ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

COTIZACIÓN

INFORMACION GENERAL

OBJETO	**Contratar el servicio de Contac Center para las líneas de atención del sector salud de la Secretaría Distrital de Salud**			**FECHA:**	26/05/2026
EMPRESA:	**Emergia Customer Care Colombia S.A.S.**		**NIT:**	900.644.255-1	**CIUDAD** Bogotá
CONTACTO: **NOMBRE:**	**Susana Macias**		**CELULAR:**	**3133784317**	
CONTACTO: **CARGO:**	**Gerente de Desarrollo de Negocio**		**E-MAIL:**	soluciones.col@emergiacc.com	

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

1. Revisar las especificaciones descritas en la Ficha Técnica
2. Expresar el VALOR UNITARIO ANTES DE IVA en PESOS COLOMBIANOS.
3. Los valores deberán redondearse al entero más cercano según las siguientes reglas:
   (i) Si el valor incluye 50 centavos o más, se redondeará hacia arriba al entero siguiente;
   (ii) Si el valor incluye menos de 50 centavos, se redondeará hacia abajo al entero anterior.

DETALLE DE LA COTIZACIÓN

NÚMERO (Ítem, etapa o proceso)	ACTIVIDAD (Describa las especificaciones técnicas del ítem, etapa o proceso a contratar. Coherentes con el anexo técnico o con las fichas técnicas del proceso)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (ANTES DE IVA)	IVA (%)	VALOR UNITARIO (INCLUIDO IVA)	TOTAL (ANTES DE IVA)	VALOR TOTAL (INCLUIDO IVA)
1	Agente Minero de Datos (Personal Administativo) - Personal General: Agente Profesional	MES	1	$ 15.975.177,60	$ 3.035.283,74	$ 19.010.461,34	$ 15.975.177,60	$ 19.010.461,34
2	Enlace Dedicado a Internet (Tecnologica) General: 250 MB	MES	1	$ 4.200.000,00	$ 798.000,00	$ 4.998.000,00	$ 4.200.000,00	$ 4.998.000,00
3	Troncal SIP (Tecnologico) General	MES	49	$ 57.663,60	$ 10.956,08	$ 68.619,68	$ 2.825.516,40	$ 3.362.364,52
4	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (Tecnologico) General	MINUTO	15000	$ 57,60	$ 10,94	$ 68,54	$ 864.000,00	$ 1.028.160,00
5	Minutos de conexión outbound/inbound (Tecnologico) General: Outbound de fijo a Celular	MINUTO	7000	$ 62,40	$ 11,86	$ 74,26	$ 436.800,00	$ 519.792,00
6	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: setup. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	SETUP	1	$ 803.553,60	$ 152.675,18	$ 956.228,78	$ 803.553,60	$ 956.228,78
7	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: API	MES	1	$ 136.398,00	$ 25.915,62	$ 162.313,62	$ 136.398,00	$ 162.313,62
8	WhatsApp for Business (Tecnologico) General: Usario Activo	CONVERSACIÓN	8000	$ 129,60	$ 24,62	$ 154,22	$ 1.036.800,00	$ 1.233.792,00
9	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) - (1 para Línea Atención a la Ciudadanía); Jornada Ordinaria - Amplia	MES	1	$ 15.117.057,60	$ 2.872.240,94	$ 17.989.298,54	$ 15.117.057,60	$ 17.989.298,54
10	Supervisor Servicios BPO (Personal Administativo) - (4 para Línea 106); Jornada 7X24	MES 7x 24	4	$ 19.004.149,10	$ 3.610.788,33	$ 22.614.937,43	$ 76.016.596,40	$ 90.459.749,71
10	Líder de calidad (Personal Administativo) - Personal General: Jornada Ordinaria	MES	1	$ 13.983.278,40	$ 2.656.822,90	$ 16.640.101,30	$ 13.983.278,40	$ 16.640.101,30
11	Plataforma de Centro de Contacto para Agente (Tecnologica) General: Multicanal	LICENCIA POR AGENTE	63	$ 269.343,60	$ 51.175,28	$ 320.518,88	$ 16.968.646,80	$ 20.192.689,69
12	Hora desarrollo para integración de servicios (Tecnologica) General: Integarción de: WhatsApp for Business - Troncal SIP – IVR - Enlace Dedicado - mensajes Este ítem es por lo que dure el contrato	HORA DE DESARROLLO	100	$ 110.565,60	$ 21.007,46	$ 131.573,06	$ 11.056.560,00	$ 13.157.306,40
13	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (Infra Estructura) General: Los agentes deben quedar en areas solas y separadas de cualquier personal de otros servicios. Una de las áreas debe ser para descanso de 3 personas Este ítem es por lo que dure el contrato. Se factura una sola vez durante la operación de la orden de compra.	UNIDAD	3	$ 167.296,80	$ 31.786,39	$ 199.083,19	$ 501.890,40	$ 597.249,58
14	Grabación pantalla de la atención al usuario (Tecnologica) General: Grabación de pantalla para calidad del servicio. Se factura mensual	GRABACIÓN DE PANTALLA	3	$ 40,80	$ 7,75	$ 48,55	$ 122,40	$ 145,66
	Agente en Sitio (Personal Administativo) - Personal Especifico para la Línea 106: Agente Profesional 7X24	MES 7x24	45	$ 20.238.712,00	$ 3.845.355,28	$ 24.084.067,28	$ 910.742.039,98	$ 1.083.783.027,57
15	Agente en Sitio (Personal Administativo) - Personal Especifico Servicio a la Ciudadanía: Agente Profesional Jornada Ordinaria	MES	18	$ 17.093.427,60	$ 3.247.751,24	$ 20.341.178,84	$ 307.681.696,80	$ 366.141.219,19
16	Componentes complemento Puesto de Trabajo (Tecnologica) General Elementos de uso de los agentes: Licenciamiento Microsoft Office	LICENCIA MES	43	$ 87.026,40	$ 16.535,02	$ 103.561,42	$ 3.742.135,20	$ 4.453.140,80
18	Mensaje SMS (Short Message Service) (Tecnologica) General: SMS en una vía	MENSAJES	10000	$ 7,20	$ 1,37	$ 8,57	$ 72.000,00	$ 85.680,00
19	Formador (Personal Administativo): Agente Profesional (1 para Línea 106 y 1 para Línea de Servicio a la Ciudadanía), Jornada Ordinaria	MES	2	$ 12.166.452,00	$ 2.311.625,88	$ 14.478.077,88	$ 24.332.904,00	$ 28.956.155,76
20	Puesto de trabajo en el Call Center (sin Agente) (Infra Estructura) General	PUESTO DE TRABAJO	42	$ 1.399.026,00	$ 265.814,94	$ 1.664.840,94	$ 58.759.092,00	$ 69.923.319,48
21	Mensajes Masivos a través de WhatsApp	MENSAJES	60000	$ 129,60	$ 24,62	$ 154,22	$ 7.776.000,00	$ 9.253.440,00
22	Agente profesional para atención con Videollamada (Línea 106)	MES	1	$ 19.553.527,20	$ 3.715.170,17	$ 23.268.697,37	$ 19.553.527,20	$ 23.268.697,37
TOTALES				**$ 140.363.082,30**	**$ 26.668.985,64**	**$ 167.032.067,94**	**$ 1.492.581.792,77**	**$ 1.776.172.333,40**
VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN		90 DÍAS	**SI**	X	**NO**		**OTRO**	

NOTA

Las especificaciones técnicas a cumplir están planteadas en el Anexo Técnico y los valores deben calcularse con respecto a las necesidades expresadas en dicho documento. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la cotización incluye en todos sus aspectos todo lo contemplado en la solicitud de cotización.

FIRMAS

Oscar Fernando Betancur Garcia
C.C 1.053.813.335
Apoderado Legal

Firmado digitalmente en ZapSign por
Oscar Fernando Betancur Garcia / Apoderado General
Fecha: 26/05/2026 13:01:06.016 (UTC-0500)

ZapSign 31496e92-8042-4e0c-a2f2-6ac524205f6f