


RESUMEN EVALUACIÓN TÉCNICA HABILITANTE		
No. OFERTA	OFERENTE	ESTADO
1	EMTELCO	Habilitado Técnicamente
2	CONTACT CENTER AMÉRICAS S.A.	Habilitado Técnicamente
3	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S A - OUTSOURCING	Habilitado Técnicamente
4	UNIÓN TEMPORAL B&C BPO	Habilitado Técnicamente
5	UNIÓN TEMPORAL CADENA - INFINITY INFOMEDIACION 2015	No Habilitado Técnicamente




Evaluador Técnico

Ricardo Cuesta - Asesor Dirección General para Servicio al Ciudadano

Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Valor Antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista
265	EdateL	Emtelco S.A.S.	Emtelco se obliga a prestar a EdateL por sus propios medios, o con los de terceros se obliga a prestar los servicios de CONTACT CENTER Y BUSINESS PROCESS OUTSOURCING en favor de EDATEL, con la finalidad, entre otras de operar y/o suministrar servicios en desarrollo de su objeto social, conforme a lo estipulado en las definiciones, anexos, otros si y demás documentos que se generan en desarrollo de este acuerdo, los cuales hace parte integral del contrato.	12/11/2003	31/12/2013	Atención telefónica y electrónica	\$ 17.727.214.259	27.511,78	1.514.687	171.838	Excelente
267	UNE EPM	Emtelco S.A.S.	Prestación de los servicios de atención y ejecución de las llamadas entrantes, salientes y mezcladas (bleinding) y actividades de back office de apoyo a la operación, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranza, encuesta de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación de recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y eventualmente sólo la plataforma tecnológica.	15/09/2008	14/09/2010	Atención telefónica	\$ 101.019.998.964	156.778,15	17.973.125	2.079.948	Excelente
269	Comfama	Emtelco S.A.S.	Proveer a Comfama mediante la modalidad de Outsourcing el servicio de atención de sus clientes conforme a los acuerdos pactados asegurando la satisfacción de nuestros clientes.	31/07/2012	30/07/2014	Atención telefónica, presencial y electrónica escrita en los procesos de atención de estos canales son soportados a través del Customer Relation Manager (CRM), suministrado por Emtelco para COMFAMA.	\$ 14.371.464.666	22.303,82	3.600.000	510.307	Excelente
271	Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.	Emtelco S.A.S.	El contratista se obliga para con la empresa a realizar la operación de proceso de gestión de servicio al cliente, atendiendo las especificaciones técnicas contenidas en las condiciones para ofertar y sus anexos, las cuales hacen parte integral de este contrato.	25/04/2012	25/08/2013	Atención telefónica virtual a través del Contac Center, Presencial (BPO) en punto de atención al cliente (PAC), bibliómetros y puntos móviles de personalización. Los procesos de atención de estos canales son soportes a través de Customer Relation Manager (CRM) suministrado por Emtel para la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.	\$ 2.031.688.821	3.153,08	60.000	12.700	Excelente
273	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	Emtelco S.A.S.	Prestación de los servicios de Contact Center para soportar los procesos de pre-venta, venta, posventa, telemarketing, cobranzas y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados o comercializados por las empresas.	15/09/2011	18/03/2015	Atención telefónica y electrónica	\$ 27.853.472.279	43.227,24	3.000.000	288.000	Excelente
							\$ 163.003.838.989	252.974,07	26.147.812	3.062.793	


Ricardo Cuesta - Asesor DIRECCIÓN General para Servicio al Ciudadano


Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Valor Antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista
102	ETB - ICBF	Contact Center Américas S.A.	Dar cumplimiento al acuerdo de colaboración empresarial suscrito entre ETB y Contact Center Américas S.A., para el desarrollo del contrato interadministrativo 1739 firmado entre el ICBF y ETB el cual tiene como objeto: Administrar y operar el centro de contacto para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales.	31/12/2013	18/11/2014	No hay información	\$ 4.454.070.854	6.912,50	3.846.744	1.200.000	Buena
103 - 104	Ecopetrol	Contact Center Américas S.A.	<p>Prestación del servicio de Contact Center para la atención de proveedores, accionistas, filiales, clientes internos, clientes externos de Ecopetrol S.A. de acuerdo con lo señalado en el presente contrato y las obligaciones que se desprenden de sus anexos.</p> <p>La prestación del servicio de Contact Center, se prestará bajo la modalidad de Outsourcing que opera como único punto de Contacto para la atención de las personas que hacen parte de los grupos de interés de ECOPEPETROL (Proveedores, accionistas, filiales, clientes internos y externos, etc).</p> <p>Efectuar el diseño y la implementación del CRM para todas las líneas de servicios.</p> <p>*Atender llamadas (inbound) de los proveedores, accionistas, filiales, clientes internos y externos a nivel nacional e internacional en los horarios definidos para cada una de las líneas de servicio.</p> <p>*Atender las solicitudes de (BackOffice) de los buzones definidos para cada una de las líneas de servicio como gestionar las solicitudes vía Web, Fax y consultas a través de Chat. Además de proyectar la respuesta a derechos de petición.</p> <p>*Realizar campañas de salida (Outbound) de acuerdo a las solicitudes de ECOPEPETROL por demanda de cada una de las líneas de servicio a nivel nacional e internacional</p> <p>*Efectuar el diseño y la implementación de los árboles para el sistema de audio - respuesta (IVR) para las líneas de servicio</p> <p>*Realizar la integración del Contact Center como herramientas de ECOPEPETROL, que permitan contar con un IVR transaccional con disponibilidad 7X24X365. Contar con una Oficina de Atención al Accionista para la atención de las solicitudes de los accionistas en la ciudad de Bogotá.</p>	16/12/2011	27/04/2014	Telefónico, Inbound y outbound, email, web, chat, presencial, asamblea de accionistas, ferias ciudadanas, oficina de atención al accionista, servicios front office en centros de atención local y fax Integración a través de CMR	\$ 17.940.766.102	27.843,20	1.617.634		Excelente
105 - 106	Organización Terpel S.A.	Contact Center Américas S.A.	Prestación de servicios de Contact Center para la Organización Terpel a través de la línea de servicio al cliente, atención de peticiones quejas y reclamos (PQRS), back office y campañas outbound, para clientes internos Terpel y usuarios externos, utilizando para la operación del presente contrato un Software web CMR, para el manejo de PQRS que permite radicar, tramitar, adjuntar documentos y realizar seguimientos de casos. Bajo la modalidad de Outsourcing (BPO).	16/09/2010	15/09/2011	Telefónico inbound y outbound back office CMR	\$ 704.610.816	1.093,52	13.520	1.360	Excelente
							\$ 23.099.447.771	35.849,22	5.477.898	1.360	




Ricardo Cuesta - Asesor Dirección General para Servicio al Ciudadano

Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Valor Antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista
23 - 24	ICFES	Outsourcing S.A.	El contratista se compromete con el ICFES a la prestación del servicio bajo la modalidad de outsourcing de un Centro de Gestión del Servicio a través de una operación multicanal para la atención de consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y necesidades de los ciudadanos y de la comunidad educativa, que además de ofrecer información institucional, soporte para el acceso a los trámites y servicios de la Entidad, y gestión de procesos, realice el análisis permanente de los datos que arroja la operación e implemente estrategias para mejorar los indicadores de oportunidad, los niveles de satisfacción, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad del modelo de servicio.	01/04/2013	30/06/2014	Canal telefónico Inbound, Canal electrónico (Chat, Agente Virtual, Sistema de Atención Electrónica), Canal Presencial, Canal de Comunicaciones Escritas Back Office	\$ 2.811.474.122	4.363,27	1.451.760	No registra información	Excelente
19 - 22	ICFES	Outsourcing S.A.	Prestación del servicio integral de Contact Center en la modalidad de Outsourcing de acuerdo a las especificaciones del proceso de información y servicio del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto.	23/12/2010	31/03/2013	Canal telefónico Inbound, Canal electrónico (Chat, Agente Virtual, Sistema de Atención Electrónica), Canal Presencial, Canal de Comunicaciones Escritas Back Office	\$ 3.389.526.568	5.260,38	1.036.145	15.132	Excelente
17 - 18	Linde Colombia S.A.	Outsourcing S.A.	Prestación por parte de Outsourcing S.A., los servicios de contact center a nivel nacional tanto en Colombia, Venezuela y Ecuador, el cual incluye las actividades: Operación en gases industriales: 1. Prestar los servicios de atención a los usuarios y clientes que en Colombia, Venezuela y Ecuador se comunican a través de la 018000, para de realizar pedidos, consultas, reclamos, seguimiento de reclamos, información relacionada con los productos que comercializa Linde Colombia S.A., 2. Llamadas de salida a diferentes , a fin de hacer campañas de mercadeo, programación, ventas, promociones, seguimiento, respuestas o verificación de datos. Así mismo las llamadas de salida para procesos como campañas de verificación de los niveles de líquidos, campaña de recolección de cilindros, campaña de televentas, campaña de proactivación de pedidos, verificación de datos de ordenes de servicio y encuesta de satisfacción de clientes sobre servicios técnicos prestados, encuestas de satisfacción a solución de reclamos, seguimiento a emergencias presentadas a clientes y/o usuarios y seguimientos a pedidos "hardgoods". Operación home care: 3. Prestar los servicios de atención a pacientes y clientes corporativos que se comunican a través de la línea gratuita nacional 01800, líneas locales, y los correos institucionales, con la finalidad de Realizar pedidos y consultas, quejas y hacer seguimiento a las mismas, información relacionada con los productos y contratos con los diferentes clientes (EPS, IPS, EPS-S; aseguradoras y demás), Ingresar a las bases de datos de Linde Colombia S.A., la información de los pacientes y/o actualizar los datos de los mismos, Atender los diferentes casos de emergencia que se presenten a los pacientes. 4. Realizar campañas de salida para las encuestas de satisfacción y post - primer servicio, seguimiento a la operación a través de áreas de back office, indicadores y seguimiento a servicios y establecer la comunicación con los clientes a través de correo institucional.	16/05/2011	16/05/2013	Telefónico Inbound, Outbound	\$ 8.425.862.069	13.076,53	760.380	2.111.520	Muy bueno
25-26	Body Tech S.A.	Outsourcing S.A.	Outsourcing S.A. se obliga a p'resta, bajo su entera responsabilidad y autonomía financiera, contable, jurídica y directiva, los servicios de administración de Contact Center de la Destinataria bajo la modalidad de Outsourcing con el fin de atender las actividades de acuerdo al alcance que se establece, el acalce del servicio a prestar por Outsourcing S.A. es el siguiente bajo la modalidad de Outsourcing, Outsourcing S.A. gestionará y administrará el Contact Center de la destinataria con miras de : 1.1. Atender las llamadas telefónicas entrantes (también conocidas como Inbound) que pueden proceder de terceros o de clientes de Body Tech, que pueden dirigirse a (I) solicitar información general, afiliados y terceros. (II) Información de las sedes y honorarios, (III) Información de citas médicas, (IV) información de productos, (V) información de promociones, (VI) Atender PQR. 1.2. Hacer llamadas telefónicas de salida (también conocidas como Outbound) para (I) Campañas de ventas y (II) fidelización. Dentro de la ejecución del objeto del contrato de la prestación de servicios de Contact Center, Outsourcing S.A., diseñó, desarrollo y suministró un software de Customer Relation Manager (CRM) para la gestión de peticiones , quejas y reclamos, a través del cual se hacia integración de los canales de atención (telefónica, electrónica, comunicaciones escritas y presenciales), así como como los escalamientos a los solucionadores dentro del Sistema.	17/03/2014	17/03/2015	*Canal telefonico Inbound y Outbound * Canal electrónico * Canal de comunicaciones Escritas * Canal Presencial * Integración a través de CMR	\$ 162.479.145	252,16	39.091	24.903	Bueno
							\$ 14.789.341.903	22.952,34	3.287.376	2.151.555	

Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Vaslores antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista
101 - 102	Synapsis Colombia	BPM Consulting LTDA.	Prestación de servicios especializados y suministro de infraestructura TI necesaria para brindar el soporte técnico y los servicios de Outsourcing de TI y Contac Center que presta Synapsis Colombia a sus clientes finales. Alcance del objeto: Servicio del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) en modalidad de Busines Process Outsourcing (BPO) a través de un Costumer Relation Manager (CRM).	30/04/2012	07/12/2013	*Atención Telefónica con IVR transaccional (inbound y outbound) *Atención Electrónica (chat, email, agente virtual y atención en línea) *Atención Presencial *Atención de Comunicaciones escritas con frontoffice y back office	\$ 14.363.543.599	22.291,52	4.093.512	1.582.126	Bueno
104 y 108	Temporales UNO-A	Conalcréditos Ltda.	La prestación de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de los clientes externos (empresas) y clientes internos (empleados en misión) a través de la atención multicanal inbound, outbound, chat, apoyo backoffice, atención especializada, minería de datos; así como el suministro de la infraestructura física, técnica, tecnológica, logística y el personal requerido para el funcionamiento del Centro de Contacto, para el CONTRATANTE.	01/04/2012	30/09/2013	*Atencion multicanal Outbound - Inbound * Chat * Backoffice * Atencion especializada	\$ 2.327.586.207	3.612,30	300.000	1.210.235	Bueno
106 y 108	Temporales UNO-A	Conalcréditos Conalcenter BPO	La prestación de servicios de un Centro de Contacto para atender los requerimientos de los clientes externos (Empresas) y clientes Internos (empleados en misión), a través de la atención multicanal Inbound, Outbound, chat, Redes Sociales, Click to call, Backoffice, Frontoffice, atención especializada, minería de datos, encuestas telefónicas, online y presencial es de satisfacción y percepción para posterior procesamiento y análisis de la información, envío masivo de correos electrónicos, mensajes de texto e IVR, tualización y depuración de bases de datos, invitación y confirmación de asistencia a eventos.	01/10/2013	15/12/2014	* Atención multicanal Outbound - Inbound * Chat, Redes Sociales, Clic to Call * Backoffice - frontoffice * Atención especializada *Minería de Datos, Encuestas Telefónicas, Mailing, Mensajes de Texto, IVR	\$ 2.887.931.034	4.481,93	380.000	1.420.000	Excelente
110	Credivalores	Conalcréditos Conalcenter BPO	La prestación de Servicios Profesionales de Cobranza y/o Recuperación de EL CONTRATISTA, quien en su carácter de oficina independiente, con sus propios recursos y personal, adelantará la gestión relativa a la cobranza extrajudicial de la cartera entregada por EL CONTRATANTE, de acuerdo a los rangos de mora, saldos y políticas a seguir indicados por éste.	02/04/2012	02/04/2013	* Atención multicanal Outbound - Inbound * Atención presencial especializada * Mailing, mensajes de texto e IVR *Gestión realizada a través de CMR	\$ 565.704.894	877,95	350.000	1.460.000	Excelente
112	Dirección de Sanidad de la Policía Nacional (Cali)	Conalcréditos Conalcenter BPO	Servicio de atención del Centro de Contacto (centro de llamadas) o Call Center.	28/03/2014	13/12/2014	* Atención telefónica con IVR transaccional	\$ 226.882.478	352,11	220.000	20.000	Se cumplió con la calidad y cumplimiento del
							\$ 20.371.648.212	31.615,81			


Ricardo Cuesta - Asesor Dirección General para Servicio al Ciudadano

Folios Oferta	Entidad contratante	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Canales de Atención Incluidos en el contrato	Valor Antes de IVA	Valor del contrato expresado en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)	Cantidad de transacciones inbound	Cantidad de transacciones Outbound	Calificación del Contratista	
69	Bancolombia S.A.	Eficiencia y Servicios	Servicios: *Bancolombia TVTprobados *Sufi TVT Vehículos *Sufi nTVT Credito para estudiar * Bancolombia equipos integrales * Bancolombia TDC mercadeo natural	15/08/2013	No registra información	No registra información	\$ 6.326.728.062	9.818,78	No registra información	880.440	No registra información	
68	Compañía de Financiamiento Tuya	Eficiencia y Servicios	Retención telefónica de tarjeta Éxito	16/01/2013	No registra información	No registra información	\$ 376.304.004	584,01	136.215			
67	Porvenir S.A.	Cadena S.A.	Prestar los servicios de digitalización de documentos para los procesos de solicitudes, quejas y reclamos (SYQ) y BackOffice, incluyendo los procesos de alistamiento, escaneo, indexación y administración de la correspondencia de conformidad con lo listado por Porvenir.	No registra información	No registra información	No registra información	\$ 595.462.189	924,13	2.350.718	587.680	Buena	
70	Colombia Móvil S.A. E.S.P.	Eficiencia y Servicios	Prestación de servicios de preventa, venta y posventa del portafolio de productos y servicios de Colombia móvil a nivel nacional en los diferentes canales comerciales y de servicios de Colombia móvil (suspensión por pérdida y robo, suspensión voluntaria, reactivación voluntaria, reposición, renovación, terminación del contrato, cesión del contrato, cambio de plan, cambio de número, portación de número, modificación de datos, soporte técnico, contactos autorizados, activación de servicios, who call, activación de roaming internacional, recepción de PQR y venta)	04/04/2012	31/10/2013	No registra información	\$ 168.566.194.507	261.606,57	No registra información	No registra información	No registra información	
71	Novaventa S.A.S.	Cadena S.A.	Prestación de servicios de administración y operación del Inhouse de impresión de documentos.	No aplica la experiencia requerida								
							\$ 175.864.688.762	272.933,48				


 Ricardo Cuesta - Asesor Dirección General para Servicio al Ciudadano