003334 2026 JUL 23 14:47

Valor



Propuesta

para la gestión de recaudo y cobranza de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia del Departamento de Antioquia

Medellín, julio 23 de 2026

Doctora
OFELIA ELCY VELÁSQUEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Despacho
Gobernación de Antioquia

ASUNTO: Oferta para la gestión de recaudo y cobranza de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia 2026-2027

Apreciada Doctora Ofelia, reciba un cordial saludo.

Me permito someter a su consideración la propuesta del asunto, la cual ha sido elaborada a partir de la información técnica expresada por el equipo de la Secretaría y conforme a la experiencia adquirida en la prestación de estos servicios.

Esta propuesta recoge, de manera general, las principales necesidades en materia de apoyo integral para gestión de recaudo y cobranza de Tasa Especial de Seguridad y Convivencia del Departamento de Antioquia.

Agradecemos tener en cuenta a Valor+ como su aliado estratégico y quedamos a su entera disposición, de presentarse alguna otra inquietud o recomendación, estaremos prestos en atenderla directamente a través de los correos institucionales dir.comercial@valormas.gov.co y comercial@valormas.gov.co.

Cordialmente,

DAVID ORLANDO QUINTERO JIMÉNEZ
Gerente General
Valor + S.A.S.

003334 2026 JUL 23 14:47

Valor+

Presentación

Generamos capacidades operativas y procesos de transformación digital en el sector público, ofreciendo soluciones que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.

¿Por qué somos +?

- Comprendemos el funcionamiento del **sector público**, por eso, traducimos sus necesidades en soluciones articuladas con el **sector privado**.
- Contamos con **Partner estratégicos** que garantizan la eficiencia de nuestros servicios.
- Somos el **canal directo con fabricantes y desarrolladores** nacionales e internacionales.
- Conocimiento especializado en la integración de servicios y procesos tecnológicos. **Contamos con habilitación del Ministerio TIC**

Descripción de la Necesidad

La Gobernación de Antioquia continuara con la recaudación y gestión de cobro de la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia durante lo restante del año 2026 y todo el 2027, por lo cual, requiere una solución tecnológica que permita realizar la distribución de esta a través de los sistemas de información dispuestos para tal fin.

Por lo anterior, teniendo en cuenta la experiencia de Valor + solicitó la presentación de una oferta comercial que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales dispuestos para esto en la Gobernación de Antioquia.

Solución propuesta

De acuerdo con la solicitud del servicio por parte de la Gobernación de Antioquia, VALOR+ propone la prestación del servicio integral para la distribución; a través de sistemas de comunicación que permita su notificación y demás actividades requeridas frente a la Tasa Especial de Seguridad y Convivencia, de acuerdo con el siguiente alcance:

Alcance

SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN:

1. Entrega de la información e impresión

La Gobernación de Antioquia por intermedio de un repositorio web Services entregará la información en los distintos tipos de archivos establecidos por el área de tecnología de información para realizar el proceso de impresión y distribución de los documentos de cobro y de los documentos oficiales generados por VALOR+ en desarrollo del objeto del contrato suscrito.

Esta información deberá ser entrega por rutas de distribución, sectores, municipios u ordenes de distribución, o lo que haga su vez, con tal de poder realizar un seguimiento sectorizado y estructurado de los documentos de cobro en distribución.

1.1. Formas de entrega de la información:

Documentos Masivos: Para el envío de los documentos masivos, VALOR+ dispondrá los archivos en formato .TXT en la plataforma de FileZilla[1] a través de esta misma plataforma,

[1] *[1]FileZilla: Herramienta dispuesta por proveedor que permite agilizar y automatizar la transferencia de archivos a terceros, mediante el uso de protocolos seguros, protegiendo la integridad de la información desde su origen hasta su destino final, contando con un alto nivel de control en la organización, así como auditoria detallada de acciones, posibilitando el estricto cumplimiento de las políticas de seguridad y estándares incluyendo PCI, HIPAA y las leyes estatales, nacionales o locales de privacidad. Mediante esta herramienta el cliente enviara información cifrada a la empresa contratista con el fin de iniciar el proceso de generación de muestras, generación de PDF y la impresión de los documentos de cobro GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de todos los actos administrativos y de los documentos oficiales generados, en los tiempos definidos por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.*

suministrará el arte del tipo de documento de cobro a generar en pdf, imprimir y distribuir.

Documentos Individualizados: Para el envío de los documentos individualizados, VALOR+.

dispondrá los archivos en formato .TXT .PDF, WORD en la plataforma de FileZilla. Es de anotar que para algunos documentos individualizados requiere solamente el servicio de distribución, dado que los documentos se imprimen directamente en VALOR+.

1.2. Componentes técnicos para el proceso de impresión

1.2.1. Tecnología para las impresoras

Las impresoras funcionarán con tintas a base de látex, agua o a base de aceite de soja para lograr que la impresión perdure sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la salud humana. La impresión será digital a color o escala de grises de acuerdo con las necesidades de cada una de las tipologías:

Documentos masivos: Impresión digital a color por ambos lados.

En forma general, los documentos masivos se refieren a los documentos de cobro de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. No obstante, en situaciones especiales, GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA podrá requerir la impresión digital de comunicaciones oficiales a color, lo cual se informará oportunamente al contratista por parte del supervisor.

1.2.2. Características generales para la impresión

Se contará con equipos de impresión que garanticen calidad tanto en el color como en la nitidez de la imagen.

a) Resolución de la impresión: La impresión de los documentos de cobro, actuaciones administrativas y comunicaciones oficiales será mínimo de 300 DPI (puntos por pulgadas) con las siguientes características por tipología:

Documentos de cobro	
Papel	Papel ecológico. Papel bond de 75 gramos con certificado FSC.
Tinta	Base de látex, agua o a base de aceite de soja
Tamaño	Oficio (21,6 x 33 cm).
Perforación	Troquelado para desprendible del comprobante de entrega.
Terminación	Auto ensobrado en “C”.
Impresión	Impresión digital a color - Dúplex (ambas caras). Tecnología de impresión Inkjet.

b. Tiempos de impresión:

Tipología	Tiempo Máximo
Documentos de cobro y comunicaciones oficiales (Con excepción del servicio de Mensajería Expresa en 24 horas el cual debe ser impreso y entregado dentro de las 24 horas siguientes a la recepción desde GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA)	2 días hábiles

Las reposiciones de los documentos de cobro que se deterioren o se dañen al momento de la impresión o auto ensobrado, se imprimirán al finalizar la impresión de cada una de las zonas, corregimientos y/o regiones con el fin de garantizar que todos los documentos de cobro se entreguen al mismo tiempo.

1.2.3 Consideraciones generales

- Valor+ cuenta con la capacidad tecnológica disponible para la correcta ejecución del contrato de manera que se garantice el cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.
- Se contará con un plan de desastres o recovery en caso de fallas o incidentes técnicos que permita la continuidad operativa del proceso de impresión y cumplir con los tiempos pactados. Adicionalmente, contará con un sistema de almacenamiento que permite alojar la información enviada por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA (a nivel corporativo o cloud).
- Se utilizará papel que cumpla los requisitos de papel ecológico, en cuanto a criterios de sostenibilidad y disminución del impacto ambiental. Papel bond de 75 gramos con certificado FSC.
- Se contará con protocolos de reservas y uso de la información a aplicar para GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de conformidad con la normativa vigente sobre Habeas Data.
- Se dispondrá de herramientas tecnológicas que soporten los procesos de impresión se deberá entregar al supervisor del contrato, cuando éste lo requiera, un resumen donde se determine: la cantidad de documentos impresos por tipología vs la cantidad de documentos entregados por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA por tipología.
- GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, simultáneamente con los archivos de los documentos masivos, entregará un Spool (archivo de Excel) que contiene un reporte con el número total de documentos de cobro enviados a generación de PDF para posterior impresión o envío por correo electrónico, con el fin que Valor+ valide las cantidades. En caso tal de que se presente alguna diferencia, se informará de manera inmediata a GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA la novedad y esperar la autorización para iniciar la impresión. De igual forma el Valor + realizará la segmentación y ordenamiento de la impresión de acuerdo con los criterios que

establezca GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, tales como código de dirección y zona de distribución.

- Se garantiza la disponibilidad y funcionalidad de las máquinas de impresión durante toda la duración del contrato para garantizar la impresión de los documentos de cobro, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales, en forma oportuna.
- Se garantiza la correcta caída de datos en cada uno de los artes establecidos para los documentos de cobro, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales.
- Se garantiza la disponibilidad de tiempo completo para realizar modificaciones según los cambios en los artes de acuerdo con las necesidades de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Las modificaciones se deberán realizar máximo en un (1) día.
- En caso de requerirlo, GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA podrá realizar cambios e implementación de nuevos diseños y realizar modificaciones de la caída de datos variable de cada uno de los documentos de cobro, las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales, previo aviso y cuyo desarrollo no podrá superar los cinco (5) días hábiles.
- Los documentos de cobro serán generados en formato PDF A/3 con OCR full color con el fin de garantizar la preservación en el tiempo y las características de un documento electrónico, en cuanto a autenticidad y confiabilidad. Los documentos de cobro serán nombrados de acuerdo con las especificaciones establecidas por el supervisor y el contratista.
- Se garantiza la custodia de la información durante la vigencia del contrato más un (1) año después de la fecha de terminación. Realizando devolución de imágenes mínimo una vez al mes, para el proceso del repositorio de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.
- Integración a través de WS para transmisión de información en tiempo real.

1.3 Distribución

1.3.1 Mensajería expresa masiva y mensajería digital

a) **Mensajería Expresa Masiva:** Se entiende por mensajería expresa masiva la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, con la exigencia de la aplicación y adopción de características especiales para la recolección de los datos en el comprobante de entrega, donde quede registrado el nombre de la persona que recibe el documento de cobro, la actuación administrativa o la comunicación oficial, sin que requiera su firma. La distribución se realizará en el Área Metropolitana, en todo el departamento de Antioquia y a nivel nacional.

b) **Mensajería Expresa Personalizada:** Se entiende por mensajería expresa personalizada la entrega de objetos postales por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, con la exigencia de la aplicación y adopción de características especiales para la recolección de los datos en el comprobante de entrega, donde quede registrado el nombre de la persona que recibe la actuación administrativa o la comunicación oficial, requiriendo

la firma del titular que es la persona a la cual va dirigida la actuación o la comunicación. La distribución se realizará en el Área Metropolitana, en todo el departamento de Antioquia y a nivel nacional.

c) **Mensajería Expresa en 24 horas:** Se entiende por mensajería expresa en 24 horas el servicio de entrega al destinario en un tiempo máximo de 24 horas a partir de la entrega por parte GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Este servicio puede referirse a mensajería expresa personalizada o no personalizada, según requerimiento de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. La distribución se realizará en el Área Metropolitana, en todo el departamento de Antioquia y a nivel nacional.

d) **Mensajería Digital – Correo electrónico NO certificado:** En el servicio de mensajería digital para el envío de correos electrónicos NO certificados de los documentos de cobro de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de los actos administrativos y las comunicaciones oficiales generadas por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, cuando este servicio sea requerido por la entidad, se deberán generar reportes del envío y recepción del correo electrónico.

Se conservará en formato .pdf el manifiesto de entrega el cual debe incluir los datos del destinatario a nivel del correo electrónico válido, el número de guía o consecutivo electrónico asignado y los acuses de envío, entrega y lectura del receptor. Esta trazabilidad quedará en un documento firmado por el responsable del envío electrónico (proveedor de plataforma de correo electrónico certificado) Este manifiesto quedará habilitado para que sea consultado por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA en cualquier momento en caso de reclamaciones del usuario por la no entrega del documento electrónico.

e) **Mensajería Digital – Correo electrónico certificado:** El servicio de mensajería digital para el envío de correos electrónicos certificados de los documentos de cobro de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de los actos administrativos y las comunicaciones oficiales generadas por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, cuando este servicio sea requerido, deberá ser respaldado mediante Estampado Cronológico o Sello de Tiempo (servicio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC), que consiste en un mecanismo de seguridad y validez jurídica que indica la fecha y hora exacta en la generación, envío y recepción de información electrónica. A través de un sello de tiempo certificado se garantiza, además, la integridad de la información durante su ciclo de vida.

Características.

-Cumple con el estándar internacional TSA (Time Stamp Authority).

-Utiliza la hora legal colombiana, del reloj atómico del Instituto Nacional de Metrología.

-La estampa certifica: tiempo (hh:mm:ss), fecha (dd/mm/ aa) y se encuentra vinculada a una Firma Digital.

-El sistema no permite que ningún tercero pueda cambiar o solicitar la aplicación de valores distintos de tiempo del día y fecha.

-Opera como mecanismo de control de la integridad de las transacciones durante todo su ciclo de vida.

f) **Generación de los documentos en PDF y transmisión A GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA:** Mediante este servicio, GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA requiere la generación de los documentos de cobro en formato PDF A/3 con OCR full color, con el fin de garantizar la preservación en el tiempo y las características de un documento electrónico, en cuanto a autenticidad y confiabilidad. Los documentos de cobro serán nombrados de acuerdo con las especificaciones establecidas por el supervisor y el contratista.

Adicionalmente, Valor + proveerá el servicio para el consumo o recuperación de los documentos en PDF, mediante la integración e interoperabilidad de los sistemas de Valor+ con los de la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, con el fin de que sea La GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA quien apruebe el envío de los documentos de cobro requeridos mediante este servicio.

1.3.2 Especificaciones tecnológicas para el proceso de Impresión y distribución

Valor+ dispondrá de una herramienta de software con utilidad en la Web Enabled Services que estará al servicio GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, hasta un (1) año después de la terminación del contrato, la información y el control de la distribución de la documentación

1.3.3 El sistema de información Web Enabled Services para el proceso de impresión contará con la siguiente información

Valor + dispondrá de un sistema de información o herramientas tecnológicas que soporte los procesos de impresión, desarrollo a nivel Web Enable que permita la trazabilidad o seguimiento del control de impresión de las cuentas de cobro.

1.3.3.1 La web Enable antes de salir a distribución va a generar la siguiente información:

- Control de los archivos entregados
- Control de carga y seguridad de procesamiento
- Tiempo de procesamiento por lote o turno
- Estado del avance por hora de la impresión
- Control de los documentos impresos
- Control de atascos o desperdicios ocurridos
- Control de calidad de la impresión
- Informes de gestión que contenga cantidad inicial, cantidad procesada y cantidad faltante
- Cuentas disponibles para despacho
- Consulta de documento de cobro por número de suscriptor

Se debe certificar la disponibilidad de tiempo y recursos para atender las actividades propias de impresión de los documentos en el tiempo requerido por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.

1.3.3.2 El sistema de información Web Enabled Services para el proceso de distribución contará con la siguiente información

a) Todos los comprobantes de entrega y devolución de la correspondencia serán digitalizados para su consulta por medio de la Web, para lo cual el Valor+ contará con los servicios informáticos y de comunicaciones que permitan su consulta y verificación, de tal manera que se pueda hacer seguimiento a la entrega y devolución de la correspondencia por parte del Valor+.
b) El sistema brindará información sobre el estado y trazabilidad general de la distribución de cada uno de los envíos. El sistema permitirá la consulta mediante diferentes alternativas como número de suscriptor, la cédula o NIT usuario, número del acto administrativo, número de guía del envío, fecha, entre otros.
c) El sistema de información es amigable a la navegación, con posibilidad de acceso remoto y disponibilidad permanente de las pruebas de entrega digitalizadas para consultar en cualquier momento.
d) El sistema de información puede ser parametrizable, brindando la posibilidad de asignar diferentes tipos de usuarios de acuerdo con los requerimientos y a las necesidades de consulta, permitiendo garantizar que las consultas y la extracción de la información no afecten la seguridad e integridad del proceso.
e) Información en línea de las pruebas de entrega, permitiendo la confirmación dentro de las 24 horas siguientes, sobre el estado de un envío y la respuesta inmediata ante una consulta, reclamo o queja de los suscriptores o un requerimiento interno GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.
f) El Mostrar información de las actualizaciones realizadas, cuando se hayan entregado documentos en direcciones diferentes a la registrada en la misma, siempre y cuando GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA así lo autorice.
g) Generación de informes de distribución que permita agrupar la información según los siguientes ítems:
    - Número de documentos entregados y porcentaje sobre el total entregado por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA y por zona de distribución u orden de servicio, según corresponda.
    - Número de cuentas devueltas y porcentaje sobre el total entregado por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA y por zona de distribución u orden de servicio, según corresponda.
    - Clasificación por motivos de devolución y porcentajes sobre el total entregado por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA y por zona de distribución u orden de servicio, según corresponda.
h) Número de veces que se presenta la devolución, identificando cédula o NIT, nombre del suscriptor, número de suscriptor, municipio y motivo.
i) Generar indicadores de control y calificación con respecto a porcentaje de entregas, devoluciones, tiempos de entrega y cumplimiento.
j) Sistema de información que facilite exportar archivos .txt, .xls y que posteriormente permita generar gráficos y manejo de información en los informes mensuales de seguimiento.

1.3.4 Especificaciones técnicas para el proceso de distribución

1.3.4.1 Generales

a) Si se requiere alguna recolección física en la Gobernación se programará para el día siguiente hábil preferiblemente antes de las 9 am de los documentos a distribuir.
b) Los comprobantes de entrega de los documentos de cobro, los actos administrativos y las comunicaciones oficiales, deberán ser diligenciados con nombre legible y número de teléfono de la persona que recibe, fecha de recibido, hora de entrega y nombre del mensajero. En el caso del servicio de mensajería expresa personalizada se requiere la información y la firma del destinatario titular.
c) Se garantizará que en la correspondencia entregada en unidades cerradas o residenciales y edificios quede registrado el nombre del vigilante y la placa que lo identifique, la fecha y hora de entrega y el nombre de la unidad residencial o el edificio.

Cuando se requiera, y por solicitud del supervisor del contrato, dentro del proceso de alistamiento se insertarán volantes publicitarios y/o comunicaciones ya sea en forma general o por segmentos según el requerimiento específico realizado por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.

1.3.4.2 Tiempos para el proceso de distribución

Tipología	Tiempo máximo de entrega al destinatario(Po rutas de distribución, sectores, municipios u ordenes de distribución, o lo que haga su vez)	Tiempo máximo para la visualización del comprobante de entrega o devolución en la plataforma (Contados a partir de la entrega al destinatario o la devolución)
Documentos de cobro	Entrega en cinco (5) días hábiles hasta 200.000 documentos de cobro	Urbano: Dos (2) días hábiles Antioquia: tres (3) días hábiles Nacional: cuatro (4) días hábiles
Mensajería Expresa en 24 horas	Un (1) día calendario	Urbano: un (1) día calendario Antioquia: dos (2) días calendario Nacional: dos (2) días calendario
Mensajería Digital	Dos (2) días hábiles	Un (1) día hábil

1.3.4.3 Reportes de entrega y devoluciones

a) Se realizarán reportes diarios de las entregas y devoluciones de las actuaciones administrativas y las comunicaciones oficiales allegando de manera física, a cada una de las dependencias de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, con el respectivo comprobante de entrega o los dos originales y el comprobante de devolución, según sea el caso. El comprobante de entrega o de devolución deberá estar adherido

completamente al acto administrativo o la comunicación oficial sin utilizar grapas o clips. Al momento del reporte Valor+ realizará la verificación, uno por uno. Adicionalmente en la planilla entregada se verifica que se envíe en formato de Excel a las personas, que, por dependencia, designe GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Los campos del formato de Excel serán establecidos entre el supervisor y el contratista de acuerdo con las necesidades.

b) Se consideran como únicas causales de devolución de los envíos las siguientes:

- Dirección errada (No existe): Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA carece de algún elemento que permita su identificación inequívoca o que la dirección no existe.
- Dirección incompleta: Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA carece del número de apartamento, interior, número de casa, número de local y otro elemento necesario para garantizar una entrega eficaz.
- Rehusado: Corresponde a la situación en la que el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el objeto postal.
- Cerrado: Corresponde a los eventos en los cuales la dirección suministrada por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA corresponda a un inmueble que no permita la entrega física del objeto postal.
- Otros (difícil acceso, demolido, zona roja, otros): Corresponde a aquellas situaciones que impiden que el objeto postal sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos, siempre especificando la respectiva descripción.
- A las devoluciones por demolido se le debe hacer auditoría mediante el sistema GPS o la debida foto de la demolición, el cual deberá estar implementado en la página web del contratista para su visualización

c) Se realizará intento de entrega para los documentos de cobro de GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de los actos administrativos y de las comunicaciones oficiales que genere en su primer intento causal de devolución por cerrado u otros.

d) En caso de que en un primer intento de entrega se genere devolución por cualquiera de los motivos, Valor+ realizará cruce con bases de datos entregadas por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA con el fin de lograr un mayor de entregas eficaces y así disminuir el índice de la cantidad de devoluciones.

e) Valor+ informará las actualizaciones de las direcciones que durante el proceso de entrega presenten devoluciones, novedades o cambios, para lo cual se debe diligenciar en un archivo .xls, según los requerimientos técnicos GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.
f) Si después de analizar las devoluciones, la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA determina que, debido a un error o una omisión, Valor+ no cumplió con la entrega dentro del plazo estipulado o en la dirección proporcionada por la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, se imputará a Valor+ el costo adicional generado por el retraso en la entrega del documento de cobro. Esto incluye cualquier recargo asociado que se derive de la no entrega oportuna, considerando la importancia de garantizar el cumplimiento de los términos acordados para evitar afectaciones en los procesos administrativos o financieros de la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA; Cabe resaltar que la entrega de estos documentos debe ser estipula de un calendario de cobro, el cual indicara la fecha de entrega a impresión, tiempos de impresión y tiempos de entrega respectivo.
g) Si la devolución es ocasionada por error u omisión de Valor+, éste realizará el reenvío sin que haya lugar a un doble cobro de distribución para GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA.
h) En caso de pérdida de los documentos entregados para distribución o de las guías, el contratista deberá presentar un informe escrito detallado al supervisor, a más tardar al día siguiente de sucedido el hecho, aclarando la situación y anexando la respectiva denuncia.
i) Las cuentas entregadas correctamente por los funcionarios de la Gobernación que hayan sido devueltas por causales del contratista serán descontadas de la factura a pagar.

1.4 Integración e interoperabilidad

Valor+ contará con los medios tecnológicos necesarios para generar integraciones o interoperabilidad entre los sistemas del contratista y GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, con el fin de garantizar la debida gestión del envío por parte GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA de la facturación o documento equivalente a notificar. Así mismo, el contratista deberá garantizar por este mismo medio él envió de los comprobantes de notificación (entregas y devoluciones).

1.5 Mapa de Ruta Propuesto:

Levantamiento de información:

- Análisis inicial de la base de datos existente para identificar los campos requeridos en los documentos de cobro.
- Adaptación de la información a la imagen corporativa exigida, asegurando consistencia y alineación con la marca.
- Definición de las reglas de negocio que regirán cada factura, como las condiciones para aplicar descuentos, intereses por mora y segmentación de datos.

Ordenamiento y agrupación de registros:

- Organización de los registros según las rutas de distribución, garantizando que la información esté correctamente clasificada.
- Establecimiento de un sistema de agrupación similar al utilizado en diferentes proyectos de esta índole, facilitando la logística y optimizando los tiempos de distribución.

Georreferenciación proactiva:

- Validación de direcciones en la base de datos mediante herramientas de georreferenciación para detectar posibles errores o inconsistencias.
- Generación de alertas sobre direcciones incorrectas o incompletas, permitiendo corregirlas antes del proceso de distribución y reduciendo costos innecesarios.

Diseño y generación de facturas en PDF:

- Creación de facturas personalizadas en formato PDF, listas para impresión y distribución.
- Incorporación de tecnología transpromo para incluir publicidad personalizada en las facturas, como boletines informativos o mensajes segmentados según rutas, monto a pagar o historial de pagos.

Envío digital de documentos de cobro:

- Configuración de un sistema para enviar los documentos de cobro por correo electrónico certificado a las personas que lo soliciten.
- Garantía de validez jurídica del correo electrónico en Colombia, cumpliendo con los requisitos legales para procesos relacionados con el recaudo de la Tasa de Seguridad.

Repositorio digital:

- Envío de los documentos digitales generados a Valor+, creando un repositorio seguro para consulta y respaldo.

- Disponibilidad inmediata de copias digitales en caso de auditorías, solicitudes de clientes o requerimientos de entidades de control.

Distribución urbana y rural:

- Programación de entregas físicas por rutas, priorizando aquellas con mayor impacto en el recaudo según los objetivos del proyecto.
- Implementación de rutas optimizadas para abarcar tanto áreas urbanas como rurales, asegurando cobertura total.

Trazabilidad del proceso:

- Publicación de toda la información del proyecto en un sistema de gestión que permita el monitoreo en tiempo real.
- Trazabilidad a nivel contractual para verificar cumplimiento y a nivel de usuario final para atender de manera eficiente PQRS.

Asignación de analista de información:

- Designación de un analista especializado para la atención directa de la cuenta, sirviendo como punto de contacto único.
- Garantía de comunicación diaria para supervisar avances, resolver inquietudes y ajustar procesos según sea necesario



CAMPAÑAS DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE COBRO

Valor+ S.A.S realizará diferentes campañas de cobro previo a vencimiento definidas por la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. La ejecución de las campañas incluye el intento de

localización de los deudores con obligaciones pendientes a través de diferentes canales de contacto, para indicarles la obligación y persuadirlos para realizar los pagos pendientes.

Para la configuración de las campañas Valor + utiliza los datos de localización suministrados por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, contenidos en la base de datos SAP, adicionalmente Valor + se apoya en el uso de base de datos externas existentes con el fin de enriquecer la información del contacto de los suscriptores que presentan una obligación pendiente con GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, de manera que se amplíe el margen de efectividad en la búsqueda de establecer contacto con los deudores, para la gestión del cobro.

En la figura a continuación se presenta el modelo de gestión que se plantea para esta actividad.



Figura: Modelo gestión de gestión del cobro

Campañas SMS, WhatsApp, Correo Electrónico e IVR – Tipo Bolsa

Valor + ejecuta campañas de recordación de pago a los suscriptores de manera constante durante la vigencia actual, de acuerdo con las necesidades y conveniencias que se definan. La ejecución de las campañas incluye el intento de localización de los deudores a través de diferentes canales de contacto: telefónico, mensaje de texto al celular (SMS), WhatsApp, mensaje de correo electrónico (mail) o IVR (llamadas pregrabadas).

Para esta gestión, adicionalmente se implementarán modelos que identifiquen las personas con mayor probabilidad y mejor pronóstico para realizar el pago, con la finalidad de determinar la priorización de los suscriptores para la gestión de cobro y la valoración de resultados.

“Cantidades aproximadas” por servicio, estipuladas de gestionarse mensualmente (ANS): Acuerdo de nivel de servicio.

- **SMS:** 100.000
- **Email:** 100.000

*Las llamadas de salida personalizadas deberán ser entregadas durante los primeros 10 días del mes en ejecución para cumplir con la totalidad pactada, de no ser así se realizarán proporcionalmente a los días faltantes para culminar el mes correspondiente.

Whatsapp: Para incluir este servicio, se requiere tener la línea y surtir un proceso de validación con Meta, una vez este este aprobado podremos revisar el costo del servicio y realizar un Otrosí al contrato.

1. **Medios de Acceso: Disposición de acceso hacia los clientes a través de los siguientes medios:**
   - Telefónica plataforma de telefonía con capacidad de discado PSTN y conexiones de agente.
   - **SMS:** Envió masivo de mensajes cortos de texto de máximo 159 caracteres a los celulares asociados y prospectos GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, a través de los operadores actuales de telefonía celular. Los mensajes pueden ser personalizados en un uno o varios campos.
   - **Mailing:** Envío masivo de correos electrónicos a los suscriptores con personalización de una o varios campos e incluye la elaboración y diseño de la máscara e informes descritos en esta propuesta.
2. **Operación del servicio de llamadas de salida**

Se contará con una plataforma habilitada para la salida de llamadas de los suscriptores para realizar campañas de cobro o solicitudes de información relacionadas con el pago de la tasa de Seguridad.

La operación incluye las siguientes actividades y capacidades:

- Gestión de personal para la operación.
- Suministro de infraestructura, canales y sistema de información.
- Aprovisionamiento de puestos de trabajo de personal para la Gestión de cobro para el proyecto.
- Campañas de salida por los diferentes medios (estas campañas serán programadas y acordadas entre las partes).
- Registro y clasificación de los casos en un sistema que permita analizar el comportamiento del servicio en aras de la mejora continua.
- Realizar escalamiento de casos en cuya situación no se pueda dar respuesta/solución en las llamadas de salida.

2.1. Servicios para la ejecución de campañas de salida.

Marcación automática a través de varias modalidades (predictiva, preview y powred) la cual deberá permitir la ejecución masiva de llamadas telefónicas dirigidas a los clientes registrados en una base de datos.

Generación de guiones (scripting), Valor + proveerá una herramienta complementaria a los sistemas de Marcación predictiva que permita guiar al agente en la interacción con el suscriptor, elevado el potencial de la campaña para efectuar el proveedor para la administración de la información y guías enviadas por GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

con las cuales se ejecutan campañas de salida con asesor logrando con esto mayor calidad y eficiencia en la gestión de la información.

Como resultado del uso de esta herramienta se obtiene una disminución en los errores de marcación, aprovechamiento de la contactabilidad y facilidad en la interacción con los suscriptores.

2.1.1. Servicios de salida

Estos servicios pueden utilizarse para:

- Cobro de Tasa de seguridad
- Telemarketing
- Coordinación de Citas
- Encuestas de satisfacción
- Actualización de datos
- Campañas de salida con mensajes informativos
- Entrenamiento

El personal estará entrenado en atención telefónica, servicios al cliente, manejo de clientes, servicios al cliente, manejo de conflictos, técnicas efectivas de comunicación.

El personal estará debidamente entrenado en habilidades de atención y en todas aquellas competencias que se requieran en los procesos de atención.

Beneficios obtenidos por el servicio

- Mayor capacidad de atención o información para la ciudadanía.
- Acercamiento del servicio a la ciudadanía.
- Incremento en el uso de las plataformas Web.
- Mejora en los niveles de confianza y percepción ciudadanía

Actualizador de datos

Implementar una herramienta para la actualización de datos de los contribuyentes, que interactúe de manera eficiente y segura con el aplicativo SAP utilizado por el departamento, de forma que se mantenga la base de datos con la información vigente, confiable y alineada con los procesos de gestión de cobro, distribución y recaudo. Módulo: Actualización de datos del usuario (preferencia de recepción de factura física o digital y datos de contactabilidad).

Entregables

Informes mensuales de la gestión realizada

- Informes estadísticos
- Informes de proyecciones
- Informes financieros de ejecución
- Informe de ejecución de campañas

- Informes en la plataforma tecnológica
- Informes de datos operativos del proceso de entrega de la documentación
- Otros informes y reportes solicitados por la supervisión y/o en las especificaciones técnicas
- Certificación de cumplimientos del papel e impresoras

Plazo

Diecisiete (17) meses contados a partir de la suscrición del acta de inicio.

Propuesta económica

El valor de la propuesta asciende a la suma de CINCO MIL NOVECIENTOS NOVENTA MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS QUINCE PESOS M.L ($ 5.990.096.215) IVA incluido, discriminados de la siguiente manera:

Descripción	Aplica IVA	Cantidad	Unidad Medida	Periodos	Precio Unitario Sin IVA	2026	2027
ALISTAMIENTO							
CREACION PDF	SI	567.915	UND	2	$ 200,00	$ 270.327.540	
IMPRESIÓN PDF	SI	283.957	UND	2	$ 449,44	$ 303.739.489	
DISTRIBUCION							
SERVICIO DE DISTRIBUIR AREA METROPOLITANA	NO	241.364	UND	2	$ 1.605,90	$ 775.212.895	
SERVICIO DE DISTRIBUIR FUERA AREA METROPOLITANA	NO	42.594	UND	2	$ 2.141,20	$ 182.404.546	
CORREO ELECTRONICO NO CERTIFICADO	SI	425.936	UND	2	$ 133,00	$ 134.825.781	
GESTION DE COBRO							
CONTAC CENTER	SI	1	UND	5	$ 16.806.722,69	$ 100.000.000	
SMS	SI	567.915	UND	2	$ 7,42	$ 10.029.152	
CORREO ELECTRONICO NO CERTIFICADO	SI	350.000	UND	1	$ 133	$ 55.394.500	
DESARROLLOS							
Infraestructura tecnológica plataforma	NO	1	UND	5	$ 4.634.109	$ 23.170.545	
Soporte técnico	SI	1	UND	5	$ 4.651.163	$ 27.674.420	
DESARROLLO ACTULIZADOR DATOS	NO	1	UND	1	$ 46.511.628	$ 46.511.628	
ALISTAMIENTO							
CREACION PDF	SI	567.915	UND	4	$ 212,28		$ 573.851.302
IMPRESIÓN PDF	SI	283.957	UND	4	$ 477,04		$ 644.778.187
DISTRIBUCION					$ 0,00		
SERVICIO DE DISTRIBUIR AREA METROPOLITANA	NO	241.364	UND	4	$ 1.704,50		$ 1.645.621.934
SERVICIO DE DISTRIBUIR FUERA AREA METROPOLITANA	NO	42.594	UND	4	$ 2.272,67		$ 387.208.369
CORREO ELECTRONICO NO CERTIFICADO	SI	425.936	UND	4	$ 141,17		$ 286.208.169
GESTION DE COBRO							
CONTAC CENTER	SI	1	UND	12	$ 17.838.655,46		$ 254.736.000
SMS	SI	567.915	UND	4	$ 7,88		$ 21.289.883
CORREO ELECTRONICO NO CERTIFICADO	SI	350.000	UND	2	$ 141,17		$ 117.591.445
DESARROLLOS							
Infraestructura tecnológica plataforma	NO	1	UND	12	$ 4.918.643,29		$ 59.023.720
Soporte técnico	SI	1	UND	12	$ 4.936.744,41		$ 70.496.710
Total						$ 1.929.290.496	$ 4.060.805.719

Forma de pago

La Secretaría pagará a Valor + de manera mensual de acuerdo con los servicios efectivamente prestados.

Condiciones Comerciales

- Moneda: pesos colombianos
- Vigencia de la Oferta: 30 días
- Servicio sujeto a condiciones técnicas y comerciales que se definan en la etapa de contratación
- Los tiempos de implementación comienzan a partir de la firma del acta de inicio (previa aprobación de la documentación requerida).

Experiencia Valor +

Valor+ pone a disposición el conocimiento, la experiencia y un equipo técnicamente capaz de prestar el servicio de apoyo operativo y tecnológico en la gestión de recaudo y servicio de Contact Center.

Con relación a lo anterior, se destaca que Valor + ha venido ejecutando contratos de esta naturaleza que acreditan su experiencia:

Entidad	Objeto	N° contrato	Valor
Municipio de Medellín	Contrato interadministrativo para prestar los servicios de apoyo integral a las notificaciones al proceso del debido cobrar de la Secretaría De Movilidad.	4600101010 de 2024	$1.000.000.000
Municipio de Medellín	Contrato interadministrativo para prestar los servicios de apoyo integral para la cobranza, comunicación, notificación y demás actividades requeridas frente a los documentos emitidos por la Secretaría de Hacienda	4600101282 de 2024	$4.199.999.998
Municipio de Medellín	Contrato interadministrativo para prestar los servicios de apoyo integral para la cobranza, comunicación, notificación y demás actividades requeridas frente a los documentos emitidos por la Secretaría de Hacienda	4600096534 de 2023	$4.808.655.050
Municipio de Envigado	Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad y apoyo en la gestión de cobro del impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, obligaciones urbanísticas,	ENV-08-09-1111- 23	$1.000.000.000

	multas policivas y fondos especiales de competencia de la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado.		
Municipio de Envigado	Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad y apoyo en la gestión de cobro del impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, obligaciones urbanísticas, multas policivas y fondos especiales de competencia de la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado.	ENV-08-09-0596- 23	$ 740.000.000
Municipio de Envigado	Prestación de servicios para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y gestión persuasiva de cartera de comparendos, gestión de información y trámites de la Secretaría de Movilidad y apoyo en la gestión de cobro del impuesto predial, valorización, impuesto de industria y comercio, obligaciones urbanísticas, multas policivas y fondos especiales de competencia de la Secretaría de Hacienda del municipio de Envigado.	ENV-08-09-1102- 22	$ 720.000.000
Municipio de Envigado	Prestación de servicios de apoyo a la gestión para la impresión de los derechos de sistematización, facturación y manejo documental, y semaforización; y apoyo a la gestión de cartera de comparendos, impuesto predial, valorización, impuesto de industriay comercio, y obligaciones urbanísticas del Municipio de Envigado	ENV-08-09-1466- 21	$1.350.000.000
Gobernación de Antioquia	Operar y apoyar los servicios tecnológicos utilizando la plataforma ERP SAP y el portal web, para el correcto funcionamiento del impuesto vehicular automotor en el Departamento de Antioquia. sosteniendo y fortaleciendo la infraestructura tecnológica de comunicaciones necesarias para facilitar la operación.	2017-SS-14-001	Recaudo con corte a Nov de 2024 $684.463.717.667

Aspectos generales y consideraciones

- La Secretaría debe asignar un responsable encargado de la interacción con VALOR+ S.A.S para todas las acciones de coordinación requeridas, con capacidad para tomar las decisiones pertinentes a su rol.
- Proveer la información solicitada por VALOR+ S.A.S y requerida para la prestación del servicio.
- Cancelar oportunamente las facturas que presente VALOR+ S.A.S

Exclusiones (este servicio no incluye)

- Reportes no descritos en la oferta o acordados durante la implementación.
- El servicio será prestado de acuerdo con la planeación convenida entre las partes al inicio del contrato, salvo situaciones de fuerza mayor como desastres naturales: Incendios, terremotos, inundaciones, derrumbes, etc., o por problemas de orden público: vandalismo, terrorismo, acciones de grupos armados, paros, protestas, restricciones de movilidad, etc., que impidan la atención y solución del servicio.

Acuerdo de Confidencialidad

La Secretaría se compromete a no publicar ni divulgar a ningún tercero o a dependientes no autorizados, ni utilizar en beneficio propio o de un tercero o en detrimento de Valor + S.A.S., la Información confidencial que conozca en virtud de la relación comercial. Esta obligación permanecerá vigente y en efecto durante todo el término la relación comercial y durante tres (3) años más. Este término se computará igualmente a partir del conocimiento de la información con los atributos de confidenciales en el evento de no concretarse relación comercial alguna Constituye Información Confidencial, toda información de propiedad de Valor + S.A.S., de sus clientes, proveedores y aliados, que no haya sido publicada, en relación con los negocios, finanzas, impuestos, asuntos legales, programas de computador, ventas, formulas, datos, procesos, métodos, artículos de fabricación, maquinaria, aparatos, diseños, materiales de composiciones, productos, ideas, mejoras, inventos, descubrimientos, trabajo experimental o de desarrollo, trabajo en proceso, planos, o cualquier otro material que pertenezca o esté relacionado con la actividad técnica o comercial de Valor + S.A.S.; obtenida por La Secretaría en reuniones, en correspondencia tanto oficial como no oficial, en conversaciones con La Secretaría demás personal, mediante consultores externos, mediante miembros de organismos y autoridades gubernamentales, en virtud de informes oficiales de Valor + S.A.S. y borradores de tales reportes, por reclamos contra Valor + S.A.S. o cualquiera de sus clientes, proveedores y aliados, por información desarrollada o generada por Valor + S.A.S. o de cualquier forma.