

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA PROCESO DE SELECCIÓN DIRECTA SD 013 DE 2013

1. VERIFICACIÓN DE CAPACIDAD TÉCNICA REQUISITOS HABILITANTES

Se realiza la verificación de condiciones mínimas para participar, de acuerdo con el numeral 2.2 de los Términos de Referencia, en el sentido de verificar las experiencias certificadas por cada proponente. Es de aclarar que para la verificación en cada caso se convierte el valor del contrato en pesos colombianos a SMLV, con base en el año de inicio de la ejecución y de acuerdo con la siguiente tabla:

AÑO VALOR DEL SMMLV	
2013	\$ 589.500
2012	\$ 566.700
2011	\$ 535.600
2010	\$ 515.000
2009	\$ 496.900
2008	\$ 461.500
VALOR PPTO OFICIAL	\$ 1.834.581.214
VALOR PPTO EN SMMLV	3.112,10

Para el caso del proponente Millenium, se solicita documentación de soporte que permita evidenciar la atención en el canal electrónico, debido a que lo consignado en la certificación emitida por ETB solo incluye dos canales (Certificación del Contrato 2). El proponente envía soportes de la operación de atención vía Chat, con lo cual se acepta la certificación.

Para el caso del proponente Outsourcing, se le solicita corregir la fecha de inicio del contrato 271-2010 con el ICFES, dado que inició en 2010 y no en 2012 como indicó erróneamente el formato.

Con base en lo anterior, se presenta el resumen de verificación de condiciones mínimas para participar, en la **TABLA 1**.

2.2.1 Experiencia Mínima del Proponente	INTERACTIVO	OUTSOURCING	MILLENIUM
CONTRATO 1	Folios 35 y 36	Folio 16	Folio 31
Cliente	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	ICFES	Electrificadora del Caribe S.A. ESP
Objeto	OK Cumple	OK Cumple	OK Cumple
Fecha de inicio	28/12/2010	11/08/2008	01/10/2008
Fecha de finalización	27/12/2011	11/06/2010	31/05/2011
Atención de PQR's en mínimo 3 canales	4 canales	4 canales	4 canales
Valor en pesos	\$ 1.398.966.596,56	\$ 1.109.460.470,00	\$ 9.657.939.319,00
Valor en SMLV	2.716,44	2.404,03	20.927,28
Satisfacción	85%	92,6%	100%
SE ACEPTA LA CERTIFICACIÓN?	SI	SI	SI
CONTRATO 2	Folios 37 y 38	Folio 17	Folio 33
Cliente	Chartis Seguros Colombia S.A.	ICFES	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP
Objeto	OK Cumple	OK Cumple	
Fecha de inicio	03/05/2011	23/12/2010	31/12/2008
Fecha de finalización	16/04/2011	31/03/2013	31/10/2012
Atención de PQR's en mínimo 3 canales	4 canales	4 canales	3 canales
Valor en pesos	\$ 3.344.831.490,00	\$ 3.030.568.190,00	\$ 1.826.343.768,00
Valor en SMLV	6.245,02	5.884,60	3.675,48
Satisfacción	86%	89,07%	100%
SE ACEPTA LA CERTIFICACIÓN?	SI	SI	SI
CONTRATO 3	Folios 39 y 40	Folio 18	Folio 61
Cliente	Samsung electronics Colombia S.A.	Médicos Asociados S.A.	Central de Inversiones S.A.
Objeto	OK Cumple	OK Cumple	OK Cumple
Fecha de inicio	01/07/2012	17/08/2010	16/08/2011
Fecha de finalización	30/06/2013	31/08/2013	25/11/2012
Atención de PQR's en mínimo 3 canales	3 canales	3 Canales	3 canales
Valor en pesos	\$ 2.142.618.165,00	\$ 2.405.787.108,00	\$ 834.000.000,00
Valor en SMLV	3.780,87	4.671,43	1.557,13
Satisfacción	86%	98,6%	99%
SE ACEPTA LA CERTIFICACIÓN?	SI	SI	SI
SUMATORIA DE LOS CONTRATOS EN SALARIOS MÍNIMOS	12.742,33	12.960,06	26.159,89
CONCLUSIÓN VERIFICACIÓN CAPACIDAD TÉCNICA	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

2. OFERTA TÉCNICA

Se verificó la oferta técnica de cada uno de los proponentes, en particular la inclusión del Formato 5 así como la inclusión de un cronograma de implementación el cual no debe sobrepasar las 4 semanas.

3.1. OFERTA TÉCNICA	INTERACTIVO	OUTSOURCING	MILLENIUM
3.1.2 Cronograma de Implementación	Folio 42. Tiempo de implementación: 1 semana	Folio 20. Tiempo de implementación: 1 semana	Folio 68. Tiempo de implementación: 1 semana
3.1.3 Aceptación de especificaciones técnicas (Formato 5)	OK Folios 45 y 46	OK Folios 22 y 23	OK Folios 71 y 72
CUMPLE CONDICIONES DE OFERTA TÉCNICAS?	SI	SI	SI

3. CRITERIOS DE SELECCIÓN

a. OFERTA ECONÓMICA

Con base en lo establecido en el numeral “3.2 Oferta Económica”, de los términos de referencia, se procedió a hacer la verificación aritmética de las ofertas, previas las siguientes consideraciones:

- i. De conformidad con lo que se exige en los numerales 6.1, 3.5.1, 3.5.2 y 3.5.3, para efectos de evaluación, se tendrán en cuenta las cantidades especificadas en dichos numerales en lo concerniente a los ítems de Costos de Infraestructura del Equipo Base, es decir 19 puestos de trabajo en el equipo base insourcing, y 30 puestos de trabajo en el equipo base outsourcing.
- ii. Teniendo en cuenta que el precio del personal base, así como los costos de infraestructura del mismo equipo, corresponden un precio **determinado** por el volumen o número de personas solicitadas (49), y en cambio el costo del personal de apoyo, así como el costo de infraestructura de puestos de trabajo para temporadas pico se concibió como un **precio indeterminado pero determinable** según el volumen de personas que efectivamente se requieran en el momento de la prestación, y con el fin de tener una base comparable para evaluar estas propuestas, los ítems relacionados con personal e infraestructura de apoyo para temporadas pico, se evaluarán solo con el precio unitario.
- iii. De acuerdo con lo anterior, para efectos de comparación de ofertas, el valor a tomar en cuenta para la aplicación de la fórmula de asignación de puntaje, corresponde a la suma de: TOTAL COSTOS DE PERSONAL EQUIPO BASE, VALOR UNITARIO PERSONAL DE APOYO PARA TEMPORADAS PICO, TOTAL DE COSTOS DE INFRAESTRUCTURA DEL EQUIPO BASE, VALOR UNITARIO INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO, TOTAL COSTOS DE TECNOLOGÍA.
- iv. Para el proponente INTERACTIVO, se corrige el valor del ítem AGENTE VIRTUAL, pues la columna (E), no refleja el valor con IVA. Consecuentemente, también se corrige el costo por los 9 meses de servicio.

A continuación se presentan los valores para cada oferta:

PROPONENTE: INTERACTIVO

			interactivo				
	DESCRIPCIÓN	(A) CANTIDAD	(B) COSTO UNITARIO MENSUAL	(C) VALOR IVA	(D) COSTO UNITARIO MENSUAL MÁS IVA (B+C)	(E) COSTO TOTAL MENSUAL CON IVA (Ax D)	COSTO 9 MESES (Ex9)
COSTOS PERSONAL EQUIPO BASE	AGENTES JUNIOR	20	1.432.716	229.235	1.661.951	33.239.011	299.151.101
	AGENTES SENIOR	9	1.697.701	271.632	1.969.333	17.723.998	159.515.986
	AGENTES MASTER	15	2.031.553	325.048	2.356.601	35.349.022	318.141.200
	GESTORES DE CANAL	2	3.709.792	593.567	4.303.359	8.606.717	77.460.457
	GESTORES DE PROCESO	2	3.444.807	551.169	3.995.976	7.991.952	71.927.570
	JEFE DE OPERACIONES	1	5.123.047	819.688	5.942.735	5.942.735	53.484.611
	TOTAL COSTOS DE PERSONAL EQUIPO BASE		49				
COSTOS PERSONAL DE APOYO PARA PICOS	AGENTES JUNIOR DE APOYO PARA TEMPORADAS PICO	1	1.432.716,00	229.234,56	1.661.950,56		
	VALOR UNITARIO PERSONAL DE APOYO PARA TEMP PICO						1.661.950,56
COSTOS DE INFRAESTRUCTUR A EQUIPO BASE	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE INSOURCING	19	100.000,00	16.000,00	116.000,00	2.204.000,00	19.836.000,00
	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE OUTSOURCING	30	844.531,00	135.124,96	979.655,96	29.389.678,80	264.507.109,20
	TOTAL DE COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO BASE						284.343.109,20
COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO (TEMP PICO)	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO INSOURCING	1	100.000,00	16.000,00	116.000,00		
	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO OUTSOURCING	1	844.531,00	135.124,96	979.655,96		
	VALOR UNITARIO INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO						1.095.655,96
COSTOS DE TECNOLOGÍA	E1/ PUERTOS/ PUNTOS DE GRABACIÓN	4	499.000,00	79.840,00	578.840,00	2.315.360,00	20.838.240,00
	IVR	1	1.300.000,00	208.000,00	1.508.000,00	1.508.000,00	13.572.000,00
	SOFTWARE CONTACT CENTER (TIPIFICADOR)	N/A		-	-		
	SOFTWARE CHAT	N/A		-	-		
	SOFTWARE PARA ESCALAMIENTO	N/A		-	-		
	AGENTE VIRTUAL	1	4.440.000,00	710.400,00	5.150.400,00	5.150.400,00	46.353.600,00
	PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO	N/A		-	-		
	SOFTWARE PARA TABLEROS DE CONTROL	N/A		-	-		
	CANAL DEDICADO	1	1.000.000,00	160.000,00	1.160.000,00	1.160.000,00	10.440.000,00
	TOTAL COSTOS DE TECNOLOGÍA						131.919.840,00
VALOR TOTAL DE LA OFERTA (PARA EFECTOS DE COMPARACIÓN Y EVALUACIÓN)			\$ 1.398.701.480,08				

PROPONENTE: OUTSOURCING

			outsourcing				
	DESCRIPCIÓN	(A) CANTIDAD	(B) COSTO UNITARIO MENSUAL	(C) VALOR IVA	(D) COSTO UNITARIO MENSUAL MÁS IVA (B+C)	(E) COSTO TOTAL MENSUAL CON IVA (AxD)	COSTO 9 MESES (Ex9)
COSTOS PERSONAL EQUIPO BASE	AGENTES JUNIOR	20	1.440.131	230.421	1.670.552	33.411.039	300.699.353
	AGENTES SENIOR	9	1.709.828	273.572	1.983.400	17.850.604	160.655.439
	AGENTES MASTER	15	2.067.671	330.827	2.398.498	35.977.475	323.797.279
	GESTORES DE CANAL	2	3.775.748	604.120	4.379.868	8.759.735	78.837.618
	GESTORES DE PROCESO	2	3.506.051	560.968	4.067.019	8.134.038	73.206.345
	JEFE DE OPERACIONES	1	5.214.128	834.260	6.048.388	6.048.388	54.435.496
	TOTAL COSTOS DE PERSONAL EQUIPO BASE		49				
COSTOS PERSONAL DE APOYO PARA PICOS	AGENTES JUNIOR DE APOYO PARA TEMPORADAS PICO	1	1.440.131	230.420,96	1.670.551,96		
	VALOR UNITARIO PERSONAL DE APOYO PARA TEMP PICO						1.670.551,96
COSTOS DE INFRAESTRUCTUR A EQUIPO BASE	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE INSOURCING	19	416.067,00	66.571,00	482.638,00	9.170.122	82.531.098,00
	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE OUTSOURCING	30	782.354,00	125.177,00	907.531,00	27.225.930	245.033.370,00
	TOTAL DE COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO BASE						327.564.468,00
COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO (TEMP PICO)	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO INSOURCING	1	410.511,00	65.681,76	476.192,76		
	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO OUTSOURCING	1	726.257,00	116.201,12	842.458,12		
	VALOR UNITARIO INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO						1.318.650,88
COSTOS DE TECNOLOGÍA	E1/ PUERTOS/ PUNTOS DE GRABACIÓN	46	14.707,00	2.353,12	17.060,12	784.765,52	7.062.889,68
	IVR	21,6	73.639,00	11.782,24	85.421,24	1.845.098,78	16.605.889,06
	SOFTWARE CONTACT CENTER (TIPIFICADOR)	N/A	205.600,00	32.896,00	238.496,00	238.496,00	2.146.464,00
	SOFTWARE CHAT	N/A	77.700,00	12.432,00	90.132,00	90.132,00	811.188,00
	SOFTWARE PARA ESCALAMIENTO	N/A	10.000,00	1.600,00	11.600,00	11.600,00	104.400,00
	AGENTE VIRTUAL	1	1.575.000,00	252.000,00	1.827.000,00	1.827.000,00	16.443.000,00
	PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO	N/A	10.000,00	1.600,00	11.600,00	11.600,00	104.400,00
	SOFTWARE PARA TABLEROS DE CONTROL	N/A	10.000,00	1.600,00	11.600,00	11.600,00	104.400,00
	CANAL DEDICADO	1	1.393.985,00	223.037,60	1.617.022,60	1.617.022,60	14.553.203,40
	TOTAL COSTOS DE TECNOLOGÍA						63.814.451,98
VALOR TOTAL DE LA OFERTA (PARA EFECTOS DE COMPARACIÓN Y EVALUACIÓN)			\$	1.385.999.652,54			

PROPONENTE: MILLENIUM

			milenium				
	DESCRIPCIÓN	(A) CANTIDAD	(B) COSTO UNITARIO MENSUAL	(C) VALOR IVA	(D) COSTO UNITARIO MENSUAL MÁS IVA (B+C)	(E) COSTO TOTAL MENSUAL CON IVA (AxD)	COSTO 9 MESES (Ex9)
COSTOS PERSONAL EQUIPO BASE	AGENTES JUNIOR	20	1.638.047,00	262.087,52	1.900.134,52	38.002.690,40	342.024.213,60
	AGENTES SENIOR	9	1.965.656,00	314.504,96	2.280.160,96	20.521.448,64	184.693.037,76
	AGENTES MASTER	15	2.356.630,00	377.060,80	2.733.690,80	41.005.362,00	369.048.258,00
	GESTORES DE CANAL	2	3.996.025,00	639.364,00	4.635.389,00	9.270.778,00	83.437.002,00
	GESTORES DE PROCESO	2	3.996.025,00	639.364,00	4.635.389,00	9.270.778,00	83.437.002,00
	JEFE DE OPERACIONES	1	5.942.806,00	950.848,96	6.893.654,96	6.893.654,96	62.042.894,64
	TOTAL COSTOS DE PERSONAL EQUIPO BASE		49				
COSTOS PERSONAL DE APOYO PARA PICOS	AGENTES JUNIOR DE APOYO PARA TEMPORADAS PICO	1	1.638.047,00	262.087,52	1.900.134,52		
	VALOR UNITARIO PERSONAL DE APOYO PARA TEMP PICO						1.900.134,52
COSTOS DE INFRAESTRUCTURA A EQUIPO BASE	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE INSOURCING	19	80.045,00	12.807,00	92.852,00	1.764.188,00	15.877.692,00
	PUESTOS DE TRABAJOS EQUIPO BASE OUTSOURCING	30	720.405,00	115.265,00	835.670,00	25.070.100,00	225.630.900,00
	TOTAL DE COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO BASE						241.508.592,00
COSTOS DE INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO (TEMP PICO)	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO INSOURCING	1	80.045,00	12.807,00	92.852,00		
	PUESTOS DE TRABAJO TEMPORADAS PICO OUTSOURCING	1	720.405,00	115.265,00	835.670,00		
	VALOR UNITARIO INFRAESTRUCTURA EQUIPO DE APOYO						928.522,00
COSTOS DE TECNOLOGÍA	E1/ PUERTOS/ PUNTOS DE GRABACIÓN	2	1.159.509,00	185.521,44	1.345.030,44	2.690.060,88	24.210.547,92
	IVR		1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	SOFTWARE CONTACT CENTER (TIPIFICADOR)	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	SOFTWARE CHAT	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	SOFTWARE PARA ESCALAMIENTO	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	AGENTE VIRTUAL	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	PLATAFORMA DE CONOCIMIENTO	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	SOFTWARE PARA TABLEROS DE CONTROL	N/A	1,00	0,16	1,16	1,16	10,44
	CANAL DEDICADO	1	1.295.586,00	207.293,76	1.502.879,76	1.502.879,76	13.525.917,84
	TOTAL COSTOS DE TECNOLOGÍA						
VALOR TOTAL DE LA OFERTA (PARA EFECTOS DE COMPARACIÓN Y EVALUACIÓN)			\$ 1.406.756.205,80				

b. TABLA FINAL DE PUNTAJE SEGÚN CRITERIOS DE SELECCIÓN

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la oferta de los proponentes, en relación con el Cronograma de Implementación y el Formato 7, se presenta la distribución final de puntaje de las ofertas:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INTERACTIVO	PUNTAJE	OUTSOURCING	PUNTAJE	MILLENIUM	PUNTAJE
Cronograma de Implementación	Folio 42. Tiempo de implementación: 1 semana	400,00	Folio 20. Tiempo de implementación: 1 semana	400,00	Folio 68. Tiempo de implementación: 1 semana	400,00
Apoyo Industria Colombiana	Folio 51	100,00	Folio 28	100,00	Folio 197	100,00
Oferta económica	\$ 1.398.701.480,08	495,46	\$ 1.385.999.652,54	500,00	\$ 1.406.756.205,80	492,62
TOTAL PUNTAJE		995,46		1.000,00		992,62

En constancia firman,

ORIGINAL FIRMADO

EDNA PAEZ

Asesora de Dirección General - Unidad de Atención al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

ADRIANA JULET GIL GONZÁLEZ

Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales