ANEXO N° 2

ESTUDIO DE MERCADO

FONDO FINANCIERO DE SALUD – SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

OBJETO" Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud".

1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Para analizar la demanda se revisaron las condiciones en que se han celebrado contratos en la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud con objetos similares al proceso, y asimismo se analizaron contratos ejecutados en otras entidades estatales y relacionados con el cumplimiento del objeto.

A continuación, se detalla cada uno de los insumos utilizados para el análisis de la demanda.

1.1. Adquisiciones Previas de la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud:

La Secretaría Distrital de Salud, realizó la búsqueda en el sistema electrónico de contratación SECOP I y SECOP II, evidenciando que para el periodo comprendido entre 2021-2025 se ejecutaron contratos similares dentro de la Entidad, los cuales se relacionan a continuación:

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO							
N	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**No. DEL PROCESO**	**DURACION DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
1	Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud	2021	$48.991.043.618	Orden de compra No. 71385	24 de junio de 2021 al diciembre de 2022 (18 meses)	Acuerdo Marco de precios	Union temporal ASD-IQ
2	Plataforma Omnicanal para la atención y seguimiento a los ciudadanos de Bogotá relacionados con COVID-19	2021	$3.199.133.627	Contrato No, 2467179 de 2021	405 día	Contratación Directa (Convenio/Contrato Interadministrativo)	ETB S.A. E.S.P.
3	Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud	2023	$44.371.436.715	Orden de compra No.104363 de 2023	16 de febrero al 31 de diciembre de 2023.(11 meses).	Acuerdo marco de precios	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S BIC
4	Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud	2024	$13.174.426.773	Contrato No. 7156153 del 2024	27 de diciembre 2024 al 12 de agosto 2026 (14 meses)	Selección abreviada subasta inversa	UNION TEMPORAL BPO SALUD

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO							
N	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**No. DEL PROCESO**	**DURACION DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
5	Contratar los servicios de Centro de Contacto para la Orientación y Regulación de Urgencias en salud de los habitantes de Bogotá mediante estrategias Omnicanal	2025	$46.582.905.226	Contrato No. 8560392 de 2025	20 de Noviembre 2025 al 20 de diciembre 2027 (25 meses)	Contratación directa (con ofertas)	ETB SA ESP

Fuente: Datos abiertos y SECOP II

1.2. Adquisiciones de Otras Entidades Estatales:

Para el análisis de la demanda, la secretaría Distrital de Salud tiene en cuenta, las Entidades Estatales que en los últimos años han celebrado procesos de contratación, con algunas características similares al objeto contractual al que hoy nos ocupa, tomando como muestra los siguientes procesos:

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO								
No.	**ENTIDAD ESTATAL**	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**DURACION DEL PROCESO**	**No. DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
1	UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	.PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA REALIZAR LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD A LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL E INFORMACIÓN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD ANTIOQUIA	2026	$614.805.920	150 dias	PN UPRES DEANT CD IA 219-2026	Contratos o convenios Interadministrativos (con valor)	VALOR+ S.A.S-PROVEEDOR

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO								
No.	**ENTIDAD ESTATAL**	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**DURACION DEL PROCESO**	**No. DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
2	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIO DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E 1	Prestar el servicio de Contact Center para la asignación, cancelación y reprogramación de citas, la gestión de citas en trámite y peticiones relacionadas, así como la recordación de citas y el envío de mensajes bidireccionales pedagógicos sobre los servicios ambulatorios habilitados de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	2026	$1.102.960.698	3 meses	IC-015-2026	Contratación régimen especial (con ofertas)	RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S
3	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA//	Prestar A La Gobernación De Antioquia Los Servicios De Contact Center Y Bpo, Para Apoyar El Fortalecimiento Del Modelo Integral De Atención A La Ciudadanía Del Departamento De Antioquia	2025	$7.064.140.389	270 Días	16383	Contratación directa	VALOR+ S.A.S-PROVEEDOR
4	MUNICIPIO DE ENVIGADO	Prestación de servicios de Contac Center para la provisión de una de línea telefónica para la atención de la ciudadanía, el agendamiento de citas, gestión de información y trámites; y la atención al público en general en puntos físicos con el servicio de impresión y entrega de documentos de cobro de los derechos de sistematización.	2024	$250.000.000	103 Días	ENV-08-09-1334-24	Contratación directa	VALOR+ S.A.S-PROVEEDOR

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO								
No.	**ENTIDAD ESTATAL**	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**DURACION DEL PROCESO**	**No. DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
5	AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios op	2024	$106.000.000	5 meses	SG 0007 SASI 2024	Selección abreviada subasta inversa	AR MULTISERVIP SAS
6	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Prestación de servicios de contact center y BPO para la atención a la ciudadanía del Departamento de Antioquia. (Presentación de oferta)	2024	$5.384.856.921	7 meses	15642 (Presentación de oferta)	Selección abreviada subasta inversa	Andes BPO S.A.S
7	Positiva Compañía de Seguros	Servicios de conectividad WAN, Datacenter, telefonía IP y seguridad	2018	$749.435.263	462 días	0356-2018	Rrégimen especial	ETB S.A. E.S.P.
8	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Administración de la plataforma tecnológica, mesa de ayuda y mantenimiento de equipos	2014	$1.044.118.817	722 días	CI No. 560-2014	Contratación Directa	ETB S.A. E.S.P.
9	Alcaldía de Barranquilla	Soporte, mantenimiento y actualización de los canales virtuales que integran los servicios de atención al ciudadano	2014	$3.000.000.000	45 días	CD-01-2024-6525	Contratación Directa	ETB S.A. E.S.P.

CONTRATOS CELEBRADOS CON OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO								
No.	**ENTIDAD ESTATAL**	**OBJETO**	**VIGENCIA**	**VALOR**	**DURACION DEL PROCESO**	**No. DEL PROCESO**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**	**CONTRATISTA**
10	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	Administración y operación del centro de contacto para la prestación de un servicio integral al ciudadano	2013	$377.500.000	5 meses	2-1739-2013	Contratación Directa	ETB S.A. E.S.P.

Fuente: Datos abiertos y SECOP II

1.3. Conclusiones del análisis de la demanda:

El cuadro comparativo incluye 10 procesos de entidades públicas para servicios de Contact Center/BPO de atención a la ciudadanía. De ellos, 6 es decir el 60 % se adjudicaron por Contratación Directa, 4 explícitamente como convenio o contrato interadministrativo (UPSA Antioquia, Ministerio de Ambiente, Alcaldía de Barranquilla, ICBF) y 2 más bajo la misma modalidad directa con otro proveedor (Departamento de Antioquia, en dos procesos); 2 por un porcentaje de 20 % por Selección Abreviada de Subasta Inversa (Agencia de Renovación del Territorio y Departamento de Antioquia); y 2 por 20 % por régimen especial, uno con oferta previa (Subred Centro Oriente) y otro sin ese requisito (Positiva Compañía de Seguros). Los valores van de $106.000.000 (5 meses) a $7.064.140.389 (270 días), y las duraciones de 45 días a 25 meses, lo que confirma que el costo del servicio varía ampliamente según el alcance contratado más que según la modalidad usada.

La procedencia de la Contratación Directa no depende de qué modalidad haya elegido la mayoría del mercado, sino de si se cumple la causal legal específica en el caso propio. El artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015 habilita esta modalidad cuando la entidad contrata con otra entidad estatal, con independencia de que otras entidades, para sus propias necesidades, hayan optado por subasta inversa o régimen especial al contratar con proveedores privados. Son supuestos distintos: cuando el operador identificado es una entidad estatal con la capacidad técnica requerida, la ley exime del proceso competitivo porque la relación es interadministrativa, no porque se busque evitar la competencia.

A esto se suma que 6 de las 10 entidades comparadas de distinto orden (nacional, distrital, departamental, municipal) optaron repetidamente por Contratación Directa interadministrativa para este mismo tipo de servicio, lo que confirma que esa es la práctica consolidada del sector cuando existe un operador estatal disponible, no una excepción aislada. Aun así, el estudio de sector debe acreditar que las condiciones económicas obtenidas (valor mensual, alcance técnico) son razonables frente a los rangos observados en el mercado comparando tanto los procesos competitivos de subasta inversa (como el de la Agencia de Renovación del Territorio), como los techos económicos de los operadores privados (por ejemplo, los $5.384.856.921 por 7 meses en el proceso de Andes BPO), de modo que se cumpla el principio de eficiencia y economía exigido por el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, y no solo la habilitación formal de la causal.

2. ANÁLISIS DE LA OFERTA

2.1. Oferentes:

El servicio por contratar se encuentra en el mercado nacional y, de acuerdo con el estudio realizado desde la secretaria Distrital de Salud, se identificaron algunas empresas que ofrecen los servicios que se pretenden contratar, quedando así:

OFERTES			
Nombre empresa	GESTIÓN EMPRESARIAL Y REPRESENTACIONES JURIDICAS, GRUPO GER S.A.S.	**Nombre empresa**	GRUPO LIAN BPO
NIT	900265560-5	**NIT**	900271394-3
correo	gerenciacomercial@grupogersas.com.co	**correo**	gerencia@grupolian.com.co
Ubicación	Bucaramanga	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Microempresa	**Tamaño**	Grande
Nombre empresa	COMWARE SA	**Nombre empresa**	LINALCA INFORMATICA SA - BIC

NIT	860045379-1	**NIT**	800188299-4
correo	licitaciones@comware.com.co	**correo**	dircontabilidadope@linalca.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Cota
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Grande
Nombre empresa	INFOTRANS COLOMBIA SAS	**Nombre empresa**	EMTELCO SAS
NIT	900882774-0	**NIT**	800237456-5
correo	marco@infotransgroup.com jesus@infotransgroup.com	**correo**	yony.arias@emtelco.com.co gerencia@emtelco.com.co
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Pequeña	**Tamaño**	Microempresa
Nombre empresa	OUTSOURCING servicios informáticos SAS BIC	**Nombre empresa**	ANDES BPO S.A.S
NIT	800211401-8	**NIT**	900326590-9
correo	jsantafe@outsourcing.com.co digutierrez@outsourcing.com.co	**correo**	comercial@andesbpo.com juan.ortiz@andesbpo.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Mediana
Nombre empresa	CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO	**Nombre empresa**	Multienlace Servicios Sas

NIT	800219668-3	**NIT**	811008963
correo	soluciones.col@emergiacc.com financiero.col@emergiacc.com	**correo**	comercial@grupokonecta.co juridica@grupokonecta.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Microempresa
Nombre empresa	RST ASOCIADOS PROJECTS SAS	**Nombre empresa**	S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS
NIT	900264538-6	**NIT**	830120215-8
correo	richard.suarez@rstasociados.com.co	**correo**	juridica@s3.com.co
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Microempresa
Nombre empresa	VENTAS Y SERVICIOS S A	**Nombre empresa**	INTELSA INTELIGENCIA TECNOLOGICA SAS
NIT	860050420-4	**NIT**	900792205-5
correo	habeasdata@ventasyservicios.com.co	**correo**	marcelarueda@intelsa.co
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Pequeña
Nombre empresa	ABAI TELESERVICIOS S.A.U SUCURSAL EN COLOMBIA	**-Nombre empresa**	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS

NIT	900076998-6	**NIT**	830039329-8
correo	dpo@atento.com	**correo**	paola.rey@iq-online.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Pequeña	**Tamaño**	Pequeña
Nombre empresa	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S A S	**Nombre empresa**	SYNERJOY BPO SAS
NIT	900323853-7	**NIT**	800133032-9
correo	centrodeserviciosalempleado@teleperformance.co	**correo**	comercial@synerjoy.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Pereira
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Mediana
Nombre empresa	MILLENIUM BPO	**Nombre empresa**	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
NIT	830050856-2	**NIT**	900011395-6
correo	adelgado@millenium.com.co anamzuluaga@millenium.com.co	**correo**	comercial@bpmconsulting.com.co
		Ubicación	Bogotá D.C
Ubicación	Bogotá D.C	**Tamaño**	Mediana
Tamaño	Microempresa		

Nombre empresa	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	**Nombre empresa**	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S
NIT	900292245-4	**NIT**	800219668-3
correo	mercadeo.co@groupcosbpo.com	**correo**	soluciones.col@emergiacc.com
Ubicación	Bogotá D.C	**Ubicación**	Bogotá D.C
Tamaño	Grande	**Tamaño**	Pequeña
Nombre empresa	CONTENTO BPS		
NIT	811021864-9		
correo	vbarrera@contentobps.com		
Ubicación	Itagüí - Antioquia		
Tamaño	Pequeña		

2.2. Análisis oferta acorde al Modelo de Abastecimiento Estratégico de CCE a nivel Nacional:

a. La Secretaría Distrital de Salud realizó su correspondiente análisis de oferta mediante el Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente CCE a nivel Nacional y Distrital, de acuerdo con los datos suministrados en los últimos seis (06) años y siete (7) meses entre el periodo (01/01/2020) y (31/07/2026) determinó que sobre la oferta relacionada con los códigos:

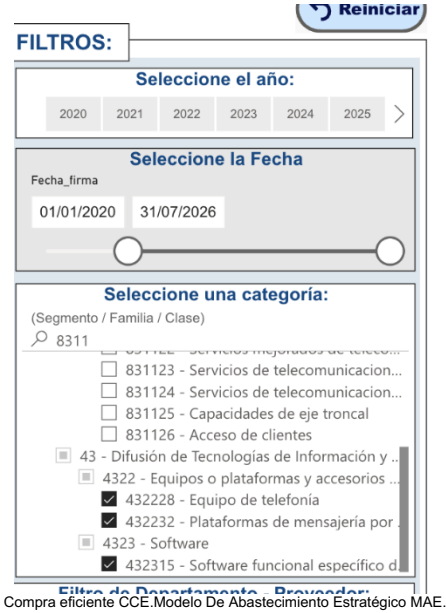
SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	N/A
83000000 Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507 Servicios de buró central de llamadas (Call center)
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43222800 Equipo de telefonía	N/A
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43230000 Software	43231500 Software funcional específico de la empresa	N/A
43000000 Difusión de tecnologías de Información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43223200 Plataformas de mensajería por móvil	N/A

b. Por otra parte, se tiene que el valor asignado en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad para el presente proceso corresponde a **CUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO**

MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($4.893.338.990) discriminado de la siguiente manera un valor de **TRES MIL CUATROCIENTOS OCHENTA MILLONES PESOS M/CTE (3.480.000.000)** para las líneas 106 y un valor de **MIL CUATROCIENTOS TRECE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (1.413.338.990)** para la línea de la dirección de servicio a la ciudadanía.

c. Se realizo la consulta en la plataforma Colombia Compra eficiente CCE. Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta con los siguientes filtros;

Imagen 1. Filtro e Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta



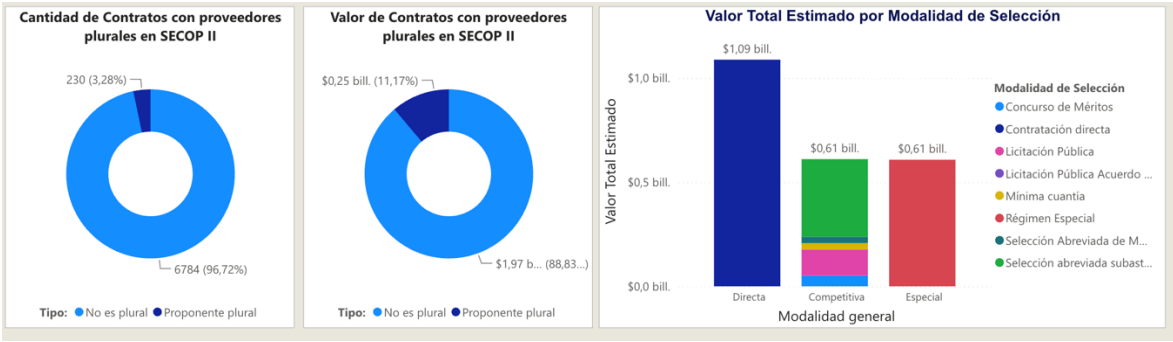
Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

d. Se halló que el 96,72% de la oferta registrada en SECOP II, corresponde a proveedores no plurales, es decir, personas jurídicas que celebran contratos desde su razón social, sin ningún tipo de consorcio o unión temporal.

Durante el período objeto de estudio (entre el 01/01/2020 y el31/07/2026) se ha suscrito un total de 7.444 contratos (en todas las modalidades de contratación), por valor de 2,31 Billones de pesos, existiendo un total de 2.397 proveedores en el mercado.



Gráfica 1. Análisis de la oferta

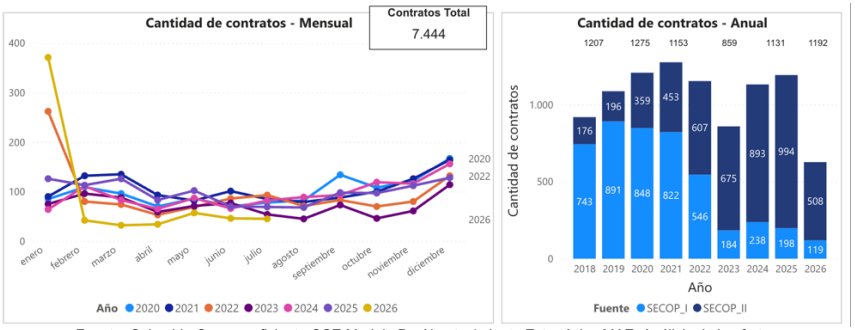


Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

e. Por otra parte, se evidencia que durante el período objeto de estudio (entre el 01/01/2020 y el 31/07/2026), el gasto mensual y anual tiene una tendencia constante, lo que indica que la cantidad de contratos mensuales y anuales han

experimentado una periodicidad constante durante el periodo analizado, como se pude ver SECOP II va en aumento con estos tipos de contratos (ver graficas).

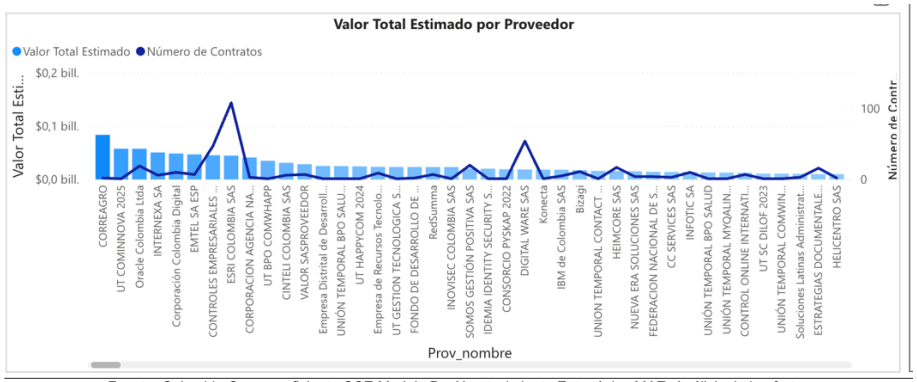
Gráfica 1. Análisis de la oferta, cantidad de contratos



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

f. Las siguientes graficas evidencian que el valor total estimado por proveedor se encuentra dentro del rango de los servicios de aplicación de encuesta por entidad.

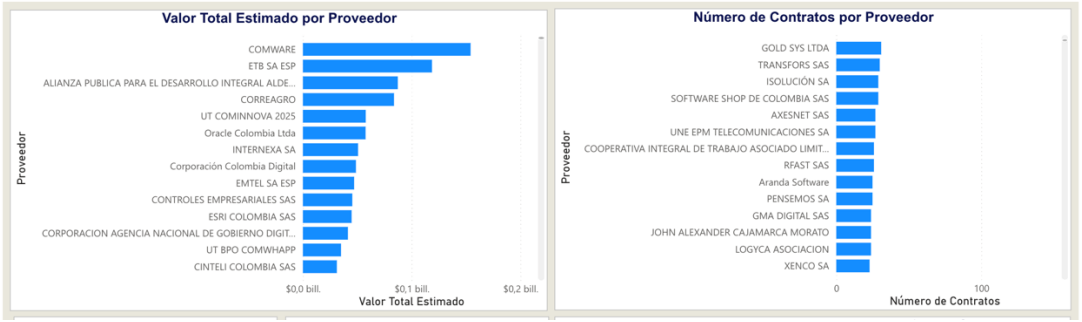
Gráfica 2. Análisis de la oferta, Valor total estimado por proveedor



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

Conforme lo expuesto, se puede inferir en que hay pluralidad de proveedores que oferten los servicios de Contac center

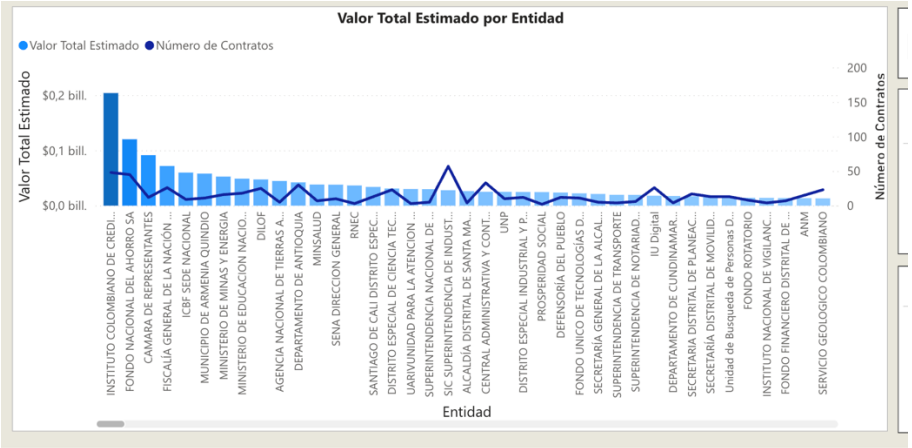
Gráfica 3. Análisis de la oferta, Valor total estimado y número de contratos por proveedor



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

g. En la siguiente gráfica, se observa que los servicios a contratar se encuentran dentro del rango del presupuesto estimado, ya que las diferentes entidades han realizado compras idénticas en el mercado.

Gráfica 4. Análisis de la oferta, Valor total estimado por entidad



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

h. En la siguiente tabla se evidencia que las diferentes entidades han realizado la contratación del servicio del contact center de percepción los códigos UNSPSC presentados en el presente estudio de mercado, lo que permite concluir que la adquisición que requiere la entidad está en el mercado colombiano y existe pluralidad de proveedores.

Tabla 1. Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2025	2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4322 - Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	**3,34%**	**47**	**$4.583.675.782**	**0,20%**	**511**	**$155.737.105.078**	**6,75%**
432228 - Equipo de telefonía	0,64%	16	$413.014.292	0,02%	**263**	**$59.977.318.985**	**2,60%**
432232 - Plataformas de mensajería por móvil	2,71%	31	$4.170.661.490	0,18%	**248**	**$95.759.786.093**	**4,15%**
4323 - Software	**13,65%**	**506**	**$210.030.713.434**	**9,10%**	**6296**	**$1.686.780.343.273**	**73,12%**
432315 - Software funcional específico de la empresa	13,65%	506	$210.030.713.434	9,10%	**6296**	**$1.686.780.343.273**	**73,12%**
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	**4,43%**	**74**	**$5.092.508.009**	**0,22%**	**637**	**$464.492.705.871**	**20,13%**
831115 - Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	4,43%	74	$5.092.508.009	0,22%	**637**	**$464.492.705.871**	**20,13%**
Total	**21,42%**	**627**	**$219.706.897.225**	**9,52%**	**7444**	**$2.307.010.154.222**	**100,00%**

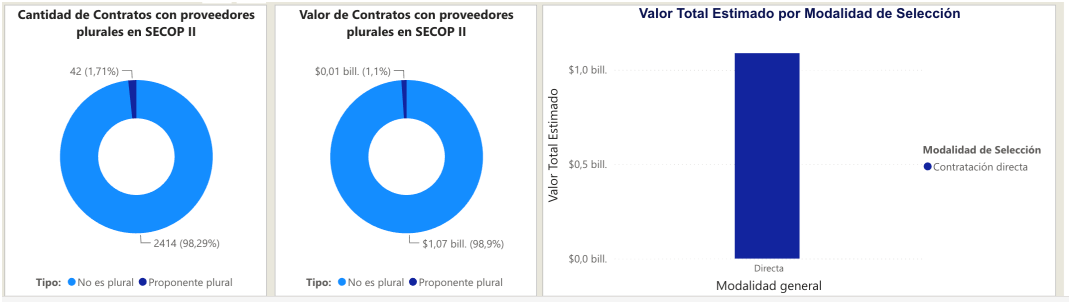
Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

i. Por otro lado, se determinó que el 98,29% de la oferta registrada en SECOP II, corresponde a proveedores no plurales, es decir, personas jurídicas que celebran contratos por la modalidad de contratación directa.

Durante el período objeto de estudio (entre el 01/01/2020 y el 31/07/2026) se ha suscrito un total de 2.512 contratos (en todas las modalidades de contratación), por valor de 1.09 Billones de pesos, existiendo un total de 783 proveedores en el mercado.



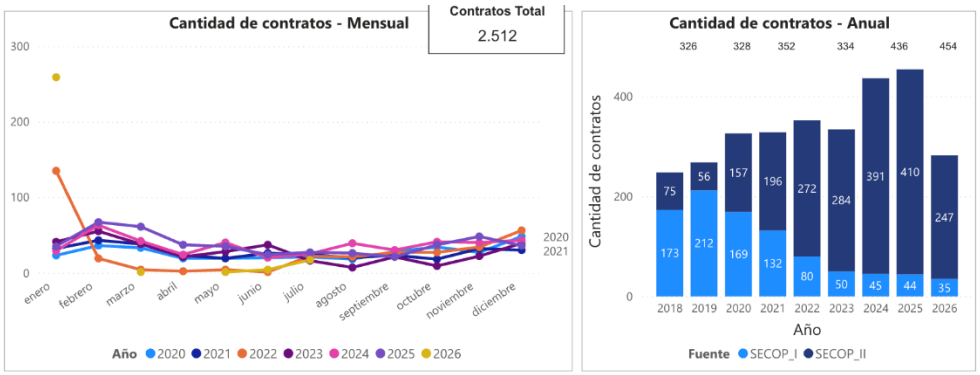
Gráfica 5. Análisis de la oferta contratación directa



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

j. Por otra parte, se evidencia que durante el período objeto de estudio (entre el 01/01/2020 y el 31/07/2026), el gasto mensual y anual tiene una tendencia constante, lo que indica que la cantidad de contratos mensuales y anuales han experimentado una periodicidad constante durante el periodo analizado, como se pude ver SECOP II va en aumento con este tipo de contrato (ver graficas).

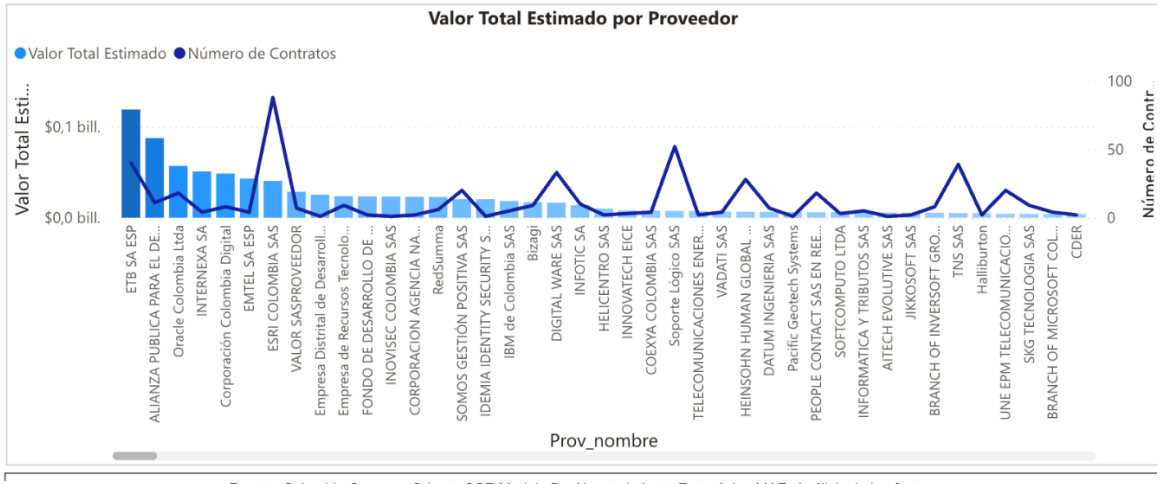
Gráfica 6. Análisis de la oferta, cantidad de contratos contratación directa



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

k. Las siguientes graficas evidencian que el valor total estimado por proveedor se encuentra dentro del rango de los servicios de aplicación de encuesta por entidad.

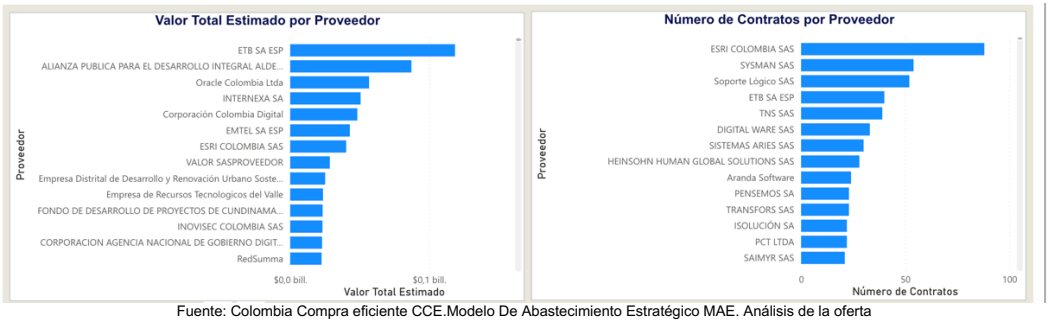
Gráfica 7. Análisis de la oferta, Valor total estimado por proveedor contratación directa



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

Conforme lo expuesto, se puede inferir en que hay pluralidad de proveedores que oferten los servicios de Contac center y realizan contratos mediante modalidad de contratación directa.

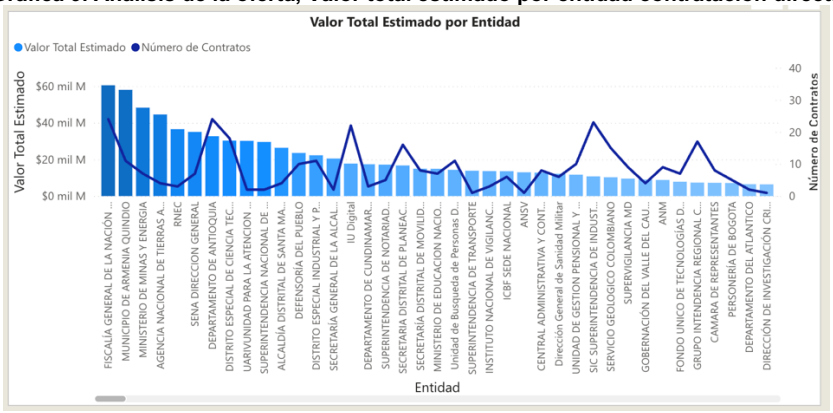
Gráfica 8. Análisis de la oferta, Valor total estimado y número de contratos por proveedor contratación directa



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

I. En la siguiente gráfica, se observa que los servicios a contratar se encuentran dentro del rango del presupuesto estimado, ya que las diferentes entidades han realizado compras en el mercado.

Gráfica 9. Análisis de la oferta, Valor total estimado por entidad contratación directa



Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

m. En la siguiente tabla se evidencia que las diferentes entidades han realizado la contratación del servicio del contact center de percepción los códigos UNSPSC presentados en el presente estudio de mercado, lo que permite concluir que la adquisición que requiere la entidad está en el mercado colombiano mediante la contratación directa.

Tabla 2. Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC contratación directa

Año	2025	2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
4322 - Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	**0,91%**	**1**	**$414.000.000**	**0,04%**	**46**	**$37.746.429.934**	**3,47%**
432228 - Equipo de telefonía	0,86%				25	$31.974.690.031	2,94%
432232 - Plataformas de mensajería por móvil	0,06%	1	$414.000.000	0,04%	21	$5.771.739.903	0,53%
4323 - Software	**20,04%**	**275**	**$95.332.031.399**	**8,76%**	**2298**	**$913.828.566.466**	**83,97%**
432315 - Software funcional específico de la empresa	20,04%	275	$95.332.031.399	8,76%	2298	$913.828.566.466	83,97%
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	**4,84%**	**6**	**$576.298.657**	**0,05%**	**168**	**$136.676.349.041**	**12,56%**
831115 - Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	4,84%	6	$576.298.657	0,05%	168	$136.676.349.041	12,56%
Total	**25,79%**	**282**	**$96.322.330.056**	**8,85%**	**2512**	**$1.088.251.345.441**	**100,00%**

Fuente: Colombia Compra eficiente CCE.Modelo De Abastecimiento Estratégico MAE. Análisis de la oferta
https://www.colombiacompra.gov.co/analisis-de-datos-de-compra-publica/visualizaciones-compra-publica/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

2.3. Conclusiones del análisis de la oferta:

El análisis de la oferta identificó 24 empresas que actualmente prestan servicios de Contact Center (BPO) en el mercado colombiano, de distintos tamaños (microempresa, pequeña, mediana y grande) y ubicadas principalmente en Bogotá D.C., con presencia también en Bucaramanga, Cota, Pereira e Itagüí (Antioquia). Esto confirma que el servicio requerido cuenta con múltiples proveedores capacitados para atenderlo, y que el mercado no está concentrado en un único oferente. Sobre el particular es preciso tener en cuenta que la Entidad realizó el respectivo **ANÁLISIS DE APLICABILIDAD DEL DECRETO 142 DE 2023 QUE MODIFICA Y ADICIONA EL DECRETO 1082 DE 2015.**

En atención a lo establecido en el Decreto 142 de 2023, mediante el cual se modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector Planeación (Decreto 1082 de 2015), el cual entró en vigencia el 1 de febrero de 2023, se deja constancia del análisis realizado por la Secretaría Distrital de Salud de acuerdo con lo expuesto a continuación:

- **Promoción de la división en lotes o segmentos.** En relación con lo indicado en el artículo 2.2.1.1.1.4.1. y 2.2.1.2.4.2.19. del Decreto 1082 de 2015, en los cuales se establece que las entidades deberán planear su contratación de manera que se promueva la división de los procesos de contratación en lotes o segmentos que facilite la participación de Mipymes, debido a la naturaleza del contrato que se pretende celebrar, y la especificidad que requieren las intervenciones objeto de este.

  Debido a la naturaleza de los servicios a contratar, no es posible que se ejecute de manera separado por lotes o por segmentos, así mismo ha de tenerse en cuenta que la Entidad acudirá a la modalidad de contratación directa bajo la causal de contrato interadministrativo en el marco de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

- **Ferias de Negocios Inclusiva**s. Respecto a lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.6.8. del Decreto 1082 de 2015, el cual establece la facultad de poder adelantar consultas al mercado desarrollando Ferias de Negocios Inclusivas con la finalidad de generar insumos para el análisis del sector económico, resulta pertinente indicar que debido a la naturaleza del contrato que se pretende celebrar, y los contratos que han sido realizados previamente de la misma naturaleza.

  De acuerdo con lo establecido en el citado Decreto, si bien existen empresas en el mercado que prestan servicios como los que se contratarán en el presente proceso que pertenecen a las categorías de Mipymes, de acuerdo con lo analizado por la Entidad respecto de la viabilidad de suscribir un contrato interadministrativo con ETB de manera directa con base en los criterios evaluados para determinar que la oferta de esa entidad es más favorable para cubrir la necesidad, no aplica el desarrollo de ferias inclusivas debido a la modalidad de selección definida.

- **Ofrecimiento más favorable.** En relación con la modificación realizada al artículo 2.2.1.1.2.2.2. del Decreto 1082 de 2015, en el cual se desarrollan condiciones particulares para determinar la oferta más favorable teniendo en cuenta las normas aplicables a cada modalidad de selección.

De acuerdo con la modalidad de contratación definida por la entidad para la contratación del presente proceso, no es procedente definir condiciones que permitan comparar ofertad, debido a que se contratará de manera directa bajo la modalidad de contrato interadministrativo.

- **Convenios solidarios**. Respecto a los convenios solidarios que trata el Libro 2, título 15, capítulo 1 del Decreto 1082 de 2015, particularmente lo indicado en el artículo 2.2.15.1.2 y 2.2.15.1.3. ibídem.

  No es procedente el desarrollo de convenios solidarios ya que se requiere que los servicios a contratar sean desarrollados por un solo ejecutor a fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas por la Entidad, por lo anterior no es procedente complementar acciones a través de la suscripción de convenios solidarios.

De otro lado, la consulta en el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) de Colombia Compra Eficiente, para los códigos UNSPSC 83111500, 83111507, 43222800, 43231500 y 43223200, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de julio de 2026 (6 años y 7 meses), evidenció 7.444 contratos suscritos en todas las modalidades de contratación, por un valor de $2,31 billones, con 2.397 proveedores participantes, de los cuales el 96,72 % corresponde a personas jurídicas que contratan de forma individual, sin consorcios ni uniones temporales. El gasto mensual y anual muestra una tendencia constante y creciente durante el periodo analizado, y los valores por proveedor y por entidad se ubican dentro del rango del presupuesto estimado para este proceso, lo que confirma que el mercado de Contact Center es un segmento activo, estable y con pluralidad de oferentes.

Al filtrar la misma información específicamente por la modalidad de Contratación Directa, se identificaron 2.512 contratos por $1,09 billones, con 783 proveedores distintos (98,29 % de ellos personas jurídicas que contratan de forma individual), lo que demuestra que esta modalidad también cuenta con una base amplia y activa de operadores a nivel nacional, y que su uso no es excepcional dentro del sector de Contact Center.

En conjunto, el análisis de la oferta ratifica que existe pluralidad de oferentes en el mercado general. En consecuencia, la selección de la modalidad de Contratación Directa para la suscripción de un Contrato Interadministrativo no obedece a una ausencia de competencia en el mercado, sino al cumplimiento estricto de la causal legal establecida en el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015 (modificado por el Decreto 310 de 2021), las entidades estatales están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios (AMP) diseñados por Colombia Compra Eficiente. Con el fin de acatar este mandato, la Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud verificaron la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Como resultado de esta consulta, se evidenció la existencia del "Acuerdo Marco de Precios para BPO Contact Center No. BPO III", el cual cuenta con una vigencia que va desde el once (11) de febrero de 2025 hasta el once (11) de febrero de 2027.

Esta elección se fundamenta en la naturaleza jurídica pública del ejecutor identificado y en que las condiciones económicas ofertadas se mantienen alineadas con los rangos y precios de mercado analizados, garantizando los principios de eficiencia y colaboración armónica entre entidades estatales. Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el Decreto 310 de 2021, la Secretaría Distrital de Salud / Fondo Financiero Distrital de Salud verificó a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) la existencia del Acuerdo Marco de Precios para BPO Contact Center No. BPO III, vigente desde el 11 de febrero de 2025 hasta el 11 de febrero de 2027. Con el propósito de evaluar la viabilidad técnica de este instrumento de agregación de demanda frente a la necesidad institucional, la Entidad publicó mediante memorando 2026-IE-17594 del 24 de abril de 2026 la Solicitud de Información (RFI - BPO III), realizando posteriormente ajustes técnicos mediante memorando 2026-IE-18891 del 5 de mayo de 2026. El análisis exhaustivo de las cotizaciones, observaciones y propuestas recibidas en el marco del RFI (Anexo: Correo Contact center proceso contractual Exclusión del Acuerdo Marco.pdf) permitió concluir con certeza técnica que el Acuerdo Marco de Precios BPO III resulta insuficiente e incompatible frente a las condiciones operativas, tecnológicas y funcionales requeridas por la Entidad. Por tanto, al configurarse una desalineación insubsanable entre el catálogo del Acuerdo Marco y la necesidad del servicio de salud del Distrito, se justifica técnicamente la inaplicabilidad de dicho instrumento de agregación de demanda para el presente proceso.

A partir del análisis exhaustivo de las cotizaciones, observaciones y propuestas recibidas en el marco del RFI (Ver anexo Correo Contact center proceso contractual Exclusión del Acuerdo Marco.pdf), se evidenció que el Acuerdo Marco de Precios BPO III **no se adecua a la totalidad de las condiciones técnicas, operativas y funcionales** descritas en el presente proceso, en razón a ello, a continuación, se incorporan cuadros comparativos entre las condiciones contenidas en acuerdo marco de precios BPO III AMP vigente y requerimientos específicos de la Entidad respecto de los ítems necesarios para la ejecución del presente proceso, los cuales contienen los resultados del desarrollo del proceso de solicitud de información (RFI) antes mencionado, las observaciones de los proveedores y las condiciones técnicas, operativas y económicas:

A. **Requerimiento: Profesionales:**

- Ítem agente profesional videollamada
- Ítem agente profesional redes sociales

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
1. Los proveedores destinan un profesional exclusivo para la atención del canal de atención Plataforma Microsoft Teams por medio del cual se brindará la intervención de acompañamiento a grupos de apoyo. 2. Los proveedores destinan un profesional exclusivo para la atención del canal de atención Facebook.	1. La Línea 106 no puede disponer de un profesional exclusivo para la atención del canal de contacto Teams, toda vez que se proyecta inicialmente un promedio de intervención a grupos de apoyo no superior a 3 espacios por semana. 2. Contratar este Ítem implica un costo aproximado de 11 millones de pesos adicionales de acuerdo con el valor contenido en el catálogo Acuerdo Marco de Precios-AMP. La Línea 106 no puede disponer de un profesional exclusivo para el canal de contacto Facebook, en promedio se presentan 24 interacciones por mes, las cuales son distribuidas entre los agentes contemplados para la ejecución.

- Ítem Líder de calidad

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
Refiere: agradecemos a la Entidad garantizar el tramo de control (Supervisores, Lideres de calidad y formadores) en los términos de CCE y conforme las particularidades de la operación, define dos tramos de control: 1. Amplio: 1 a 20	Como resultado de la experiencia en la operación del servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud, la Entidad requiere un (1) perfil de Líder de Calidad, encargado de realizar el seguimiento y

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
2. Detallado 1 a 15. Teniendo en cuenta que la Entidad proyecta la contratación de 63 profesionales, se requieren mínimo: • 4 supervisores (1 de ellos 7*24) • 4 líderes de calidad (1 de ellos 7*24).	registro del reporte estadístico correspondiente al número de fallas mensuales por agente. El Líder de Calidad efectúa el monitoreo de la prestación del servicio sobre una muestra aproximada de 522 intervenciones, definida conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) relacionado con error crítico de usuario (ECU). Con base en la experiencia de la Entidad, se ha establecido que estas actividades pueden ser desarrolladas por solo un (1) profesional en jornada ordinaria resultando innecesario y más costoso cumplir con lo exigido por el AMP para este ítem.

- Ítem Supervisor BPO

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
Los proveedores para este perfil enfocan las actividades recomendadas en las fichas técnicas de CCE: Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora.	La Línea 106 requiere que el perfil de Supervisor BPO cubra las 24 horas y se enfoque en: Realizar revisión del ingreso de interacciones mediante la plataforma omnicanal y realizar la asignación a los profesionales de atención en caso de ser requerido dicho proceso, cumpliendo con los criterios de oportunidad en pro de brindar la atención de acuerdo con los objetivos y necesidades de la Línea 106.

Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros).	Brindar **acompañamiento técnico en tiempo real** a los profesionales encaminada hacia la resolución de inquietudes propias de la atención como: normativas, conceptuales, procedimentales, activación de rutas, identificación de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial, implementar primeros auxilios psicológicos a fin de mitigar las situaciones de riesgos expuestas en la narrativa de los usuarios. La Entidad requiere que las actividades dispuestas para el perfil de Supervisor de acuerdo con lo establecido en el AMP BPO III sean desarrolladas por el perfil de Formador ya que la figura de supervisor es contemplada para ocupar otro tipo de necesidades de la Línea 106 y sus agentes de atención.

- ítem Coordinador Nacional

<table>
<tr><th>Condiciones del AMP</th><th>Requerimientos específicos de la Entidad</th></tr>
<tr><td>Refiere: dada la magnitud de la operación en términos de complejidad, misionalidad y detalle, se recomienda incorporar el servicio de un coordinador Nacional de Operaciones o un Gerente de Proyecto</td><td>Resultado de la experiencia con el Contact Center para las líneas de atención de salud no se requiere de coordinador nacional, ello representaría un sobrecosto importante teniendo en cuenta el valor del ítem conforme al catálogo de precios de AMP.

Resultado de la experiencia, la Entidad estima que en total requiere de 8 profesionales, para los perfiles Supervisores, líderes de calidad y formadores en la operación del servicio de Contact Center de las líneas de atención del sector salud descritos así:
<table>
<tr><th rowspan="2">Perfil</th><th rowspan="2">Profesionales conforme a los tramos definidos por CCE</th><th colspan="2">Profesionales requeridos por la entidad</th></tr>
<tr><th>Línea 106</th><th>Servicio a la ciudadanía</th></tr>
<tr><td>Supervisor BPO</td><td>4</td><td>4</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Líder de Calidad</td><td>4</td><td>0.5</td><td>0.5</td></tr>
<tr><td>Formador</td><td>4</td><td>1</td><td></td></tr>
<tr><td>Total</td><td>12</td><td>5.5</td><td>2.5</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

B. **Requerimiento: Sede**

Condiciones del AMP	Requerimientos específicos de la Entidad
Refiere: Se indica que "En la ciudad de Bogotá, en la sede del contratista seleccionado por el tiempo del contrato, esté no podrá ser reubicado ni se acepta el cambio de sede una vez queda aprobado por la supervisión del FFDS-SDS". Se solicita a la Entidad considerar que los proveedores habilitados dentro del Contrato del Acuerdo Marco de Precios BPO III pueden operar en cualquiera de las sedes que fueron evaluadas y habilitadas por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE. Por lo cual a la luz de dicho Acuerdo no resulta pertinente la exigencia de la Entidad de aprobar la sede desde donde el proveedor efectuará su operación.	La Entidad requiere que la prestación del servicio se realice en la ciudad de Bogotá D.C., en atención a las necesidades operativas, de seguimiento, monitoreo, supervisión y control propias del servicio a contratar. La Secretaría Distrital de Salud dada la complejidad de los servicios que requiere prestar, que comprometen situaciones de alto riesgo en salud mental y de tipo psicosocial, así como posible barreras de acceso al Sistema de Salud, resulta necesario realizar acciones de acompañamiento técnico y monitoreo de manera presencial, que permita realizar seguimiento a la operación a fin de garantizar la calidad del servicios y mitigar una atención inadecuada que incurra en riesgos al bienestar de la ciudadanía. Adicionalmente, se requiere que la ejecución contractual se realice en una única sede, teniendo en cuenta que, se exige la atención presencial y el acompañamiento permanente por parte del equipo de Supervisión, Líder de Calidad y Formador.

C. **Requerimiento: Acuerdos Nivel de Servicio (ANS)**

Condiciones del AMP	**Requerimientos específicos de la Entidad**
Refiere: agradecemos a la Entidad revisar las condiciones contenidas en el AMP, bajo el numeral 6. Acuerdos de Nivel de Servicio- ANEXO 1 - FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024. El cual regla los ANS para las operaciones contratas bajo este modelo de servicios. Lo anterior a razón a que las condiciones definidas por la Entidad son contrarias a la ya previstas en el AMP.	En términos de eficacia, la Entidad requiere medir la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos y lograr gestionar las solicitudes correctamente, esto es que el servicio de adecúe a las necesidades de la SDS y no que la SDS se adecúe a lo establecido en el AMP BPO III respecto de los ANS que rigen, entre otras, el cómo se realiza el seguimiento al contratista. La Entidad evidencia la necesidad de establecer indicadores que permitan la medición integral de la operación, así como la definición de criterios de penalización rigurosos, alineados con el cumplimiento de los objetivos planteados por la Secretaría Distrital de Salud, en términos de calidad y oportunidad en la atención. Lo anterior se plantea considerando aspectos clave como la gestión del riesgo, la seguridad de la información, la continuidad del servicio y la complejidad inherente a la atención de situaciones que involucran alto riesgo en salud mental y factores psicosociales, así como la identificación de posibles barreras de acceso al Sistema de Salud. En este sentido, se busca garantizar la calidad del servicio prestado y mitigar la ocurrencia de atenciones inadecuadas que puedan representar riesgos para el bienestar de la ciudadanía.

	Requerimiento: ANS Línea 106 Para la Línea 106 los siguientes ANS previstos en el AMP, anexo 2 fichas técnicas, no aplican: Nivel de servicio para atención por voz: (mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz). No aplica para la Línea 106 a razón que no es posible establecer 20 *segundos* para contestar cada una de las llamadas, teniendo en cuenta las dinámicas de intervención para cada llamada, de acuerdo con la identificación de situaciones de riesgos en salud mental o de tipo psicosocial. Adicionalmente, se requiere medir para el canal WhatsApp, no únicamente para la atención por voz. (Menor al 13% aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10% Tiempo de atención canales: (mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos. El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente). No aplica para la Línea 106, teniendo en cuenta que la primera orientación entregada o gestionada por el agente **<= 20 segundos, (para el canal WhatsApp)** no es posible teniendo en cuenta que el profesional requiere realizar acciones de identificación de riesgos en salud mental o de tipo

	psicosocial, así como implementar primeros auxilios psicológicos. (menor al 30% de error aplica el 3% - AMP/ anexo técnico aplica el 10%.) TMO (Tiempo Medio de Operación): no aplica para la Línea 106 Ocupación de Agentes en los canales de atención: no aplica para la Línea 106

Con base en lo anterior, tras adelantar el proceso de solicitud de información (RFI) dispuesto por la Agencia Colombia Compra Eficiente para el Acuerdo Marco de Precios BPO III vigente, el Fondo Financiero Distrital de Salud – Secretaría Distrital de Salud evidenció que este no se adecúa a la totalidad de las condiciones técnicas, operativas y funcionales contenidas en el anexo técnico construido para la ejecución del presente proceso. Dichas condiciones recogen la experiencia de la Entidad y ajustan los requisitos y la especificidad de los servicios a contratar, en garantía de la cobertura total de las necesidades de cada canal de atención de las dos líneas. Las siguientes exigencias se apartan de lo contenido en el AMP BPO III:

- El Acuerdo Marco contempla una operación estándar de Contact Center con flexibilidad en ubicación, permitiendo múltiples sedes y teletrabajo distribuido. De acuerdo con la experiencia de la Entidad, la necesidad propia requiere una operación 100 % presencial, por razones de confidencialidad: la atención presencial permite controlar la información recibida por los profesionales de atención en los diferentes canales, garantizar que esa información no sea captada por terceros y evitar interferencias externas —por ejemplo, ruidos o conversaciones ajenas en el canal telefónico— que afecten la calidad de la comunicación en un servicio de atención en salud mental como la Línea 106. La presencialidad también garantiza que la supervisión se realice de manera óptima, permitiendo el acompañamiento técnico y tecnológico, la supervisión de las acciones de intervención, el apoyo en las activaciones de ruta, la revisión y el análisis de los riesgos identificados, y la supervisión en tiempo real y simultánea de los distintos agentes de atención, incluida la verificación de sus estados (pausa, gestión, activación de rutas, redacción, entre otros). Por lo anterior, es necesario que la operación se ejecute en una única sede ubicada en Bogotá D.C., dado que la Entidad realiza acciones de monitoreo presencial y visitas de verificación de condiciones, entre otras.

- El Acuerdo Marco estructura propuestas de Contact Center comercial estándar, mientras que la atención de la Línea 106 debe responder a las necesidades particulares de la ciudadanía mediante un manejo no estandarizado, dado que los riesgos en salud mental o de tipo psicosocial son diversos y dependen de las situaciones que comprometen el bienestar integral de las personas.

Por ello, la Entidad requiere atención especializada a cargo de profesionales en psicología con experiencia en atención clínica, bajo los protocolos definidos en la normativa distrital y nacional aplicable y en el Manual de Atención de la Línea 106, el cual contiene los flujogramas para la activación de rutas, los motivos de consulta y las líneas de intervención que orientan la actuación de la Línea. Los servicios estandarizados que ofrece el AMP limitan las acciones necesarias para brindar atención en salud mental, en la medida en que su modelo de negocio se centra en gestiones de carácter resolutivo, transaccional o en respuestas específicas orientadas a garantizar la prestación del servicio ofertado. Las dinámicas de la Línea 106 difieren de ese modelo, porque las intervenciones de los profesionales en psicología frente a temas de salud mental no pueden realizarse a partir de respuestas mecanizadas. Es importante tener en cuenta que definir esquemas de tiempos cerrados —es decir, límites de tiempo para resolver las necesidades de los usuarios— incrementa el riesgo de no brindar una atención integral que proteja la integridad física y psicológica de las personas. Esto se explica porque una persona en situación de crisis (por ejemplo, con conducta suicida) requiere una atención especializada en salud mental cuya contención emocional no tiene un tiempo predefinido, ya que cada caso tiene sus propias particularidades. Las condiciones técnicas y operativas del AMP, en cambio, se centran en indicadores de productividad y optimización de tiempos, lo que afectaría de manera significativa acciones propias del ejercicio de la psicología como la identificación de riesgo, la psicoeducación, la atención en crisis y los primeros auxilios psicológicos, entre otras. A esto se suma que la calidad y la calidez son fundamentales en los procesos de atención de la Línea 106, a partir de pautas comunicacionales asertivas y de una atención humanizada que garantice el cuidado emocional de quienes contactan con la Línea. Lo anterior sustenta que las condiciones técnicas previstas en el AMP no permiten garantizar el modelo de atención en los términos requeridos por la Entidad.

- El Acuerdo Marco contempla horas de desarrollo para integraciones y canales digitales, así como un ítem de horas de desarrollo sin mayor especificación. La Entidad, por su parte, requiere una bolsa de horas de desarrollo especializado para ajustes, personalizaciones, integraciones técnicas con sistemas internos, adaptación de flujos de atención y mejoras en las herramientas omnicanal.

- El Acuerdo Marco establece un plazo de implementación de diez (10) días para iniciar la operación en los diferentes canales de contacto. La Entidad requiere que la fase de implementación sea inmediata, con sesiones de empalme previo y ordenado, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de los requerimientos del anexo técnico y anticipar dificultades tecnológicas en la configuración de los canales de contacto con la nueva plataforma omnicanal. Estas sesiones también permiten resolver los requerimientos del nuevo operador para la conectividad de los canales, la migración del talento humano dispuesto para el contrato, la transferencia de bases de conocimiento, la configuración integral de los canales y las pruebas operacionales exhaustivas, entre otras actividades necesarias para garantizar la continuidad de los servicios de cada línea.

- El Acuerdo Marco define Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a partir de indicadores estandarizados, mientras que la Entidad requiere indicadores específicos de eficacia en salud y atención psicosocial que permitan medir la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos y gestionar correctamente las solicitudes. La Entidad evidencia la necesidad de indicadores que contemplen las gestiones propias de la operación y de criterios de penalización rigurosos, alineados con el cumplimiento de sus objetivos de calidad y oportunidad en la atención, considerando aspectos clave como la gestión del riesgo en salud mental y factores psicosociales, así como la identificación de posibles barreras de acceso al sistema de salud, con el fin de mitigar atenciones inadecuadas que puedan representar riesgos para el bienestar de la ciudadanía.
- El análisis económico preliminar evidencia que la implementación bajo el Acuerdo Marco resultaría en un costo mensual superior al presupuesto disponible, dado que el AMP no permite ajustar los precios a las condiciones técnicas específicas requeridas por la Entidad.

Paralelamente al proceso de exploración técnica, la Entidad realizó una consulta específica a la Bolsa Mercantil de Colombia el 23 de abril de 2026 para determinar la disponibilidad y viabilidad económica de contratar el servicio de Contact Center a través de este escenario. En esta consulta, enviada por la Entidad, se solicitó información detallada sobre tres aspectos críticos: la existencia de otros procesos similares en entidades públicas, la incidencia de costos adicionales para la Entidad, y el funcionamiento operativo del proceso en la plataforma de la Bolsa Mercantil.

La Bolsa Mercantil de Colombia respondió afirmativamente el 13 de mayo de 2026, informando que el servicio de "Contact Center" sí se encuentra inscrito en su plataforma y que es posible adquirirlo a través de la modalidad de selección abreviada bajo la causal de Bolsa de Productos conforme a la Ley 1150 de 2007 y el Decreto Único 1082 de 2015. Sin embargo, esta respuesta incluyó información crucial respecto a los costos asociados a la negociación en el Mercado de Compras Públicas de la Bolsa Mercantil, información que resultó determinante para la evaluación económica de esta alternativa de contratación.

De conformidad con la respuesta de la Bolsa Mercantil, los costos asociados a este escenario se componen de dos rubros de comisión: primero, la comisión por Logística en línea, Compensación y liquidación, que representa un porcentaje del 0.45% más IVA para precios disponibles o del 0.51% más IVA para precios futuros del valor total del presupuesto de adquisición; y segundo, una comisión variable de las Sociedades Comisionistas de Bolsa, que es de libre fijación más IVA. Es importante destacar que, tal como lo aclaró la Bolsa Mercantil,

estos costos de comisión se calculan directamente sobre el presupuesto que la Entidad dispone para la adquisición del servicio, lo que implica que, a mayor presupuesto, mayores serán los costos administrativos derivados del uso de este escenario.

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Salud ha asignado un presupuesto específico y limitado para la contratación del servicio de Contact Center conforme a su planificación presupuestal, la imposición de comisiones adicionales por el uso de la plataforma de la Bolsa Mercantil representaría un impacto económico significativo que reduciría considerablemente los recursos disponibles para la prestación efectiva del servicio.

Estos costos de comisión, sumados a la rigidez técnica ya identificada del escenario de la Bolsa Mercantil respecto a servicios de características técnicas uniformes, confirman que la utilización de este mecanismo no es viable desde el punto de vista económico y técnico para las necesidades específicas de la Entidad. En consecuencia, la estructura de costos de la Bolsa Mercantil representa un factor adicional que refuerza la decisión de proceder mediante otros mecanismos de contratación, que permitan una negociación de precios más eficiente y ajustada directamente a los requerimientos presupuestales y operacionales de la Secretaría Distrital de Salud. (Anexo Consulta y respuesta de la bolsa mercantil).

3. ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO O PRECIO DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN

La Secretaría Distrital de Salud efectuó la consulta de precios de mercado mediante solicitud de cotizaciones, tanto por correo electrónico como a través de la plataforma transaccional SECOP II, con el fin de determinar el valor del presupuesto oficial del presente proceso de selección, cuyo objeto es: "Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud".

Si bien el servicio requerido cuenta con Acuerdo Marco de Precios (BPO III) disponible en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), la Entidad no adelantó la adquisición por ese medio. Como se expuso en el numeral anterior, el proceso de solicitud de información (RFI) adelantado ante Colombia Compra Eficiente permitió establecer que las condiciones técnicas, operativas y funcionales del AMP BPO III no se ajustan a los requerimientos particulares del servicio en especial, la operación 100 % presencial, la atención especializada en salud mental, los tiempos de atención no estandarizados y los indicadores de nivel de servicio propios de la Línea 106, razón por la cual se optó por consultar directamente el mercado para estructurar el presupuesto oficial conforme a dichas condiciones.

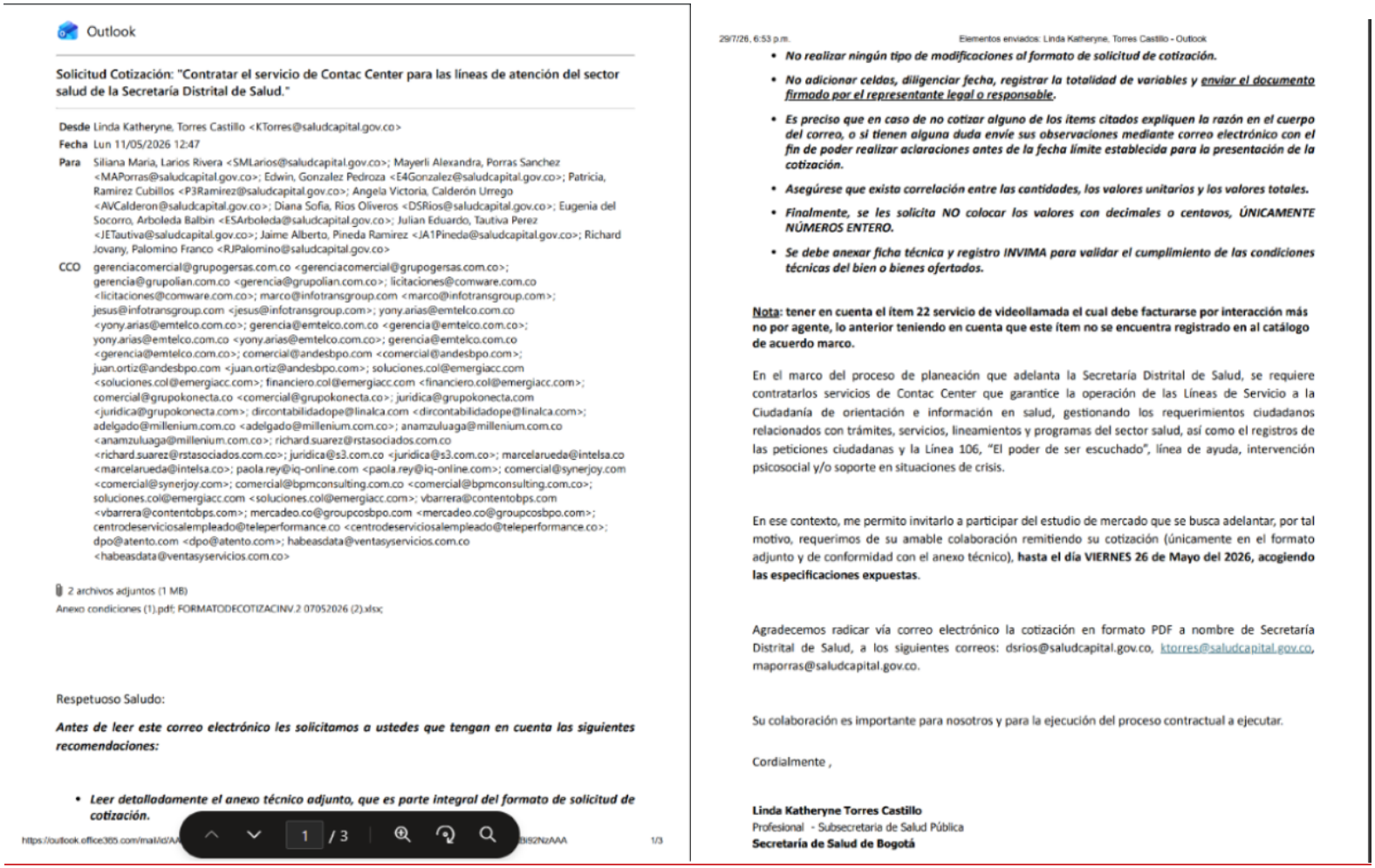
Paralelamente al proceso de exploración técnica, la Entidad consultó a la Bolsa Mercantil de Colombia el 23 de abril de 2026 sobre la disponibilidad y viabilidad económica de contratar el servicio de Contact Center por este escenario; la Bolsa respondió el 13 de mayo de 2026 confirmando que el servicio sí se encuentra inscrito en su plataforma y que puede adquirirse mediante selección abreviada por la causal de Bolsa de Productos, conforme a la Ley 1150 de 2007 y al Decreto 1082 de 2015, pero precisó que el trámite en el Mercado de Compras Públicas genera dos comisiones adicionales calculadas sobre el presupuesto total de adquisición: 0,45 % más IVA para precios disponibles (o 0,51 % más IVA para precios futuros) por logística en las líneas, compensación y liquidación, más una comisión variable de libre fijación de las Sociedades Comisionistas de Bolsa. Dado que la Secretaría Distrital de Salud cuenta con un presupuesto específico para este servicio, estas comisiones adicionales sumadas a la rigidez técnica del escenario frente a servicios altamente especializados representarían un impacto económico significativo que reduciría los recursos disponibles para la prestación efectiva del servicio, por lo que se descarta la Bolsa Mercantil como mecanismo viable y se refuerza la decisión de proceder mediante otro mecanismo de contratación que permita ajustar los precios a los requerimientos presupuestales y operacionales de la Entidad (Anexo: consulta y respuesta de la Bolsa Mercantil de Colombia).

Para tal efecto, se dieron a conocer los requisitos esenciales a los consultados.

a) Medio de consulta 1: Correo electrónico.

El día once (11) de mayo de 2026 se realizó la consulta a través del siguiente correo electrónico institucional ktorres@saludcapitalgov.co, acompañado de los siguientes anexos: formato de solicitud de cotización y anexo técnico.

La solicitud de cotización se realizó de la siguiente manera:



Outlook

Solicitud Cotización: "Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud."

Desde Linda Katheryne, Torres Castillo <KTorres@saludcapital.gov.co>
Fecha Lun 11/05/2026 12:47
Para Siliana Maria, Larios Rivera <SMLarios@saludcapital.gov.co>; Mayerli Alexandra, Porras Sanchez <MAPorras@saludcapital.gov.co>; Edwin, Gonzalez Pedroza <E4Gonzalez@saludcapital.gov.co>; Patricia, Ramirez Cubillos <P3Ramirez@saludcapital.gov.co>; Angela Victoria, Calderón Urrego <AVCalderon@saludcapital.gov.co>; Diana Sofia, Rios Oliveros <DSRios@saludcapital.gov.co>; Eugenia del Socorro, Arboleda Balbin <ESArboleda@saludcapital.gov.co>; Julian Eduardo, Tautiva Perez <JETautiva@saludcapital.gov.co>; Jaime Alberto, Pineda Ramirez <JA1Pineda@saludcapital.gov.co>; Richard Jovany, Palomino Franco <RJPalomino@saludcapital.gov.co>
CCO gerenciacomercial@grupogersas.com.co <gerenciacomercial@grupogersas.com.co>; gerencia@grupolian.com.co <gerencia@grupolian.com.co>; licitaciones@comware.com.co <licitaciones@comware.com.co>; marco@infotransgroup.com <marco@infotransgroup.com>; jesus@infotransgroup.com <jesus@infotransgroup.com>; yony.arias@emtelco.com.co <yony.arias@emtelco.com.co>; gerencia@emtelco.com.co <gerencia@emtelco.com.co>; yony.arias@emtelco.com.co <yony.arias@emtelco.com.co>; gerencia@emtelco.com.co <gerencia@emtelco.com.co>; comercial@andesbpo.com <comercial@andesbpo.com>; juan.ortiz@andesbpo.com <juan.ortiz@andesbpo.com>; soluciones.col@emergiacc.com <soluciones.col@emergiacc.com>; financiero.col@emergiacc.com <financiero.col@emergiacc.com>; comercial@grupokonecta.co <comercial@grupokonecta.co>; juridica@grupokonecta.com <juridica@grupokonecta.com>; dircontabilidadope@linalca.com <dircontabilidadope@linalca.com>; adelgado@millenium.com.co <adelgado@millenium.com.co>; anamzuluaga@millenium.com.co <anamzuluaga@millenium.com.co>; richard.suarez@rstasociados.com.co <richard.suarez@rstasociados.com.co>; juridica@s3.com.co <juridica@s3.com.co>; marcelarueda@intelsa.co <marcelarueda@intelsa.co>; paola.rey@iq-online.com <paola.rey@iq-online.com>; comercial@synerjoy.com <comercial@synerjoy.com>; comercial@bpmconsulting.com.co <comercial@bpmconsulting.com.co>; soluciones.col@emergiacc.com <soluciones.col@emergiacc.com>; vbarrera@contentobps.com <vbarrera@contentobps.com>; mercadeo.co@groupcosbpo.com <mercadeo.co@groupcosbpo.com>; centrodeserviciosalempleado@teleperformance.co <centrodeserviciosalempleado@teleperformance.co>; dpo@atento.com <dpo@atento.com>; habeasdata@ventasyservicios.com.co <habeasdata@ventasyservicios.com.co>

2 archivos adjuntos (1 MB)
Anexo condiciones (1).pdf; FORMATODECOTIZACINV.2 07052026 (2).xlsx;

Respetuoso Saludo:

Antes de leer este correo electrónico les solicitamos a ustedes que tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ***Leer detalladamente el anexo técnico adjunto, que es parte integral del formato de solicitud de cotización.***

https://outlook.office365.com/mail/id/AA... 1/3

29/7/26, 6:53 p.m. Elementos enviados: Linda Katheryne, Torres Castillo - Outlook

- ***No realizar ningún tipo de modificaciones al formato de solicitud de cotización.***
- ***No adicionar celdas, diligenciar fecha, registrar la totalidad de variables y enviar el documento firmado por el representante legal o responsable.***
- ***Es preciso que en caso de no cotizar alguno de los ítems citados expliquen la razón en el cuerpo del correo, o si tienen alguna duda envíe sus observaciones mediante correo electrónico con el fin de poder realizar aclaraciones antes de la fecha límite establecida para la presentación de la cotización.***
- ***Asegúrese que exista correlación entre las cantidades, los valores unitarios y los valores totales.***
- ***Finalmente, se les solicita NO colocar los valores con decimales o centavos, ÚNICAMENTE NÚMEROS ENTERO.***
- ***Se debe anexar ficha técnica y registro INVIMA para validar el cumplimiento de las condiciones técnicas del bien o bienes ofertados.***

Nota: tener en cuenta el ítem 22 servicio de videollamada el cual debe facturarse por interacción más no por agente, lo anterior teniendo en cuenta que este ítem no se encuentra registrado en al catálogo de acuerdo marco.

En el marco del proceso de planeación que adelanta la Secretaría Distrital de Salud, se requiere contratarlos servicios de Contac Center que garantice la operación de las Líneas de Servicio a la Ciudadanía de orientación e información en salud, gestionando los requerimientos ciudadanos relacionados con trámites, servicios, lineamientos y programas del sector salud, así como el registros de las peticiones ciudadanas y la Línea 106, "El poder de ser escuchado", línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis.

En ese contexto, me permito invitarlo a participar del estudio de mercado que se busca adelantar, por tal motivo, requerimos de su amable colaboración remitiendo su cotización (únicamente en el formato adjunto y de conformidad con el anexo técnico), **hasta el día VIERNES 26 de Mayo del 2026, acogiendo las especificaciones expuestas**.

Agradecemos radicar vía correo electrónico la cotización en formato PDF a nombre de Secretaría Distrital de Salud, a los siguientes correos: dsrios@saludcapital.gov.co, ktorres@saludcapital.gov.co, maporras@saludcapital.gov.co.

Su colaboración es importante para nosotros y para la ejecución del proceso contractual a ejecutar.

Cordialmente ,

Linda Katheryne Torres Castillo
Profesional - Subsecretaria de Salud Pública
Secretaría de Salud de Bogotá

A continuación, se relacionan los proveedores invitados a cotizar:

No.	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA CONSULTA	CORREO ELECTRÓNICO	NIT	CONTACTO	OBSERVACIONES
1	GESTIÓN EMPRESARIAL Y REPRESENTACIONES JURIDICAS, GRUPO GER S.A.S.	Correo Electrónico	11/05/2026	gerenciacomercial@grupogersas.com.co	900265560-5	(604) 4488438	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
2	GRUPO LIAN BPO	Correo Electrónico	11/05/2026	gerencia@grupolian.com.co	900271394-3	310 315 7037	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
3	COMWARE SA	Correo Electrónico	11/05/2026	licitaciones@comware.com.co	860045379-1	(601) 6382100	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
4	INFOTRANS COLOMBIA SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	marco@infotransgroup.com; jesus@infotransgroup.com	900882774-0	(601)7433281	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
5	EMTELCO	Correo Electrónico	11/05/2026	yony.arias@emtelco.com.co ; gerencia@emtelco.com.co	800237456-5	(604) 3897000	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
6	ANDES BPO S.A.S	Correo Electrónico	11/05/2026	comercial@andesbpo.com ; juan.ortiz@andesbpo.com	900326590-9	604 553 7866	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION

No.	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA CONSULTA	CORREO ELECTRÓNICO	NIT	CONTACTO	OBSERVACIONES
7	EMERIA - CONALCENTER BPO	Correo Electrónico	11/05/2026	financiero.col@emergiacc.com; soluciones.col@emergiacc.com	800219668-3	(601) 7454040	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
8	Multienlace Servicios Sas	Correo Electrónico	11/05/2026	comercial@grupokonecta.co ; uridica@grupokonecta.com	901577232-7	3195276644	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
9	LINALCA INFORMATICA SA - BIC	Correo Electrónico	11/05/2026	dircontabilidadope@linalca.com	800188299-4	316 0200000	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
10	MILLENIUM BPO	Correo Electrónico	11/05/2026	adelgado@millenium.com.co ; anamzuluaga@millenium.com.co	830050856-2	(601) 6500800	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
11	RST ASOCIADOS PROJECTS SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	richard.suarez@rstasociados.com.co	900264538-6	601 7446565.	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
12	S3 SIMPLE SMART SPEEDY SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	juridica@s3.com.co	830120215-8	6016510051	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
13	INTELSA INTELIGENCIA TECNOLOGICA SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	marcelarueda@intelsa.co	900792205-5	323 8388269	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION

No.	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA CONSULTA	CORREO ELECTRÓNICO	NIT	CONTACTO	OBSERVACIONES
14	IMAGE QUALITY OUTSOURCING SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	paola.rey@iq-online.com	830039329-8	604322 0887	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
15	SYNERJOY BPO SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	comercial@synerjoy.com	800133032-9	(601) 7423397	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
16	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	comercial@bpmconsulting.com.co	900011395-6	(601) 7569094	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
17	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS S.A.S	Correo Electrónico	11/05/2026	soluciones.col@emergiacc.com	800219668-3	310) 2279030	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
18	CONTENTO BPS	Correo Electrónico	11/05/2026	vbarrera@contentobps.com	811021864-9	604 6044040	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
19	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	Correo Electrónico	11/05/2026	mercadeo.co@groupcosbpo.com	900292245-4	6014863290	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
20	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S A S	Correo Electrónico	11/05/2026	centrodeserviciosalempleado@teleperformance.co	900323853-7	6014049080	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION

No.	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA CONSULTA	CORREO ELECTRÓNICO	NIT	CONTACTO	OBSERVACIONES
21	ABAI TELESERVICIOS S.A.U SUCURSAL EN COLOMBIA	Correo Electrónico	11/05/2026	dpo@atento.com	900076998-6	6012758340	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
22	VENTAS Y SERVICIOS S A	Correo Electrónico	11/05/2026	habeasdata@ventasyservicios.com.co	860050420-4	601 2862400	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION
23	ETB	Correo Electrónico	02/06/2026	marylen1@etb.com co	899999115	3123774703	SE ADJUNTA ANEXO TÉCNICO Y SOLICITUD DE COTIZACION

La Secretaría Distrital de Salud recibió las siguientes cotizaciones:

a. mediante correo electrónico:

No. COTIZACIÓN	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA RECEPCION COTIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
1	MILLENIUM BPO	Correo Electrónico	26/05/2026	adelgado@millenium.com.co anamzuluaga@millenium.com.co	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos.

No. COTIZACIÓN	CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA RECEPCION COTIZACION	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES
2	EMERGIA	Correo Electrónico	26/05/2026	semasiasa@emergiacc.com	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos.
3	RST	Correo Electrónico	26/05/2026	analista.licitaciones@rstasociados.com.co	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos.
4	KONECTA	Correo Electrónico	26/05/2026	diego.renteria@konecta.com	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos.
5	INNOVA TECH IT SAS	Correo Electrónico	21/05/2026	directora.gobierno@happybpo.co	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos. (Misma cotización remitida por correo electrónico)
6	ETB	Correo Electrónico	11/06/2026	marylen1@etb.com co	Se recibe cotización por correo electrónico en los tiempos establecidos.

- El día 6 de agosto de 2026 se solicitó al proveedor RST A aclaración sobre el ítem N.° 22 de su cotización («Agente profesional para atención con videollamada – Línea 106»), cuyo valor cotizado de $8.925 pesos generaban dudas. El proveedor respondió el mismo día, aclarando el valor por un valor de $8.925.000 y confirmando que la oferta cumple con los requisitos mínimos para su análisis.

- Por otro lado, el día 10 de agosto de 2026, la Entidad solicitó al proveedor ETB realizar una validación integral del documento de cotización previamente remitido, particularmente respecto de precios, cantidades, ítems, condiciones y demás datos, teniendo en cuenta que durante la revisión se identificaron algunas inconsistencias de carácter formal y de presentación que requerían ser aclaradas y ajustadas antes de utilizar dicha información como insumo para el análisis económico y la estructuración del proceso contractual.

  La solicitud efectuada por la Entidad tuvo como finalidad depurar, precisar y presentar de manera homogénea la información contenida en la cotización, de forma que los diferentes componentes ofertados pudieran ser correctamente identificados y contrastados frente a las demás referencias de mercado obtenidas. En particular, los ajustes solicitados estuvieron orientados a *la organización y visualización de los ítems, correspondencia entre las cantidades y sus respectivas unidades de medida, identificación individual de los bienes o servicios cotizados, verificación de los valores unitarios y totales, y aclaración de las condiciones asociadas a cada concepto*, cuando ello resultaba necesario para establecer una adecuada equivalencia entre la información suministrada por los diferentes potenciales proveedores.

  Es importante precisar que dichos ajustes tuvieron un alcance estrictamente formal, aclaratorio y de presentación de la información, y no estuvieron dirigidos a modificar las condiciones esenciales de la cotización, obtener una reducción o mejora del precio, incorporar bienes o servicios diferentes a los inicialmente considerados, alterar las cantidades requeridas por la Entidad o generar una ventaja particular para el proveedor. Por el contrario, su finalidad consistió en contar con información suficientemente clara, completa, consistente y comparable que permitiera a la Administración realizar adecuadamente el análisis de mercado.

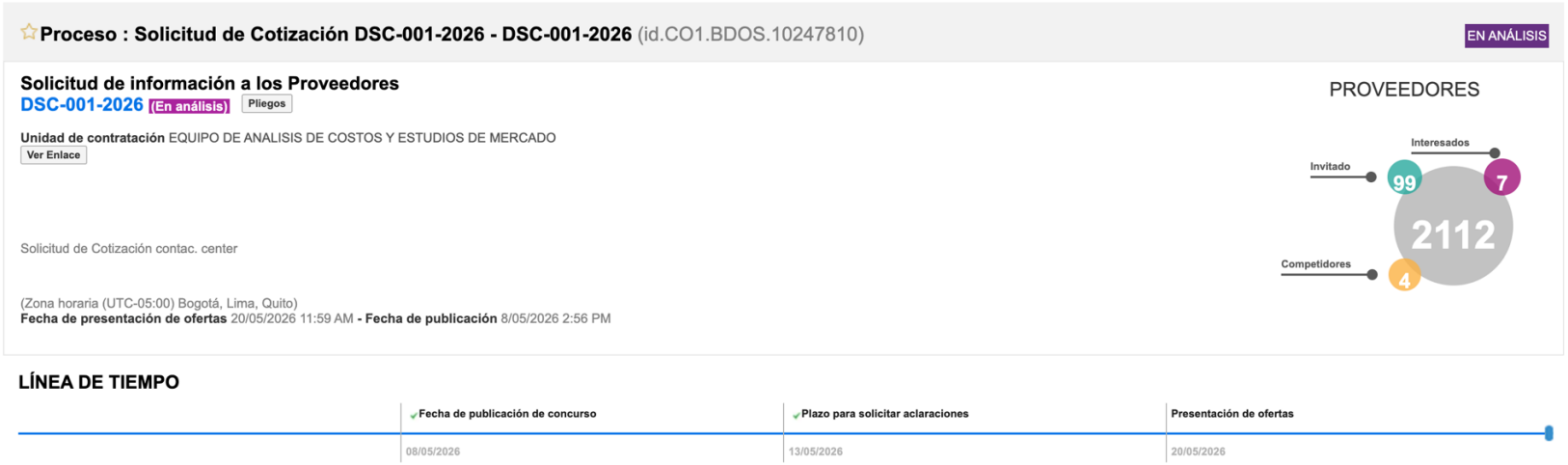
  En este sentido, el proveedor *ETB dio respuesta el mismo 10 de agosto de 2026*, remitiendo el documento ajustado de conformidad con las precisiones solicitadas por la Entidad. Una vez revisada la información allegada, se verificó que la cotización contenía los elementos mínimos requeridos para su utilización como insumo del análisis económico, permitiendo identificar de manera clara los conceptos cotizados, sus cantidades, unidades de medida y valores correspondientes, y efectuar la respectiva comparación con las demás referencias disponibles.

  En ese sentido, la solicitud de aclaraciones y ajustes formales a la información suministrada por un potencial proveedor resulta compatible con la finalidad del estudio de mercado, en la medida en que permite a la Administración obtener información cierta, suficiente, consistente y comparable para la determinación del presupuesto oficial y la adecuada estructuración de las condiciones

del proceso contractual. Lo anterior resulta concordante con el criterio expuesto por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en el Concepto C-910 de 2026, conforme al cual el análisis del sector y el estudio de mercado deben permitir a las entidades identificar las condiciones del mercado, los factores que inciden en la determinación de los precios y las alternativas que resulten convenientes para la Administración, atendiendo los principios de eficiencia, eficacia y economía.

b. Plataforma transaccional SECOP II

El día ocho (08) de mayo del 2026 se realizó formalmente la solicitud de cotización mediante la plataforma transaccional SECOP II, el número del evento es el DSC-001-2026 con cierre el 20 de mayo de 2026 a las 23:59 horas, se adjuntaron tanto el anexo técnico cómo la solicitud de cotización del proceso.



1. Cotizaciones recibidas mediante la plataforma SECOP II

De acuerdo con el cierre del día 20 de mayo del 2026, evento de cotización la plataforma SECOP II se recibieron cuatro (4) cotizaciones las cuales cumplen con el diligenciamiento y lo estipulado en el formato de cotización:

CONSULTADO	MEDIO DE CONSULTA	FECHA RECEPCION COTIZACION	OBSERVACIONES
INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY°	Secop II	20/05/2026	Se recibe cotización por Secop II.
ALMAEXPERIENCE COLOMBIA	Secop II	15/05/2026	Se recibe cotización por Secop II.
C&C SERVICES S.A.S	Secop II	15/05/2026	Se recibe cotización por Secop II.
COGUASIMALES SERVICE SAS	Secop II	15/05/2026	Se recibe cotización por Secop II.

Soporte Que Evidencia El Estudio De Mercado

A continuación, se presenta el soporte que evidencia el estudio de mercado con la siguiente información:

- Cuadro comparativo de oferentes.
- Análisis de las cotizaciones recibidas, comparación de los precios.
- Se recibieron nueve (9) cotizaciones. Cabe precisar que el proveedor NNOVATECH IT S.A.S. – BPO HAPPIFY remitió su propuesta tanto por correo electrónico como a través de la plataforma SECOP II, por lo cual se tendrá en cuenta únicamente la cotización allegada mediante SECOP II.
- Trazabilidad de empresas invitadas a cotizar y cotizaciones recibidas.

4. METODOLOGÍA PARA LA COMPARACIÓN DE COTIZACIONES Y DETERMINACIÓN DE LA OFERTA MÁS FAVORABLE

4.1. Consulta de mercado: La Secretaría Distrital de Salud invitó a cotizar a 23 proveedores del mercado por correo electrónico institucional (11 de mayo de 2026 y el 2 de junio de 2026), remitiendo a cada uno el formato de solicitud de cotización y el anexo técnico del proceso. De forma paralela, abrió un evento público de cotización en la plataforma transaccional SECOP II (evento No. DSC-001-2026, publicado el 8 de mayo de 2026, con cierre el 20 de mayo de 2026 a las 23:59 horas), con los mismos anexos.

4.2. Recepción de cotizaciones: Se recibieron nueve (9) cotizaciones, ocho de ellas válidas observando que un proveedor envió cotización por los dos medios: correo electrónico y secoop ii. Así, se observan el siguiente listado de proveedores: seis por correo electrónico (Millenium BPO, Emergia, RST, Konecta, Innova Tech IT SAS y ETB) y cuatro por SECOP II (Innova Tech IT SAS/BPO Happify, AlmaExperience Colombia, C&C Services S.A.S y Coguasimales Service SAS). De estas nueve corresponden a proveedores del mercado que se compararon frente al valor de referencia de ETB

4.3. Estandarización mediante anexo técnico: Cada cotización se solicitó y registró sobre los mismos ítems, unidades de medida y cantidades del anexo técnico del proceso (agente minero de datos, enlace dedicado, troncal SIP, minutos IVR, WhatsApp for Business, supervisores, líder de calidad, plataforma multicanal, horas de desarrollo, cerramiento de área de trabajo, agentes en sitio para Línea 106 y Línea de Atención a la Ciudadanía, puestos de trabajo, mensajería masiva, atención por videollamada, entre otros). Esta estandarización garantizó que el valor total mensual resultante de cada oferta estuviera construido sobre una misma base técnica y un mismo alcance, de manera que la comparación entre proveedores realizada sobre el valor total mensual de cada cotización fuera equivalente y no estuviera distorsionada por diferencias en el contenido o la cobertura de cada propuesta.

4.4. Consolidación comparativa: Con la información recibida se construyó un cuadro único denominado análisis comparativo de oferta vs oferta ETB con el valor unitario y el valor total incluido IVA de cada ítem, para cada proveedor. La sumatoria de estos valores permitió obtener el valor mensual total de cada una de las ocho cotizaciones incluido IVA, cifra que constituyó la base efectiva de comparación frente al valor mensual de referencia de ETB, como se muestra en la siguiente tabla:

No.	COTIZACIÓN	MEDIO	VALOR TOTAL MENSUAL CON IVA	VALOR TOTAL MENSUAL CON IVA OFERTA ETB	% de diferencia	OBSERVACIÓN
1	Milenium BPO	Correo	$3,070,700,491.39	$1,008,336,542.83	204.5%	Se aclara que la cotización se ajustó para determinar el valor mensual, dado que la solicitud inicial contemplaba un plazo de ejecución de 18 meses. Dicho ajuste se realizó por errores aritméticos derivados de diferencias en el cálculo del IVA y en cifras en pesos, con el fin de contar con el valor mensual conforme al nuevo plazo de ejecución para efectos del presente análisis. Se descarta: es la cotización más costosa del proceso (+204,5% vs ETB, $2.062M adicionales/mes). El sobrecosto se concentra en Agente en Sitio Línea 106 7x24 ($42,5M/agente vs $9,9M de ETB, +331%), que por sí solo explica el 85% de la brecha, y en Supervisor 7x24 (+466%, 11% de la brecha).
2	Emergia	Correo	$1,776,172,333.40	$1,008,336,542.83	76.1%	Se descarta: +76,2% vs ETB ($768M adicionales/mes). El sobrecosto se concentra en personal en sitio: Agente Línea 106 7x24 (+105%, aporta 72% de la brecha) y Agente Servicio a la Ciudadanía (+73%, aporta 20%). Estos dos ítems explican el 92% de la diferencia.
3	RSTA	Correo	$1,011,132,669.61	$1,008,336,542.83	0.3%	Se ajustó la cotización presentada, teniendo en cuenta que se identificaron errores aritméticos derivados de diferencias en el cálculo del IVA y en el manejo de decimales. Asimismo, de acuerdo con el alcance, se ajustó el ítem 23 para determinar el valor mensual para el análisis Se descarta: aunque el valor total es prácticamente igual al de ETB (+0,3%), el desglose muestra sobrecostos en Cerramiento de área de trabajo (+474%, $35,3M adicionales) y Puesto de trabajo sin agente (+97%, $32,1M adicionales), compensados artificialmente por un menor valor en Agente en Sitio Línea 106 (-31%). No representa ahorro real ni ventaja técnica frente a ETB.

4	KONECTA	Correo	$1,512,959,831.79	$1,008,336,542.83	50.0%	Se ajustó la cotización presentada, teniendo en cuenta que se identificaron errores aritméticos derivados de diferencias en el cálculo del IVA y en el manejo de decimales. Se descarta: +50,1% vs ETB ($505M adicionales/mes). El sobrecosto se concentra en Cerramiento de área de trabajo (+3.527%, $262,6M adicionales — el mayor sobreprecio unitario de todo el proceso) y Agente en Sitio Línea 106 (+31%, $165,6M adicionales), que en conjunto explican el 85% de la brecha.
5	C&C SERVICES	SECOP II	$745,474,310.00	$1,008,336,542.83	-26.1%	Se ajustó la cotización presentada, teniendo en cuenta que se identificaron errores aritméticos derivados de diferencias en el cálculo del IVA y en el manejo de decimales. Se descarta por OFERTA CON PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO (art. 2, Ley 1150 de 2007 y art. 2.2.1.1.2.2.4, Decreto 1082 de 2015), pese a que el valor total es 26,1% INFERIOR al de ETB. El ítem de mayor peso — Agente en Sitio Línea 106 7x24 — está cotizado a $5.550.000/mes, el más bajo de las 9 propuestas: hasta 7,7 veces por debajo de Milenium ($42.502.876) y muy por debajo del promedio de mercado de los ítems de Agente en Sitio (~$14,7M). Ese valor no alcanza a cubrir salario mínimo + prestaciones sociales + parafiscales de un agente de tiempo completo 7x24, por lo que no cumple los requisitos habilitantes de sostenibilidad económica de la oferta. Corresponde requerir al proponente la justificación de los costos antes de admitir la oferta como válida.
6	AlmaExperience Colombia	SECOP II	$2,736,276,686.23	$1,008,336,542.83	171.4%	Se ajustó la cotización presentada, teniendo en cuenta que se identificaron errores aritméticos derivados de diferencias en el cálculo del IVA y en el manejo de decimales. Se descarta: +171,4% vs ETB ($1.728M adicionales/mes). El sobrecosto se concentra en Agente en Sitio Línea 106 (+273%, aporta 83% de la brecha, $1.442M adicionales) y Supervisor 7x24 (+470%, aporta 13%).

7	COGUASIMALES SERVICE SAS	SECOP II	$2,256,323,300.00	$1,008,336,542.83	123.8%	Se descarta: +123,8% vs ETB ($1.248M adicionales/mes). El 64% de la brecha ($802M) proviene de un valor atípico en Minuto IVR ($45.000/minuto vs $59,26 de ETB, +75.838%), lo que evidencia un probable error de digitación en la cotización. Adicionalmente, Agente en Sitio Línea 106 está +89% (38% de la brecha).
8	INNOVA TECH IT SAS	SECOP II	$40,543,199,175.67	$1,008,336,542.83	3920.8%	Se descarta: valor totalmente desproporcionado (+3.920,8% vs ETB, $39.535M adicionales/mes). El 61% de la brecha proviene de WhatsApp Usuario Activo cotizado a $2.543.112 por conversación (vs ~$600-750 del resto del mercado) y el 17% de Hora de desarrollo ($563.507 vs $274.847 de ETB). Cotización no viable: presenta errores evidentes de digitación/unidades que la descalifican técnicamente.

Nota No.1: Los valores del ítem VALOR TOTAL MENSUAL CON IVA se tomaron del anexo denominado EJERCICIO GLOBAL FINANCIERO_CONTACT CENTER FINAL 2

Nota No2: ETB presenta la mejor oferta: su valor mensual ($1.008.336.542,83) es el más bajo entre las cotizaciones que cumplen los requisitos del proceso. Las 5 cotizaciones por correo y 3 de SECOP II superan su valor entre 0,3% y 3.920,8%, principalmente por sobrecostos en personal en sitio (Agente Línea 106/Servicio a la Ciudadanía) e infraestructura (Cerramiento de área de trabajo), y en dos casos (COGUASIMALES, INNOVA TECH) por valores atípicos. La única oferta con valor inferior (C&C SERVICES, -26,1%) se descarta por un precio de personal en sitio potencialmente artificialmente bajo que no cubriría costos laborales mínimos, no por razones de mercado.

4.5. Cálculo de desviación frente al valor de referencia: Cada cotización se comparó contra el valor mensual de ETB, calculando el porcentaje de desviación de cada una frente a esa referencia: Milenium +186,0 %, Emergia +65,4 %, KONECTA +40,9 %, AlmaExperience +154,9 %, Coguasimales +110,1 %, Innova Tech +614,6 %, RST Asociados +6,7 % frente a ETB, y C&C Services muy por debajo de la referencia.

5. CONCLUSIÓN DEL EJERCICIO:

Una vez descartadas las cotizaciones con sobrecosto y la de valor artificialmente bajo, el ejercicio financiero determina que la oferta más favorable para la Entidad es la de ETB S.A. E.S.P., por representar la combinación más razonable entre valor de mercado, continuidad del servicio, experiencia verificada y fundamento legal para la contratación directa interadministrativa.

Del análisis anterior se derivaron hallazgos relevantes: primero, el mercado general de servicios de Contact Center en Colombia cuenta con operadores especializados con estructuras organizacionales definidas y herramientas estandarizadas. Sin embargo, como segunda conclusión crítica, la experiencia contractual de la Secretaría Distrital de Salud en 2024 y 2025 demostró que los modelos operativos estándar del sector privado no logran adaptarse con la rigurosidad técnica que demanda la Línea 106 como dispositivo crítico de atención en salud mental y la Línea de Servicio a la Ciudadanía y Orientación, impactando la estabilidad presupuestal y la continuidad del servicio.

En consecuencia, el análisis de demanda permite concluir que la Secretaría Distrital de Salud, debido a la naturaleza crítica e ininterrumpida de los servicios de salud pública, requiere demandar un perfil de operador con capacidades técnicas especializadas y de alta confiabilidad que garantice:

a. Experiencia técnica comprobada en la gestión de protocolos de intervención en conducta suicida, violencia y crisis psicosocial.
b. Capacidad de operación centralizada con esquemas operativos de supervisión y control dedicados exclusivamente a la misión de la entidad.
c. Arquitectura omnicanal robusta con capacidades de integración a los sistemas internos de la Secretaría.
d. Disponibilidad y estabilidad de talento humano especializado en áreas de la salud mental y atención ciudadana.
e. Flexibilidad y adaptabilidad operativa continua frente a las contingencias de salud pública del Distrito Capital.

Esta configuración de la demanda técnica y misional del Distrito exige un modelo de contratación que mitigue los riesgos de deserción operativa y asegure la idoneidad absoluta del prestador del servicio, garantizando la protección de los derechos de la ciudadanía.

En consecuencia, la Secretaría Distrital de Salud ha determinado adelantar el presente proceso de selección bajo la modalidad de Contratación Directa, fundamentado estrictamente en la causal de Contratos Interadministrativos, de conformidad con el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015.

Esta determinación es procedente y jurídicamente viable por las siguientes razones:

- Criterio orgánico: El acuerdo se celebrará con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB), entidad que ostenta la naturaleza de entidad estatal, cumpliendo a cabalidad con el presupuesto subjetivo exigido por la norma.
- Idoneidad y el objeto: La ejecución de la plataforma tecnológica y operativa del Contact Center se alinea directamente con las competencias, funciones misionales y la capacidad técnica de la entidad ejecutora, garantizando la continuidad ininterrumpida de la Línea 106 (atención en salud mental) y la Línea de Servicio a la Ciudadanía, las cuales constituyen dispositivos críticos de salud pública que no admiten suspensión.
- Eficiencia y economía: El análisis técnico y de antecedentes evidenció que los modelos estándar del mercado abierto no mitigan los riesgos de deserción operativa ni aseguran la especialidad requerida para la atención de población en crisis psicosocial. Por tanto, el régimen interadministrativo permite estructurar un esquema obligacional técnico y financiero que se ajusta estrictamente a las especificidades no negociables de la entidad y al presupuesto asignado.

Derivado de lo anterior, se concluye que, si bien el sector de Contact Center general suele canalizarse a través de modalidades competitivas como la Subasta Inversa, las particularidades misionales, la alta especialidad en salud mental requerida por el Distrito y la naturaleza pública del contratista ejecutor, hacen plenamente procedente y necesaria la aplicación de la causal interadministrativa. Este mecanismo garantiza de manera simultánea los principios de continuidad del servicio público, economía, eficacia y la protección integral de la población vulnerable.

En consonancia con la necesidad apremiante de garantizar la continuidad del servicio y mitigar el riesgo de interrupción en la atención a la ciudadanía particularmente en la Línea 106, se adelantaron mesas de trabajo internas para la priorización del cronograma de estructuración. En consecuencia, en acatamiento estricto al principio de economía y con el fin de realizar un análisis comparativo que demostrara la eficiencia, idoneidad y ventajas comparativas de las condiciones del mercado, se procedió a elevar solicitudes formales de cotización a los operadores Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) e INNOVA TECH IT SAS (BPO), este último en calidad de contratista actual. Dichas actuaciones se enfocaron en el objeto contractual: 'Contratar el servicio de Contact Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud', permitiendo constatar que la alternativa del contrato interadministrativo representa la opción más favorable y eficiente para los intereses de la entidad. Las propuestas económicas fueron allegadas de manera posterior, según la relación cronológica que se detalla a continuación

Tras la etapa de sondeo del mercado a través de la plataforma SECOP II, se consolidaron cuatro (4) cotizaciones de referencia. Al respecto, se determinó excluir del análisis de precios la propuesta presentada por la firma INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY, tasada en $7.672.365.352,58 M/CTE. Dicha decisión se fundamenta en que el monto exhibe una dispersión extrema y un comportamiento atípico respecto al promedio de las demás referencias recolectadas, las cuales se sitúan en rangos significativamente inferiores. Incorporar este valor habría generado una distorsión en la estimación del presupuesto, afectando la representatividad y objetividad del estudio de mercado.

6. ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO

Para efectos de la estimación del presupuesto oficial de la vigencia 2026, se tuvo en cuenta que la adjudicación y suscripción del contrato se llevará a cabo el 21 de agosto de 2026, razón por la cual la primera facturación corresponde únicamente al periodo comprendido entre el 21 y el 30 de agosto de 2026 (10 días). Para dicho periodo, el valor de los ítems de facturación mensual o por consumo (personal, plataforma, conectividad, minutos, licenciamiento, entre otros) se calculó de manera proporcional a los días efectivos de ejecución, tomando el valor mensual de cada ítem dividido entre 30 días y multiplicado por los 10 días correspondientes. Por su parte, los ítems que se facturan una sola vez durante la ejecución del contrato el setup de WhatsApp for Business, las horas de desarrollo para integración de servicios y el cerramiento del área de trabajo del Centro de Contacto se incluyeron por su valor total, sin prorrateo, en razón a que corresponden a actividades de implementación que se ejecutan de manera íntegra al inicio del servicio. Como resultado, el valor estimado de la primera facturación (21 al 30 de agosto de 2026) un valor de **TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS DIECISÉIS PESOS M/CTE ($366.677.416) INCLUIDO IVA**, como se ilustra en la siguiente tabla:

Proyección primer factura							
No.	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**CANTANIDADES DEL 106**	**CANTIDADES DSC**	**Valor día**	**10 DIAS**
1	Agente Minero de Datos (Personal Administativo) – Personal General: Agente Profesional	MES	1	**0,5**	**0,5**	$494.037	$4.940.370
2	Enlace Dedicado a Internet (Tecnologica) General: 250 MB	MES	1	**0,5**	**0,5**	$105.735	$1.057.355

3	Troncal SIP (Tecnologico) General	MES	49	**28**	**21**	$8.563	$4.195.702	
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador (Tecnologico) General	MINUTO	15000	**7000**	**8000**	$2	$352.593	
5	Minutos de conexión 57reas57nd/Inbound (Tecnologico) General: Outbound de fijo a Celular	MINUTO	7000	**5500**	**1500**	$3	$178.255	
6	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: setup. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	SETUP	1	**0,5**	**0,5**		$5.694.479	1 solo pago
7	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: API	MES	1	**0,5**	**0,5**	$34.574	$345.737	
8	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: Usario Activo	CONVERSACIÓN	8000	**6500**	**1500**	$25	$2.017.613	
9	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) - (1 para Línea Atención a la Ciudadanía); Jornada Ordinaria – Amplia	MES	1	**0**	**1**	$420.275	$4.202.747	
10	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) – (4 para Línea 106); Jornada 7X24	MES 7x 24	4	**4**	**0**	$395.992	$15.839.660	
11	Líder de calidad (Personal Administativo) – Personal General: Jornada Ordinaria	MES	1	**0,5**	**0,5**	$374.411	$3.744.106	
12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Tecnologica) General: Multicanal	LICENCIA POR AGENTE	63	**45**	**18**	$11.410	$7.188.481	

13	Hora desarrollo para integración de servicios (Tecnologica) General: Integarción de: WhatsApp for Business – Troncal SIP - IVR – Enlace Dedicado – mensajes Este item es por lo que dure el contrato	HORA DE DESARROLLO	100	**50**	**50**		$32.706.748	1 solo pago
14	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (Infra Estructura) General: Los agentes deben quedar en 58reas solas y sepradas de cualquier personal de otros servicios. Una de las áreas debe ser para descanso de 3 personas Este item es por lo que dure el contrato. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	UNIDAD	3	**2**	**1**		$7.446.626	1 solo pago
15	Grabación pantalla de la atención al usuario (Tecnologica) General: Grabación de pantalla para calidad del servicio. Se factura mensual	GRABACIÓN DE PANTALLA	3	**0**	**3**	$14.936	$448.086	
16	Agente en Sitio (Personal Administativo) – Personal Especifico para la Línea 106: Agente Profesional 7X24	MES 7x24	45	**45**	**0**	$391.016	$175.957.134	
17	Agente en Sitio (Personal Administativo) – Personal Especifico Servicio a la Ciudadanía: Agente Profesional Jornada Ordinaria	MES	18	**0**	**18**	$391.499	$70.469.746	
18	Componentes complemento Puesto de Trabajo (Tecnologica) General Elementos de uso de los agentes: Licenciamiento Microsoft Office	LICENCIA MES	43	**25**	**18**	$3.694	$1.588.352	
19	Mensaje SMS (Short Message Service) (Tecnologica) General: SMS en una vía	MENSAJES	10000	**0**	**10000**	$0	$48.911	
20	Formador (Personal Administativo): Agente Profesional (1 para Línea 106 y 1 para Línea de Servicio a la Ciudadanía), Jornada Ordinaria	MES	2	**1**	**1**	$336.999	$6.739.977	

21	Puesto de trabajo en el Call Center (sin Agente) (Infra Estructura) General	PUESTO DE TRABAJO	42	**21**	**21**	$26.124	$10.972.273
22	Mensajes Masivos a través de WhatsApp	MENSAJES	60000	**0**	**60000**	$11	$6.632.306
23	Agente profesional para atención con Videollamada (Línea 106)	MES	1	**1**	**0**	$391.016	$3.910.159
Total							$366.677.416

A partir de la segunda facturación desde el primer día del mes de septiembre de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026, ya no se incluyen los ítems de pago único los cuales son; setup de WhatsApp for Business, horas de desarrollo para integración de servicios y cerramiento del área de trabajo del Centro de Contacto, facturados en su totalidad durante el primer periodo, por lo que cada mes se factura únicamente por el valor mensual pleno de los ítems recurrentes, equivalente a **NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($962.488.690) INCLUIDO IVA,** como se muestra en la siguiente tabla:

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO INLCUIDO IVA	Valor total mensual incluido IVA
1	Agente Minero de Datos (Personal Administativo) - Personal General: Agente Profesional	MES	1	$14.821.109,58	$14.821.109,58

2	Enlace Dedicado a Internet (Tecnologica) General: 250 MB	MES	1	$3.172.064,00	$3.172.064,00
3	Troncal SIP (Tecnologico) General	MES	49	$256.879,71	$12.587.106,00
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnologico) General	MINUTO	15000	$70,52	$1.057.777,78
5	Minutos de conexión outbound/Inbound (Tecnologico) General: Outbound de fijo a Celular	MINUTO	7000	$76,40	$534.765,43
7	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: API	MES	1	$1.037.209,88	$1.037.209,88
8	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: Usario Activo	CONVERSACIÓN	8000	$756,60	$6.052.839,51
9	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) - (1 para Línea Atención a la Ciudadanía); Jornada Ordinaria - Amplia	MES	1	$12.608.240,99	$12.608.240,99
10	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) - (4 para Línea 106); Jornada 7X24	MES 7x 24	4	$11.879.745,02	$47.518.980,10
11	Líder de calidad (Personal Administativo) - Personal General: Jornada Ordinaria	MES	1	$11.232.318,91	$11.232.318,91
12	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Tecnologica) General: Multicanal	LICENCIA POR AGENTE	63	$342.308,64	$21.565.444,44

15	Grabación pantalla de la atención al usuario (Tecnologica) General: Grabación de pantalla para calidad del servicio. Se factura mensual	GRABACIÓN DE PANTALLA	3	$448.086,42	$1.344.259,26
16	Agente en Sitio (Personal Administativo) - Personal Especifico para la Línea 106: Agente Profesional 7X24	MES 7x24	45	$11.730.475,62	$527.871.403,02
17	Agente en Sitio (Personal Administativo) - Personal Especifico Servicio a la Ciudadanía: Agente Profesional Jornada Ordinaria	MES	18	$11.744.957,69	$211.409.238,44
18	Componentes complemento Puesto de Trabajo (Tecnologica) General Elementos de uso de los agentes: Licenciamiento Microsoft Office	LICENCIA MES	43	$110.815,27	$4.765.056,40
19	Mensaje SMS (Short Message Service) (Tecnologica) General: SMS en una vía	MENSAJES	10000	$14,67	$146.732,43
20	Formador (Personal Administativo): Agente Profesional (1 para Línea 106 y 1 para Línea de Servicio a la Ciudadanía), Jornada Ordinaria	MES	2	$10.109.965,61	$20.219.931,22
21	Puesto de trabajo en el Call Center (sin Agente) (Infra Estructura) General	PUESTO DE TRABAJO	42	$783.733,80	$32.916.819,67
22	Mensajes Masivos a través de WhatsApp	MENSAJES	60000	$331,62	$19.896.917,39
23	Agente profesional para atención con Videollamada (Línea 106)	MES	1	$11.730.475,62	$11.730.475,62
Total					$962.488.690

En ambos cálculos, las cantidades de cada ítem se distribuyeron entre la Línea 106 y la línea de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con las unidades efectivamente requeridas por cada canal, de manera que el valor total mensual corresponde a la sumatoria de lo realmente necesario para cada línea.

De esta manera, el presupuesto oficial estimado para la vigencia 2026 será por valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE (4.216.632.176) INCLUIDO IVA:**

PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO VIGENCIA 2026	
CONCEPTO	**VALOR**
Factura periodo 21 al 30 de agosto	$366.677.416
Factura periodo septiembre	$962.488.690
Factura periodo octubre	$962.488.690
Factura periodo noviembre	$962.488.690
Factura periodo diciembre	$962.488.690
Total	$4.216.632.176

El Valor del contrato será por el valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO SETENTA Y SEISPESOS M/CTE ($4.216.632.176) INCLUIDO IVA** y demás impuestos**,** el cual se discrimina de la siguiente manera: un valor de **DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($2.884.248.328) INCLUIDO IVA**, para la línea 106 y un valor de **MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($1.332.383.848) INCLUIDO IVA** para la línea de servicio a la ciudadanía

ITEM	COMPONENTE	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró:	Técnico	Richard Jovany, Palomino Franco	Contratista – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación-TIC.	RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO Firmado digitalmente por RICHARD JOVANY PALOMINO FRANCO
	Financiero	Linda Katheryne Torres Castillo	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Linda Torres Firmado digitalmente por Linda Torres Fecha: 2026.08.14 12:28:19 -05'00'
	Técnico	Patricia Ramírez Cubillos	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Patricia Ramírez Cubillos Firmado digitalmente por Patricia Ramírez Cubillos
	Técnico	Edwin González Pedroza	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Edwin González Pedroza Firmado digitalmente por Edwin González Pedroza
	Administrativo	Mayerli Alexandra Porras Sánchez	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud	Firmado digitalmente por MAYERLI PORRAS SANCHEZ
	Técnico	Siliana María Larios Rivera	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por SILIANA MARÍA LARIOS RIVERA
	Financiero	Marcela Bonilla	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	MARCELA BONILLA RICO Firmado digitalmente por MARCELA BONILLA RICO Fecha: 2026.08.14 10:14:13 -05'00'
	Administrativo	Julián Eduardo Tautiva Pérez	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Firmado digitalmente por Julian Eduardo Tautiva Perez
Revisó:	Administrativo	Angela Victoria Calderón	Contratista – Profesional Especializado - Dirección de Servicio a la Ciudadanía.	Angela Victoria Calderón Urrego Firmado digitalmente por Angela Victoria Calderón Urrego
	Jurídico	Nicolas Morales	Contratista – Profesional Especializado – Subdirección de Determinantes en Salud.	Firmado digitalmente por Nicolas Morales Rojas Fecha: 2026.08.14 12:22:27 -05'00'