

Correo y mucho más

**MEMORANDO DE RECOMENDACIÓN  
PROCESO DE SELECCIÓN CONTRACTUAL**

PR-CT-001-FR-005

VERSIÓN: 03

**FECHA:** 17/06/2022

**PARA:** DOCTORA PAOLA DEVIA DIAZ  
SECRETARIA GENERAL  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S

**DE:** ANGELA ROCIO OLAYA VAZQUEZ  
COORDINADORA CONTACT CENTER  
OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ  
ASESOR EXPERTO NIVEL III  
CLAUDIA YANETH MENESES GOMEZ  
TECNICO NIVEL II TRANSFORMACIÓN  
LUIS FELIPE ROJAS CHAVEZ  
PROFESIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE  
JOHANNA VELANDIA DELGADO  
LIDER NIVEL IV  
DANIEL JOSE NIÑO SOLANO  
LIDER NIVEL III

**ASUNTO:** RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN ☒ DECLARATORIA DESIERTA ☐

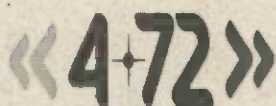
**REFERENCIA:** INVITACIÓN PÚBLICA ☒ INVITACIÓN ABREVIADA ☐ CONTRATACIÓN DIRECTA ☐  
No. 004 de 2.022

**OBJETO:** Prestación del servicio BPO para la atención de la línea telefónica y canales virtuales del contact center de 4-72 garantizando los tiempos medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S. mediante la implementación de una solución de omnicanalidad.

El Comité Evaluador<sup>1</sup> para el proceso de contratación de la referencia, conforme a la solicitud radicada e invitada a través de INVITACIÓN PUBLICA 004-2022, el pasado 31/05/2022 y luego de agotar los procedimientos pertinentes, se permite presentar la siguiente recomendación de adjudicación luego de haber adelantado las evaluaciones en sus aspectos jurídicos, técnicos, financieros y económicos cuyo consolidado definitivo se presenta a continuación:

PROPONENTE	EVALUACIÓN JURÍDICA	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACIÓN FINANCIERA
COMWARE S.A.	No cumple	No cumple	No cumple
APEX AMERICA COLOMBIA S.A.S.	No cumple	No cumple rechazado	No cumple
INNOVA TECH IT S.A.S.	Cumple	Cumple	Cumple





Correo y mucho más

MEMORANDO DE RECOMENDACIÓN  
PROCESO DE SELECCIÓN CONTRACTUAL

PR-CT-001-FR-005

VERSIÓN: 03

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

CRITERIO	PUNTAJE	OFRECIMIENTO de INNOVA TECH IT S.A.S. PUNTAJE OTORGADO
Oferta Económica	20,0	20,0
Licenciamiento adicional al mínimo requerido	10,0	10,0
Software en Gartner Magic Cuadrant for CCaaS 2021	14,5	14,5
Paquete de mensajes SMS adicional	9,0	9,0
Continuidad de la Prestación del servicio	15,0	15,0
Experto In house a zeros costos	10,0	10,0
Acreditación en integraciones con Salesforce	10,0	10,0
Apoyo a la Industria Nacional	10,0	10,0
Personal en condición de discapacidad	1,0	1,0
Incentivo para emprendimiento y empresas de mujeres Mipymes	0,5	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Conforme al cumplimiento de requisitos habilitantes de cada una de las evaluaciones y que hacen parte integral de este memorando y a los criterios de selección, se denota que la oferta presentada dentro de la invitación formal IP-004 de 2022 por la firma **INNOVA TECH IT S.A.S**, identificado con Nit. 900.860.807-0, es la más favorable para la entidad, conforme a los factores de escogencia señalados en los términos del Proceso de Selección de Invitación Pública 004-2022. Razón por la cual se recomienda a la Ordenadora del Gasto adjudicar al mencionado proponente, el presente proceso de selección por la suma de **CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES NOVENTA MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$4.359.090.488)**, incluido impuestos y costos a que haya lugar y por un término hasta el 31 de diciembre de 2022.

Vale anotar que todos los documentos que soportan la presente recomendación se hallan para su consulta y demás trámites pertinentes, en el expediente contractual.

Cordialmente,

**ANGELA ROCIO OLAYA VAZQUEZ**  
Comité evaluador técnico - económico

**OSCAR JAVIER ASPRILLA CRUZ**  
Comité evaluador técnico - económico

**CLAUDIA YANETH MENESES GOMEZ**  
Comité evaluador técnico - económico

**LUIS FELIPE ROJAS CHAVEZ**  
Comité evaluador técnico - económico

**DANIEL JOSE NIÑO SOLANO**  
Comité evaluador financiero

**JOHANNA VELANDIA DELGADO**  
Comité evaluador jurídico