



ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

OBJETO:	Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y 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

NOMBRE DE LA EMPRESA	METODO UTILIZADO	VALOR COTIZADO	NOMBRE DE LA EMPRESA	METODO UTILIZADO	VALOR COTIZADO
ORGANIZACIÓN SIMPLEX SAS	Correo electrónico	Ver valores en el presente documento	CUSTOMER OPERATION SUCCESS	Correo electrónico	No cotizaron
AXON360 SAS			CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS		
OPERACIONES VPI			EMERGIA COLOMBIA		
RST ASOCIADOS SAS			EMTELCO		
BPM CONSULTING			FOUNDEVER COLOMBIA		
ETRAINING S.A.S			GO CONTACT CENTER Y BPO S.A.S		
C&C SERVICES S.A.S.			GROUPCOSBPO		
ACTIVA BPO			GRUPO ASESORIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS S.A.S		
AMERICAS BPS		No cotizaron	INNOVA TECH IT SAS		
ANDES BPO			KONECTA COLOMBIA		
ANDES BPO SAS			KONECTA-GROUP		
APEX AMERICA COLOMBIA			MILLENIUM BPO S.A.		
ATENTO COLOMBIA			OUTSOURCING S.A.		
AVANCE BPO			TECHRENTALSOLUTION		
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.			TELECENTER PANAMERICANA		
COMDATA SERVICIOS BPO&O S.A.S.			UT AXON BPM		
COMWARE			XTRAMILLA		
CONTACT POINT 360					

También se monto un evento de cotización en la plataforma SECOP II.

Igualmente, se incluyeron en el modelo para la determinación de los precios unitarios de referencia algunos ítems de los contratos 241031 Y 250376, los cuales se han actualizado, según el caso, a 2025 con el IPC del 5.2% acumulado a 31 de diciembre de 2024 y para 2026 con un IPC estimado para 2025 de 5.08%.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9





ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

Para este cálculo se presentan los resultados obtenidos en los escenarios definidos en la metodología interna de la Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda (OACR)¹ y en la definida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto es importante mencionar que las metodologías estadísticas utilizadas para las proyecciones propuestas intentan modelar indicadores financieros y macroeconómicos que pueden cambiar ante reportes o publicaciones futuras de eventos políticos, económicos o de otra índole; por consiguiente, los modelos estadísticos elaborados por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos son una aproximación a la realidad en condiciones normales con corte al 22 de agosto de 2025 y situaciones adversas o exógenas sin previo conocimiento no están incorporadas en los modelos.

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.

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	E8	PRECIO UNITARIO DE REFERENCIA INCLUIDO IVA (Cuando a ello hubiere lugar)
			Valor Unitario incluido IVA cuando a ello hubiere lugar								
1	PQRS Expres	UN	\$ 46.392	\$ 34.091	\$ 27.614	\$ 45.000	\$ 23.000	\$ 32.000	\$ 3.250		\$ 28.515
2	PQRS Especializada	UN	\$ 61.856	\$ 45.455	\$ 36.819	\$ 85.000	\$ 68.000	\$ 50.000	\$ 4.375		\$ 43.378
3	Gerente de Proyecto	MES	\$ 34.020.000	\$ 25.000.000	\$ 20.250.000	\$ 29.046.536	\$ 30.047.500	\$ 22.500.000	\$ 26.007.586		\$ 25.001.497
4	Coordinador	MES	\$ 24.692.584	\$ 18.145.638	\$ 14.697.967	\$ 19.701.601	\$ 24.871.000	\$ 19.000.000	\$ 21.560.881		\$ 18.320.692
5	Jefe de operaciones de servicio	MES	\$ 23.217.726	\$ 17.061.821	\$ 13.820.075	\$ 20.375.126	\$ 18.500.000	\$ 22.000.000	\$ 20.273.076		\$ 17.641.108
6	Supervisor de Servicios	MES	\$ 21.975.150	\$ 16.148.700	\$ 13.080.447	\$ 12.078.670	\$ 11.900.000	\$ 19.000.000	\$ 15.064.321		\$ 13.456.028
7	Lider de Calidad	MES	\$ 20.355.798	\$ 14.958.700	\$ 12.116.547	\$ 10.921.913	\$ 10.710.000	\$ 18.500.000	\$ 14.089.889		\$ 12.336.994
8	Minero de Datos	MES	\$ 20.614.350	\$ 15.148.700	\$ 12.270.447	\$ 17.988.183	\$ 15.946.000	\$ 20.000.000	\$ 18.000.718		\$ 15.558.588
9	Agente profesional especializado	MES	\$ 20.614.350	\$ 15.148.700	\$ 12.270.447	\$ 11.473.384	\$ 12.138.000	\$ 20.000.000	\$ 17.122.400		\$ 13.317.138
10	Agente profesional	MES	\$ 14.956.973	\$ 10.991.309	\$ 8.902.960	\$ 10.658.189	\$ 10.948.000	\$ 12.000.000	\$ 13.060.016		\$ 10.597.667
11	Agente Técnico	MES	\$ 12.454.540	\$ 9.152.367	\$ 7.413.417	\$ 7.858.260	\$ 9.758.000	\$ 12.000.000	\$ 10.874.961		\$ 9.596.057
12	Agente General	MES	\$ 11.939.962	\$ 8.774.222	\$ 7.107.120	\$ 7.765.256	\$ 9.282.000	\$ 14.000.000	\$ 10.425.645		\$ 8.943.770
13	Calificadores de servicio	MES	\$ 1.360.800	\$ 1.000.000	\$ 810.000	\$ 2.089.433	\$ 595.000	\$ 3.000.000	\$ 10.425.645		\$ 1.160.083
14	Licencias calificadores de servicio	MES	\$ 10.886.400	\$ 8.000.000	\$ 6.480.000	\$ 500.000	\$ 952.000	\$ 800.000.000	\$ 500.000		\$ 2.813.733
15	Unidad Sistema de asignación de turnos avanzado	MES	\$ 12.247.200	\$ 9.000.000	\$ 7.290.000	\$ 8.403.560	\$ 4.760.000	\$ 15.000.000	\$ 9.082.343	\$ 4.920.995	\$ 5.974.908
16	Pantalla de TV	Día	\$ 612.360	\$ 450.000	\$ 364.500	\$ 120.000	\$ 50.000	\$ 1.300.000	\$ 30.965		\$ 143.135
17	Pantalla de TV	Mes	\$ 1.973.160	\$ 1.450.000	\$ 1.174.500	\$ 1.500.000	\$ 476.000	\$ 24.000.000	\$ 928.958	\$ 447.262	\$ 861.253
18	Quiosco de autoatención	MES	\$ 10.326.152	\$ 7.588.294	\$ 6.146.519	\$ 8.549.935	\$ 6.545.000	\$ 68.000.000	\$ 9.016.510	\$ 6.505.292	\$ 7.561.893
19	Canal Dedicado entre puntos	MES	\$ 13.012.236	\$ 9.562.195	\$ 7.745.378	\$ 27.770.213	\$ 3.808.000	\$ 40.000.000	\$ 11.361.924	\$ 3.537.413	\$ 5.767.022
20	Licencia Analitica de datos	MES	\$ 680.400	\$ 500.000	\$ 405.000	\$ 5.970.277	\$ 297.500	\$ 25.000.000	\$ 201.780	\$ 172.722	\$ 299.315

¹ Oficina Asesora de Control de Riesgos de la Secretaría de Hacienda Distrital.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9





ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

Item	Descripción	Unidad de medida	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	PRECIO UNITARIO DE REFERENCIA INCLUIDO IVA (Cuando a ello hubiere lugar)
			Valor Unitario incluido IVA cuando a ello hubiere lugar								
21	Plataforma Omnicanalidad - CRM (Unico Pago)	UN	\$ 2.720.511.360	\$ 1.999.200.000	\$ 1.619.352.000	\$ 1.557.242.392	\$ 833.000.000	\$ 2.500.000.000	\$ 3.125.000		\$ 1.351.181.531
22	Agente general con puesto de trabajo para Omnicanalidad	MES	\$ 13.438.166	\$ 9.875.195	\$ 7.998.908	\$ 7.765.257	\$ 11.365.100	\$ 16.000.000	\$ 10.874.961	\$ 10.376.856	\$ 9.918.022
23	Agente técnico con puesto de trabajo para Omnicanalidad	MES	\$ 13.951.420	\$ 10.252.367	\$ 8.304.417	\$ 7.858.260	\$ 11.258.000	\$ 16.000.000	\$ 10.425.645		\$ 9.972.886
24	Mensajería Mailing certificada y/o autenticada (Omnicanalidad)	UN	\$ 1.361	\$ 1.000	\$ 810	\$ 20.000	\$ 833	\$ 1.200	\$ 703	\$ 621	\$ 871
25	Mensajería Telefónica SMS (Omnicanalidad)	UN	\$ 272	\$ 200	\$ 162	\$ 8	\$ 48	\$ 48	\$ 9	\$ 8	\$ 15
26	Mensajería Mailing (Omnicanalidad)	UN	\$ 136	\$ 100	\$ 81	\$ 8	\$ 119	\$ 70	\$ 5	\$ 4	\$ 8
27	Whatsapp ingreso por conversación	UN	\$ 545	\$ 400	\$ 324	\$ 68	\$ 357	\$ 70	\$ 375		\$ 133
28	Whatsapp Template de Salida	UN	\$ 531	\$ 390	\$ 316	\$ 162	\$ 476	\$ 500	\$ 375	\$ 410	\$ 369
29	Troncales para llamadas entrantes y salientes	UN	\$ 163.296	\$ 120.000	\$ 97.200	\$ 2.065.392	\$ 119.000	\$ 850.000	\$ 81.250		\$ 109.996
30	Llamadas de salida	MINUTO	\$ 409	\$ 300	\$ 243	\$ 45	\$ 48	\$ 180	\$ 55	\$ 49	\$ 66
31	Licencias redes sociales (por cada red social)	MES	\$ 2.721.600	\$ 2.000.000	\$ 1.620.000	\$ 2.180.000	\$ 452.200	\$ 30.000.000	\$ 500.000		\$ 974.842
32	IVR (UNICO PAGO)	UN	\$ 762.048.000	\$ 560.000.000	\$ 453.600.000	\$ 25.000.000	\$ 11.900.000		\$ 3.750.000		\$ 262.625.000
33	Campañas de gestión (Por Registro)	UN	\$ 34.020	\$ 25.000	\$ 20.250	\$ 486	\$ 15.300	\$ 19.000	\$ 3.250		\$ 17.924
34	Horas de desarrollo	HORA	\$ 744.902	\$ 547.400	\$ 443.394	\$ 169.523	\$ 297.500	\$ 580.000	\$ 325.000	\$ 575.208	\$ 460.366
35	Grabación pantalla mensual por puesto de trabajo	MES	\$ 699.572	\$ 514.089	\$ 416.412	\$ 431.366	\$ 583.100	\$ 900.000	\$ 500.000		\$ 577.791
36	Implementación nuevas ventanillas bancarias extendidas de recaudo (Unidad por ventanilla instalada)	UN	\$ 272.160.000	\$ 200.000.000	\$ 162.000.000	\$ 150.000.000	\$ 150.000.000	\$ 260.000.000	\$ 9.016.510		\$ 163.224.181
37	Operación Ventanilla extendida de recaudo (Unidad por ventanilla mensual)	MES	\$ 29.148.336	\$ 21.420.000	\$ 17.350.200	\$ 1.100.000.000	\$ 35.000.000	\$ 27.000.000	\$ 10.874.961		\$ 18.683.192
38	Operación Corresponsal Bancario (Unidad por corresponsal mensual)	MES	\$ 16.193.520	\$ 11.900.000	\$ 9.639.000	\$ 11.481.563	\$ 18.000.000	\$ 15.000.000	\$ 10.874.961		\$ 10.904.254
39	Concepto Centros de Experiencia (unico pago)	UN	\$ 1.848.000.000	\$ 1.400.000.000	\$ 1.100.000.000	\$ 800.000.000	\$ 250.000.000	\$ 1.800.000.000	\$ 31.250.000		\$ 1.166.543.924
40	Visitas Domiciliarias	UN	\$ 262.594	\$ 192.970	\$ 156.306	\$ 14.202.312	\$ 242.000	\$ 350.000	\$ 312.500		\$ 234.582
41	Operativos	UN	\$ 4.082.400	\$ 3.000.000	\$ 2.430.000	\$ 26.037.573	\$ 262.000	\$ 400.000	\$ 4.375.000		\$ 3.283.044
42	Acompañamientos en puntos fijos	UN	\$ 4.082.400	\$ 3.000.000	\$ 2.430.000	\$ 26.037.573	\$ 254.000	\$ 400.000	\$ 1.875.000		\$ 2.626.148
43	Feria virtual Tipo 1	UN	\$ 65.853.642	\$ 48.393.330	\$ 39.198.597	\$ 23.307.520	\$ 58.000.000	\$ 79.000.000	\$ 1.875.000		\$ 37.621.880
44	Feria virtual Tipo 2	UN	\$ 81.648.000	\$ 60.000.000	\$ 48.600.000	\$ 46.615.040	\$ 140.000.000	\$ 10.000.000	\$ 3.750.000		\$ 56.383.453
45	Feria Presencial tipo 1	DIA	\$ 190.512.000	\$ 140.000.000	\$ 113.400.000	\$ 300.000.000	\$ 163.800.000	\$ 150.000.000	\$ 31.250.000		\$ 139.213.372
46	Feria Presencial tipo 2	DIA	\$ 884.520.000	\$ 650.000.000	\$ 526.500.000	\$ 7.000.000	\$ 10.263.750	\$ 14.000.000	\$ 5.000.000		\$ 11.844.212
47	Unidad Móvil Tipo Furgón	MES	\$ 87.091.200	\$ 64.000.000	\$ 51.840.000	\$ 56.000.000	\$ 74.000.000	\$ 180.000.000	\$ 100.000.000	\$ 60.109.897	\$ 60.297.647
48	Unidad Móvil Tipo Panel	MES	\$ 48.988.800	\$ 36.000.000	\$ 29.160.000	\$ 42.000.000	\$ 45.200.000	\$ 45.000.000	\$ 87.500.000		\$ 39.830.111
49	Servicios especiales de transporte tipo VAN	HORA	\$ 473.558	\$ 348.000	\$ 281.880	\$ 700.000	\$ 437.500	\$ 380.000	\$ 109.375	\$ 329.177	\$ 363.901
50	Servicios especiales de transporte tipo VAN	DIA	\$ 3.538.080	\$ 2.600.000	\$ 2.106.000	\$ 5.600.000	\$ 3.187.500	\$ 3.000.000	\$ 875.000	\$ 2.411.179	\$ 2.722.469

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9





ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

Item	Descripción	Unidad de medida	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	PRECIO UNITARIO DE REFERENCIA INCLUIDO IVA (Cuando a ello hubiere lugar)
			Valor Unitario incluido IVA cuando a ello hubiere lugar								
51	Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo	HORA	\$ 423.889	\$ 311.500	\$ 252.315	\$ 200.000	\$ 390.000	\$ 350.000	\$ 125.000	\$ 294.592	\$ 293.412
52	Servicios especiales de transporte Tipo camioneta o vehículo	DIA	\$ 3.538.080	\$ 2.600.000	\$ 2.106.000	\$ 1.600.000	\$ 3.265.000	\$ 2.900.000	\$ 1.000.000	\$ 2.470.258	\$ 2.434.917
53	Carpa Tipo 1	DIA	\$ 16.329.600	\$ 12.000.000	\$ 9.720.000	\$ 12.000.000	\$ 15.125.000	\$ 15.000.000	\$ 11.250.000	\$ 11.370.770	\$ 11.201.193
54	Carpa Tipo 2	DIA	\$ 1.769.040	\$ 1.300.000	\$ 1.053.000	\$ 600.000	\$ 1.687.500	\$ 2.000.000	\$ 1.500.000	\$ 1.220.357	\$ 1.439.480
55	Separador de fila	DIA	\$ 122.472	\$ 90.000	\$ 72.900	\$ 120.000	\$ 125.000	\$ 90.000	\$ 262.500	\$ 77.284	\$ 99.665
56	Planta Eléctrica	DIA	\$ 4.082.400	\$ 3.000.000	\$ 2.430.000	\$ 600.000	\$ 3.530.000	\$ 3.500.000	\$ 625.000	\$ 2.560.291	\$ 1.972.169
57	Puesto de Trabajo	DIA	\$ 1.360.800	\$ 1.000.000	\$ 810.000	\$ 350.000	\$ 600.000	\$ 1.400.000	\$ 875.000	\$ 1.132.689	\$ 949.012
58	Puesto de Trabajo	MES	\$ 4.082.400	\$ 3.000.000	\$ 2.430.000	\$ 8.000.000	\$ 2.500.000	\$ 40.800.000	\$ 26.250.000		\$ 2.878.091
59	Computador portátil	DIA	\$ 204.120	\$ 150.000	\$ 121.500	\$ 30.000	\$ 150.000	\$ 55.000	\$ 18.750		\$ 104.196
60	Computador portátil	MES	\$ 1.088.640	\$ 800.000	\$ 648.000	\$ 350.000	\$ 1.150.000	\$ 1.300.000	\$ 562.500		\$ 590.125
61	Impresora láser con scanner	DIA	\$ 680.400	\$ 500.000	\$ 405.000	\$ 230.000	\$ 900.000	\$ 55.000	\$ 37.500	\$ 979.193	\$ 615.766
62	Impresora láser con scanner	MES	\$ 5.443.200	\$ 4.000.000	\$ 3.240.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ 1.200.000	\$ 1.125.000		\$ 2.144.227
63	Modem internet 4G o 5G	DIA	\$ 163.296	\$ 120.000	\$ 97.200	\$ 30.000	\$ 143.750	\$ 140.000	\$ 16.667	\$ 109.439	\$ 102.544
64	Modem internet 4G o 5G	MES	\$ 1.496.880	\$ 1.100.000	\$ 891.000	\$ 400.000	\$ 1.100.000	\$ 1.950.000	\$ 500.000	\$ 954.402	\$ 1.049.035
65	Silla	DIA	\$ 16.330	\$ 12.000	\$ 9.720	\$ 60.000	\$ 15.000	\$ 14.000	\$ 18.750	\$ 11.349	\$ 13.283
66	Refrigerio	UN	\$ 65.999	\$ 48.500	\$ 39.285	\$ 45.000	\$ 60.000	\$ 55.000	\$ 15.000	\$ 45.763	\$ 49.947
67	Baños potátiles	DIA	\$ 2.449.440	\$ 1.800.000	\$ 1.458.000	\$ 600.000	\$ 1.625.000	\$ 3.200.000	\$ 1.000.000	\$ 1.245.447	\$ 1.597.994
68	Estación hidratación para 300 personas	DIA	\$ 10.886.400	\$ 8.000.000	\$ 6.480.000	\$ 2.000.000	\$ 10.000.000	\$ 9.000.000	\$ 1.500.000	\$ 7.577.355	\$ 8.211.471
69	Estación de crispetas para 300 personas	DIA	\$ 8.573.040	\$ 6.300.000	\$ 5.103.000	\$ 1.500.000	\$ 7.750.000	\$ 7.000.000	\$ 1.500.000	\$ 5.918.789	\$ 6.414.358

Para los precios que en la muestra de cotizaciones presentaron una alta dispersión, se tuvo en cuenta como parámetro los precios del catálogo del acuerdo marco CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III que, aunque no cubre las especificaciones técnicas requeridas por la Secretaría, si en los ítems consultados son una fuente más de información.

Las cantidades presentadas son estimadas por la Entidad y solo se han utilizado con el objetivo de la proyección del presupuesto, sin embargo, el proceso se adelantará con una oferta económica por precios unitarios a todo costo incluido el IVA si a ello hubiere lugar y el Valor del contrato será hasta por el valor de la disponibilidad presupuestal, el cual se comportará a manera de bolsa respetando los valores asignados por vigencia y aplicando los valores unitarios ofertados por el proponente a quien se adjudique el presente proceso de selección.

En resumen, se obtiene el presupuesto para cada vigencia atendiendo la disponibilidad presupuestal así:

2025 \$ 4.818.759.183
2026 \$ 27.127.814.540
TOTAL \$ 31.946.573.723

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9





ANEXO AL ESTUDIO DE PRESUPUESTO

Con el análisis realizado se obtiene el presupuesto oficial en \$ 31.946.573.723, incluido IVA cuando a ello hubiere lugar, todos los impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional y/o distrital, costos directos e indirectos.

Los CDP de la vigencia 2026, se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2025. No obstante, para enero de 2026, los valores serán actualizados a precios corrientes de 2026 de conformidad con el Acta de Aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS **No. Radicación:** 2-2025-47091 **No. Radicado Inicial:** 1-2025-41979

Expediente Bogdata: CD0001/2025/0000 9656

Línea PAA: 1000005812 - 2025

Proyectó	Héctor W. Gualteros B.	HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO	Firmado digitalmente por HECTOR WILSON GUALTEROS BUITRAGO	Contratista SAC
----------	------------------------	-------------------------------------	---	-----------------

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA