COTIZACIONES CENTRO DE CONTACTO MÍNIMA CUANTÍA 2025

EVENTO: La CRC realizó la estimación del valor del contrato para dos (2) meses, en la cual el procedimiento de selección cuanta con el valor de los bienes, obras o servicios que no supera el 10% de la menor cuantía de la Entidad. Por lo tanto, se solicitaron cotizaciones y propuestas a diferentes empresas prestadoras del servicio BPO, entre ellas: BPM CONSULTING, IQ OUTSOURCING, ALMACONTAC, AMERICAS BPS, EMTELCO S.A.S., MILLENIUM BPO SA y OUTSOURCING BPO, de las cuales se solicitaron las cotizaciones vía correo electrónico el pasado 17 de diciembre obteniendo los siguientes resultados:

- **BPM CONSULTING SAS**

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO - CRC							
Item	Servicio	Necesidad por mes	FEBRERO		MARZO		TOTAL
			VALOR UNITARIO	VALOR POR MES	VALOR UNITARIO	VALOR POR MES	
1	Agente de Centro de Contacto remoto	2	$ 3.963.537,00	$ 7.927.074,00	$ 3.963.537,00	$ 7.927.074,00	$ 15.854.148
2	Agente Front Office sin herramienta	1	$ 3.548.141,00	$ 3.548.141,00	$ 3.548.141,00	$ 3.548.141,00	$ 7.096.282
4	Supervisor operación Centro de Contacto	0,21	$ 9.400.000,00	$ 1.974.000,00	$ 9.400.000,00	$ 1.974.000,00	$ 3.948.000
5	Troncal Sip	3	$ 140.000,00	$ 420.000,00	$ 140.000,00	$ 420.000,00	$ 840.000
6	Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	500	$ 35,00	$ 17.500,00	$ 35,00	$ 17.500,00	$ 35.000
7	Minuto IVR (InteractiveVoice Response) -Enrutador-	500	$ 11,00	$ 5.500,00	$ 11,00	$ 5.500,00	$ 11.000
8	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	3	$ 250.000,00	$ 750.000,00	$ 250.000,00	$ 750.000,00	$ 1.500.000
9	Componentes complemento Puesto deTrabajo Licenciamiento Microsoft Office	2	$ 130.000,00	$ 260.000,00	$ 130.000,00	$ 260.000,00	$ 520.000
10	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto -Monitoreo y	1	$ 180.000,00	$ 180.000,00	$ 180.000,00	$ 180.000,00	$ 360.000
11	Transferencia de llamadas	100	$ 247,00	$ 24.700,00	$ 247,00	$ 24.700,00	$ 49.400
SUBTOTAL			**$ 17.611.971**	**$ 15.106.915**	**$ 17.611.971**	**$ 15.106.915**	**$ 30.213.830**
IVA			**$ 3.346.274**	**$ 2.870.314**	**$ 3.346.274**	**$ 2.870.314**	**$ 5.740.628**
TOTAL			**$ 20.958.245**	**$ 17.977.229**	**$ 20.958.245**	**$ 17.977.229**	**$ 35.954.458**

- **OUTSOURCING BPO**

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

COTIZACIÓN SERVICIOS CENTRO DE CONTACTO - CRC							
Item	Servicio	Necesidad por mes	FEBRERO		MARZO		TOTAL
			VALOR UNITARIO	VALOR POR MES	VALOR UNITARIO	VALOR POR MES	
1	Agente de Centro de Contacto remoto	2	$ 4.200.000,00	$ 8.400.000,00	$ 4.200.000,00	$ 8.400.000,00	$ 16.800.000
2	Agente Front Office sin herramienta	1	$ 4.000.000,00	$ 4.000.000,00	$ 4.000.000,00	$ 4.000.000,00	$ 8.000.000
4	Supervisor operación Centro de Contacto	0,21	$ 7.700.000,00	$ 1.617.000,00	$ 7.700.000,00	$ 1.617.000,00	$ 3.234.000
5	Troncal Sip	2	$ 95.000,00	$ 190.000,00	$ 95.000,00	$ 190.000,00	$ 380.000
6	Minuto de conexión Outbound entre fijos en ciudades principales	500	$ 96,78	$ 48.388,32	$ 96,78	$ 48.388,32	$ 96.777
7	Minuto IVR (InteractiveVoice Response) -Enrutador-	500	$ 14,34	$ 7.168,64	$ 14,34	$ 7.168,64	$ 14.337
8	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	2	$ 240.000,00	$ 480.000,00	$ 240.000,00	$ 480.000,00	$ 960.000
9	Componentes complemento Puesto deTrabajo Licenciamiento Microsoft Office	2	$ 140.000,00	$ 280.000,00	$ 140.000,00	$ 280.000,00	$ 560.000
10	Componentes complemento Puesto de Trabajo Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto -Monitoreo y	1	$ 83.607,00	$ 83.607,00	$ 83.607,00	$ 83.607,00	$ 167.214
11	Transferencia de llamadas	100	$ 13,00	$ 1.300,00	$ 13,00	$ 1.300,00	$ 2.600
SUBTOTAL				**$ 15.107.464**		**$ 15.107.464**	**$ 30.214.928**
IVA				**$ 2.870.418**		**$ 2.870.418**	**$ 5.740.836**
TOTAL				**$ 17.977.882**		**$ 17.977.882**	**$ 35.955.764**