de servicio	2	MES	2	$ 16.218.461	$ 32.436.922	$ 64.873.844
7	Coordinador	2	MES	2	$ 17.248.705	$ 34.497.410	$ 68.994.820
8	Supervisor de Servicios	2	MES	2	$ 12.051.457	$ 24.102.914	$ 48.205.828
9	Líder de Calidad	2	MES	2	$ 11.271.911	$ 22.543.822	$ 45.087.644
10	Minero de datos	2	MES	2	$ 14.400.574	$ 28.801.148	$ 57.602.296
11	Agente Profesional Especializado con puesto de trabajo	2	MES	2	$ 13.697.920	$ 27.395.840	$ 54.791.680
12	Agente Profesional con puesto de trabajo	47	MES	2	$ 10.448.013	$ 491.056.611	$ 982.113.222
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	60	MES	2	$ 8.699.969	$ 521.998.140	$ 1.043.996.280
14	Agente general con puesto de trabajo	75	MES	2	$ 8.340.516	$ 625.538.700	$ 1.251.077.400
15	Agente General con Puesto de trabajo para atención personalizada por Videollamadas		MES	2	$ 9.387.068		
16	Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada		UN	2	$ 562		
17	Mensajería Telefónica		UN	2	$ 7		
18	Mensajería Mailing		UN	2	$ 4		
19	Llamadas		MINUTO	2	$ 44		
	TOTALES						**$ 3.666.335.132**

El valor final del contrato será el resultante de multiplicar los precios unitarios de los servicios presentados en la propuesta seleccionada para 2024 por el número total de bienes o servicios recibidos a satisfacción. Para la vigencia 2025, los precios serán los que resulten de ajustar con la variable de IPC certificado por el DANE.

Tabla No. 4 Presupuesto Para la Vigencia 2025 para 7 meses

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD SERVICIOS REQUERIDOS POR MES	VALOR UNITARIO DE REFERENCIA PROYECTADO 2025 INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR	VALOR DE REFERENCIA PROYECTADO 2025 PARA UN MES / SERVICIO INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR	VALOR TOTAL ÍTEM PROYECTADO 2025 INCLUIDO IVA CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR PLAZO: 7 MESES
1	Sistema de asignación de turnos Avanzado	MES	1	$ 7.738.156	$ 7.738.156	$ 54.167.092
2	Pantallas de alto contraste	MES	1	$ 791.472	$ 791.472	$ 5.540.304
3	Quiosco virtual de auto consulta	MES	1	$ 7.682.067	$ 7.682.067	$ 53.774.469
4	Canal Dedicado entre puntos	MES	1	$ 9.680.359	$ 9.680.359	$ 67.762.513
5	Licencia Analitica de datos	MES	3	$ 171.917	$ 515.751	$ 3.610.257
6	Jefe de operaciones de servicio	MES	4	$ 17.272.661	$ 69.090.644	$ 483.634.508
7	Coordinador	MES	4	$ 18.369.871	$ 73.479.484	$ 514.356.388
8	Supervisor de Servicios	MES	4	$ 12.834.802	$ 51.339.208	$ 359.374.456
9	Líder de Calidad	MES	3	$ 12.004.585	$ 36.013.755	$ 252.096.285
10	Minero de datos	MES	4	$ 15.336.611	$ 61.346.444	$ 429.425.108
11	Agente Profesional Especializado con puesto de trabajo	MES	1	$ 14.588.285	$ 14.588.285	$ 102.117.995
12	Agente Profesional con puesto de trabajo	MES	60	$ 11.127.134	$ 667.628.040	$ 4.673.396.280
13	Agente Técnico con puesto de trabajo	MES	103	$ 9.265.467	$ 954.343.101	$ 6.680.401.707
14	Agente general con puesto de trabajo	MES	114	$ 8.882.650	$ 1.012.622.100	$ 7.088.354.700
15	Agente General con Puesto de trabajo para atención personalizada por Videollamadas	MES	9	$ 9.997.227	$ 89.975.043	$ 629.825.301
16	Mensajeria Mailing certificada y/o autenticada	UN	258.554	$ 599	$ 154.873.846	$ 1.084.116.922
17	Mensajería Telefónica	UN	673.540	$ 7	$ 4.714.780	$ 33.003.460
18	Mensajería Mailing	UN	500.000	$ 4	$ 2.000.000	$ 14.000.000
19	Llamadas	MINUTO	310.459	$ 47	$ 14.591.573	$ 102.141.011
	TOTALES					**$ 22.631.098.756**

En resumen, se obtiene el presupuesto para cada vigencia realizando redondeo de las cifras así:

Para la vigencia 2024 se realiza redondeo al mil y para 2025 el redondeo se realiza al valor de la vigencia futura a precios corrientes quedando de la siguiente manera:

2024	$ 3.666.336.000
2025	$ 22.643.873.000
TOTAL	$ 26.310.209.000

El presupuesto para la vigencia 2025 se ha establecido a precios corrientes, de acuerdo con la aprobación de vigencias futuras según el Acta de aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS.

El redondeo de la vigencia 2025 se hace atendiendo a optimizar todos los recursos y previendo que se pueden generar diferencias en las proyecciones realizadas. No obstante, el valor final del contrato será el de multiplicar las cantidades de servicio e insumos finalmente recibidas a satisfacción por la Secretaría por los precios ofertados y seleccionados ajustados para cada vigencia con el IPC.

Los CDP de la vigencia 2025, se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2024. No obstante, para enero de 2025, los valores serán actualizados a precios corrientes de 2025 de conformidad con el Acta de Aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS.

Con el análisis realizado se obtiene el presupuesto oficial en **$ 26.310.209.000**, incluido IVA cuando a ello hubiere lugar, todos los impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, costos directos e indirectos.

Expediente: CP0001/2024/0000011505 Línea: 1000004670 / 2024

Se firma el 29 de septiembre de 2024.

Proyectó	Héctor Wilson Gualteros Buitrago	**Cargo**: Profesional Contratista SAC HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO Firmado digitalmente por HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO

Se adjuntan los soportes del ejercicio realizado.