

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	487119
Número de orden de compra a modificar:	152055

Entidad compradora:	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN
Nombre del solicitante:	Yodi Tatiana Contreras Mayorga
Proveedor:	BPM CONSULTING SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO III

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2026-04-24 16:36:31

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2026-07-31	2026-09-30

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
148355	VF BPO	VF-22225	VF	22225
148354	BPO	CDP-143925	CDP	143925
Nueva	BPO_2026	CDP-1726	CDP	1726

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo03--1 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_ 20 Mes	9.0	Mes	868000.00	VF-22225	7812000.00
2	bpo03--2 - IT- BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_ 10000 Minuto	9.0	Mes	40000.00	CDP-143925	360000.00
3	bpo03--3 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 3 Anuncio	9.0	Mes	15000.00	CDP-143925	135000.00
4	bpo03--4 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 6000 Minuto	9.0	Mes	60000.00	CDP-143925	540000.00
5	bpo03--5 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 10000 Minuto	9.0	Mes	210000.00	CDP-143925	1890000.00
6	bpo03--6 - IT- BPO-8-1- Transferencia de llamadas_NA_NA_ 1200 Transferencia	9.0	Mes	13200.00	CDP-143925	118800.00
7	bpo03--7 - IT- BPO-9-1- Mensajes de voz o audio _NA_NA_NA_NA_ 10000 Minuto	9.0	Mes	70000.00	CDP-143925	630000.00
8	bpo03--8 - IT- BPO-11-1-Click to call_NA_NA_NA_N_ 1 Licencia Mes	9.0	Mes	94733.00	CDP-143925	852597.00

9	bpo03--9 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 2000 Correo	9.0	Mes	8000.00	CDP-143925	72000.00
10	bpo03--10 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_N 110000 Mensaje SMS	9.0	Mes	495000.00	CDP-143925	4455000.00
11	bpo03--11 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 5 Mes	9.0	Mes	20507000.00	CDP-143925	184563000.00
12	bpo03--12 - IT-BPO-29-1-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag general_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_N 1 Mes	9.0	Mes	4562400.00	CDP-143925	41061600.00
13	bpo03--13 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallad herramienta_NA_N 1 Mes	9.0	Mes	8130950.00	CDP-143925	73178550.00
14	bpo03--14 - IT-BPO-40-2-Sesión formación o capacitación_Ampl 1 Sesión	9.0	Mes	108300.00	CDP-143925	974700.00
15	bpo03--15 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_N 11 Licencia por posición	9.0	Mes	1763300.00	CDP-143925	15869700.00

16	bpo03--16 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_100 Hora desarrollo	2.0	Mes	1100000.00	CDP-143925	2200000.00
17	bpo03--17 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA_1 Mes	9.0	Mes	54200.00	CDP-143925	487800.00
18	bpo03--IVA	1.0	Unidad	63688141.93	CDP-143925	63688141.93
Total Orden de Compra Actual:						398,888,888.93

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo03--2 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR(Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_10000 Minuto	2.00	Mes	10552.00	CDP-143925	21104.00
Editado	2	bpo03--2 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_NA_NA_10000 Minuto	7.00	Mes	40000.00	CDP-143925	280000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--3 - IT-BPO-6-1-Grabación anunciosIVR (Interactive Voice Response) Respuestade Voz Interactiva_Voz profesional_NA_NA_3 Anuncio	2.00	Mes	0.00	CDP-143925	0.00

Editado	3	bpo03--3 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional _NA_NA_NA_NA 3 Anuncio	7.00	Mes	15000.00	CDP-143925	105000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--4 - IT- BPO-7-3- Minutos de conexiónoutbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA 6000 Minuto	2.00	Mes	1285.00	CDP-143925	2570.00
Editado	4	bpo03--4 - IT- BPO-7-3- Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA 6000 Minuto	7.00	Mes	60000.00	CDP-143925	420000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--5 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexiónoutbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 10000 Minuto	2.00	Mes	188611.50	CDP-143925	377223.00
Editado	5	bpo03--5 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 10000 Minuto	7.00	Mes	210000.00	CDP-143925	1470000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--6 - IT- BPO-8-1- Transferencia de llamadas_NA 1200Transferencia	2.00	Mes	4532.00	CDP-143925	9064.00

Editado	6	bpo03--6 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_1200 Transferencia	7.00	Mes	13200.00	CDP-143925	92400.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--7 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_10000Minuto	2.00	Mes	0.00	CDP-143925	0.00
Editado	7	bpo03--7 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio_NA_NA_NA_NA_10000 Minuto	7.00	Mes	70000.00	CDP-143925	490000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--9 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_2000Correo	2.00	Mes	1378.00	CDP-143925	2756.00
Editado	9	bpo03--9 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_2000 Correo	7.00	Mes	8000.00	CDP-143925	56000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--10 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS en unavía_NA_NA_110000 MensajeSMS. El valor es por los dos meses de la liberación, pero dado el decimal se deja uno como cantidad, dado que la plataforma no toma tres decimales.	1.00	Mes	69948.01	CDP-143925	69948.01

Editado	10	bpo03--10 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA _NA _NA 110000 Mensaje SMS	7.00	Mes	495000.00	CDP-143925	3465000.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--14 - IT- BPO-40-2- Sesión formación ocapacitación_A 1 Sesión	2.00	Mes	0.00	CDP-143925	0.00
Editado	14	bpo03--14 - IT- BPO-40-2- Sesión formación o capacitación_An 1 Sesión	7.00	Mes	108300.00	CDP-143925	758100.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--15 - IT- BPO-47-1- Plataforma deCentro de Contacto paraAgente _Omnicanal _NA 11 Licencia por posición	2.00	Mes	1122100.00	CDP-143925	2244200.00
Editado	15	bpo03--15 - IT- BPO-47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal _NA 11 Licencia por posición	7.00	Mes	1763300.00	CDP-143925	12343100.00
Nuevo	Nuevo	bpo03--16 - IT- BPO-48-1- Horadesarrollo_I 100Hora desarrollo	1.00	Mes	550000.00	CDP-143925	550000.00
Editado	16	bpo03--16 - IT- BPO-48-1- Hora desarrollo_NA_M 100 Hora desarrollo	1.00	Mes	1100000.00	CDP-143925	1100000.00

Nuevo	Nuevo	Incremento del 23% por concepto de aumento del SMMLV (Agente en Sitio, Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada), Supervisor Servicios BPO)	1.00	Mes	53452563.00	CDP-1726	53452563.00
Nuevo	Nuevo	Incremento del 5.1% por concepto de la variación del IPC (IT-BPO-1-1,IT-BPO-4-1,IT-BPO-6-1,IT-BPO-7-3,IT-BPO-7-6,IT-BPO-8-1,IT-BPO-9-1,IIT-BPO-53-1IT-BPO-53-1)IIT-BPO-48-1,T-BPO-47-1,T-BPO-40-2,IIT-BPO-16-1,T-BPO-13-1,IT-BPO-11-1,	1.00	Mes	1412785.76	CDP-1726	1412785.76
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	2.00	Mes	684201.00	CDP-1726	1368402.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	2.00	Mes	42000.00	CDP-1726	84000.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-6-1 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	2.00	Mes	15765.00	CDP-1726	31530.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7-3 Minutos de conexión outbound/Inbound	2.00	Mes	63060.00	CDP-1726	126120.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound	2.00	Mes	220700.00	CDP-1726	441400.00

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-8-1 Transferencia de llamadas	2.00	Mes	13872.00	CDP-1726	27744.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-9-1 Mensajes de voz o audio	2.00	Mes	73600.00	CDP-1726	147200.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-11-1 Clic to call	2.00	Mes	99564.38	CDP-1726	199128.76
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13-1 Mailing	2.00	Mes	8400.00	CDP-1726	16800.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)	2.00	Mes	520300.00	CDP-1726	1040600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-1 Agente en Sitio	2.00	Mes	25223610.00	CDP-1726	50447220.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-29-1 Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)	2.00	Mes	5611752.00	CDP-1726	11223504.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-37-1 Supervisor Servicios BPO	2.00	Mes	10001068.50	CDP-1726	20002137.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-40-2 Sesión formación o capacitación	2.00	Mes	113823.30	CDP-1726	227646.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	2.00	Mes	1853228.30	CDP-1726	3706456.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-53-1 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	2.00	Mes	56964.20	CDP-1726	113928.40
Editado	18	bpo03--IVA	1.00	Unidad	90417423.84	CDP-143925	90417423.84

Totales de Modificación

Total Nuevos:	147,346,031.13
Total Editados:	110,997,023.84

Total Sin Editar:	307,955,547.00
Total Eliminados:	0.00
Valor Total Orden de Compra:	566,298,601.97

Detalle o justificación de la aclaración

Teniendo en cuenta que conforme la ejecución desarrollada los servicios de Call Center no fueron utilizados en su totalidad en la mencionada vigencia, esto derivado de una menor demanda del consumo por parte de las personas beneficiarias de los procesos de la ARN y la ciudadanía en general, resultó un saldo no ejecutado por valor de \$4.032.594,64. Por otra parte, adicionar a la Orden de Compra No. Orden de Compra 152055 (Contrato No. 1547 de 2025) corresponde a la suma de \$65.289.765,02, incluido IVA, por SMMLV y variación del IPC. Y se requiere prorrogar en tiempo hasta el 30 de septiembre de 2026, el término de la Orden de Compra. Todo lo anterior, y de conformidad con la justificación detallada en la solicitud de modificación de la supervisión en el formato de SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL de la entidad.

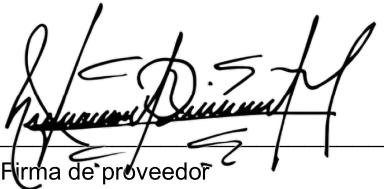


Firmado digitalmente
por Cesar Orlando
Tapias García

Firma ordenador del gasto

Nombre: Cesar Orlando Tapias García

Documento: 1.020.731.427



Firma de proveedor

Nombre: Norberto Duarte Monsalve

Documento: C.C. 91.278.784 de Bucaramanga

Proyectó: Yodi Tatiana Contreras Mayorga - Abogada Grupo de Gestión

Contractual

YODI TATIANA
CONTRERAS MAYORGA

Firmado digitalmente
por YODI TATIANA
CONTRERAS MAYORGA

Revisó: Diego Felipe Herrera Piñeros - Abogado Grupo de Gestión Contractual

Firmado
digitalmente por
DIEGO FELIPE
HERRERA
PIÑEROS

Aprobó: Juan Pablo Rendón Garica - Coordinador Grupo de Gestión Contractual

Firmado
digitalmente por
JUAN PABLO
RENDÓN GARICA

MEM26-004165/ GPU

(Al contestar cite este número)



MEMORANDO

Para: Juan Pablo Rendon Garcia.
Asesor, Grupo de Gestión Contractual

De: Lina Constanza Zambrano
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Fecha: martes, 17 de marzo de 2026

Asunto: Solicitud Modificación Contractual 1547 - 2025

Cordial saludo,

Mediante el presente nos permitimos remitir la solicitud de la modificación de la orden de compra contrato, No. 1547 de 2025 BPM Consulting, para adición y prórroga.

Atentamente,

LINA CONSTANZA ZAMBRANO

Coordinadora
Grupo de Atención al Ciudadano

Con copia: N/A
Anexos: Carpeta zip
Proyectó: Claudia Triana – Abogada Contratista
Revisó: Lina Zambrano

Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN

Dirección: Carrera 7 No. 32 – 44, Edificio San Martín, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 443 0020

Línea Gratuita: (+57) 01-800-091-1516

Bogotá D.C., 14 de enero de 2026.

SEÑORES

AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - (ARN)

Atn, Lina Constanza Zambrano Pedraza

CIUDAD

Ref.: Ajuste de precios - Año 2026 / Orden de Compra No. 152055

Cordial saludo.

Según dispone la Cláusula No. 11 numeral 11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO del "Contrato de Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III" (CCENEG-079-01-2024), bajo el cual se rige la Orden de Compra No. 152055, vigente entre **BPM Consulting (BPM)** y la **AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - (ARN)**, los precios anualmente serán ajustados así:

- Los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, deben actualizarse con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional.
- Los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.

Al respecto, de acuerdo con lo estipulado por el Gobierno Nacional y el DANE para el año 2026 el porcentaje de incremento es el siguiente:

El aumento por **SMMLV** es del 23 % y el aumento por **IPC** es del 5,1 %, la orden de compra No. 152055 comprende parte de su ejecución en 2026, por lo que la facturación que se genere durante dicha vigencia tendrá los incrementos mencionados sobre los precios 2.025 (lo cual rige a partir de enero de 2.026).

Adjunto a la presente comunicación se remite el cuadro con los precios unitarios estimados de cada uno de los servicios, aplicables con la tarifa 2026, la cual será la vigente para la facturación de los meses a ejecutarse durante el año 2026.

En virtud de lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad realizar la modificación correspondiente a la orden de compra, realizando la adición respectiva de recursos para cubrir los incrementos mencionados.

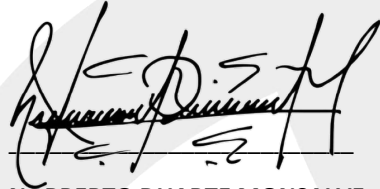


Servicios proyectados 2026:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo 2026	Unidad x Cantidad	Precio Unitario antes de IVA 2025	Incremento	Incremento Unitario 2026 SMMLV 23% IPC 5,1%	Valor total a adicionar 2026
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	20	Mes	7	Mes	\$ 43.400,00	IPC	\$ 2.213,40	\$ 309.876,00
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	Minuto	7	Mes	\$ 4,00	IPC	\$ 0,20	\$ 14.000,00
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Vo	3	Anuncio	7	Mes	\$ 5.000,00	IPC	\$ 255,00	\$ 5.355,00
4	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/InboundOutbound entre fijos en ciudades principales	6000	Minuto	7	Mes	\$ 10,00	IPC	\$ 0,51	\$ 21.420,00
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/InboundOutbound de fijo a celular	10000	Minuto	7	Mes	\$ 21,00	IPC	\$ 1,07	\$ 74.900,00
6	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	1200	Transferencia	7	Mes	\$ 11,00	IPC	\$ 0,56	\$ 4.704,00
7	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	10000	Minuto	7	Mes	\$ 7,00	IPC	\$ 0,36	\$ 25.200,00
8	IT-BPO-11-1	Cic to call	1	Licencia Mes	7	Mes	\$ 94.733,00	IPC	\$ 4.831,38	\$ 33.819,66
9	IT-BPO-13-1	Mailing	2000	Correo	7	Mes	\$ 4,00	IPC	\$ 0,20	\$ 2.800,00
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	110000	Mensaje SMS	7	Mes	\$ 4,50	IPC	\$ 0,23	\$ 177.100,00
11	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio Agente generalJornada OrdinariaEn sitioOro	5	Mes	7	Mes	\$ 4.101.400,00	SMMLV	\$ 943.322,00	\$ 33.016.270,00
12	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)Agente general	1	Mes	7	Mes	\$ 4.562.400,00	SMMLV	\$ 1.049.352,00	\$ 7.345.464,00
13	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPOJornada OrdinariaDetalladaSin herramienta	1	Mes	7	Mes	\$ 8.130.950,00	SMMLV	\$ 1.870.118,50	\$ 13.090.829,50
14	IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitaciónAmplia	1	Sesión	7	Mes	\$ 108.300,00	IPC	\$ 5.523,30	\$ 38.663,10
15	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	11	Licencia por posición	7	Mes	\$ 160.300,00	IPC	\$ 8.175,30	\$ 629.498,10
16	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	Hora desarrollo	1	Mes	\$ 11.000,00	IPC	\$ 561,00	\$ 56.100,00
17	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	Mes	7	Mes	\$ 54.200,00	IPC	\$ 2.764,20	\$ 19.349,40
Subtotal										\$ 54.865.348,76
IVA										\$ 10.424.416,28
Total										\$ 65.289.765,02

Quedo atento a su visto bueno, aprobación de las tarifas compartidas y su respectiva gestión de adición.

Cordialmente,



NORBERTO DUARTE MONSALVE
BPM CONSULTING SAS REPRESENTANTE LEGAL
CONTACTO: milena.rico@bpmconsulting.com.co / 3215734798

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

I. INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO O CONVENIO

Número Contratos / Convenio ARN	Contrato No. 1547 de 2025 / OC No. 152055 de 2025		
Nombre Contratista / aliado	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S. - BPM CONSULTING S.A.S.		
Identificación del contratista / aliado	NIT. 900.011.395-6		
Objeto	Prestar el servicio de Centro de Contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas sujeto de atención de la ARN y ciudadanía en general.		
Plazo de ejecución	1) Inicio del aprovisionamiento: 20 días calendario previos al inicio de la operación de conformidad con lo previsto en las fichas técnicas del proceso CCENEG-079-01-2024. 2) Inicio de la operación del servicio: Nueve (9) meses contados a partir del 01 de noviembre de 2025.		
Fecha de inicio	09/10/2025	Fecha de terminación	31/07/2026
Modificaciones realizadas	N/A		

II. TIPO DE SOLICITUD (MARQUE CON UNA X), puede ser más de un requerimiento

1. Prórroga del plazo	X	Hasta (tiempo)	30 de septiembre de 2026		
2. Adición en valor	X	Valor a adicionar	\$ 171.442.307,68		
3. Cambio lugar ejecución	-	Desde (lugar de ejecución actual)		Hacia (lugar de ejecución solicitado)	
4. Suspensión	-	Desde (Fecha que inicia la suspensión)		Hasta (Fecha que finaliza la suspensión)	

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025-04-04	VERSIÓN V-3

5. Terminación Anticipada	-	Fecha final de prestación del servicio (inclusive)	
6. Cesión	-	Nombre cesionario	
		Fecha de cesión	
7. Otras	x	Indique: Reflejar liberación de recursos del año 2025 por la suma de \$4.032.594,64.	

III. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor inicial	\$ 398.888.888,93
Valor adicionado	\$ 0
Valor liberado	\$ 4.032.594,64
Valor actual	\$ 394.856.294,29
Valor total pagado / desembolsado a la fecha	\$ 188.750.811,27
Valor pendiente de ejecución	\$ 206.105.483,02
Avance de ejecución financiera (%)	47,80 %
Avance de ejecución técnica (%)	44.44 %

IV. JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN SOLICITADA

El **19 de septiembre de 2025**, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios de BPO III, la **Orden de Compra No. 152055 de 2025 (Contrato No. 1547-2025)** cuyo objeto es “Prestar el servicio de Centro de Contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas objeto de atención de la ARN”, con la empresa **BPM CONSULTING S.A.S.**, por valor de **\$398.888.888,93**, incluido IVA, y con un plazo de ejecución previsto hasta el **31 de julio de 2026**.

Una vez colocada e iniciada la orden de compra, conforme se previó, se realizó el proceso aprovisionamiento a partir del 9 de octubre de 2025 (suscripción del acta de inicio), iniciando operación del servicio el 1 de noviembre de 2025, donde el proveedor entregó a la Entidad un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

educación, (iv) relación de experiencia laboral; así como dispuso de los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación del servicio por un periodo de 9 meses.

De esta manera, la Orden de Compra No. 152055 de 2025 (Contrato No. 1547 de 2025), se encuentra discriminada de la siguiente manera:

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
1	bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA - 20 Mes	9.00	Mes	868.000,00	7.812.000,00
2	bpo03--2 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9.00	Mes	40.000,00	360.000,00
3	bpo03--3 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional _NA_NA_NA_NA_NA - 3 Anuncio	9.00	Mes	15.000,00	135.000,00
4	bpo03--4 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_NA - 6000 Minuto	9.00	Mes	60.000,00	540.000,00
5	bpo03--5 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto		Mes	210.000,00	1.890.000,00
6	bpo03--6 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas _NA_NA_NA_NA_NA - 1200 Transferencia	9.00	Mes	13.200,00	118.800,00
7	bpo03--7 - IT-BPO-9-1-Mensajes de voz o audio _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9.00	Mes	70.000,00	630.000,00
8	bpo03--8 - IT-BPO-11-1-Click to call _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Licencia Mes	9.00	Mes	94.733,00	852.597,00
9	bpo03--9 - IT-BPO-13-1-Mailing _NA_NA_NA_NA_NA - 2000 Correo	9.00	Mes	8.000,00	72.000,00
10	bpo03--10 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía _NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Mensaje SMS	9.00	Mes	495.000,00	4.455.000,00
11	bpo03--11 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro _NA_NA - 5 Mes	9.00	Mes	20.507.000,00	184.563.000,00
12	bpo03--12 - IT-BPO-29-1-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente general_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro _NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	4.562.400,00	41.061.600,00
13	bpo03--13 - IT-BPO-37-1-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Sin herramienta _NA_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	8.130.950,00	73.178.550,00
14	bpo03--14 - IT-BPO-40-2-Sesión formación o capacitación_Amplia _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Sesión	9.00	Mes	108.300,00	974.700,00
15	bpo03--15 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal _NA_NA_NA_NA_NA - 11 Licencia por posición	9.00	Mes	1.763.300,00	15.869.700,00
16	bpo03--16 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo _NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	2.00	Mes	1.100.000,00	2.200.000,00
17	bpo03--17 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.00	Mes	54.200,00	487.800,00

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co> Página 3 de 12

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025-04-04	VERSIÓN V-3

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total
18	bpo03—IVA	1.00	Unidad	63.688.141,93	63.688.141,93
				Total	398.888.888,93

En ese orden de ideas, resulta pertinente relacionar a continuación la asignación presupuestal del Contrato No. 1547 de 2025 / Orden de Compra 152055, por cada una de las vigencias.

ASIGNACION PRESUPUESTAL	
Valor total contrato	\$ 398.888.888,93
Vigencia 2025 RP 1421025	\$ 89.369.197,54
Vigencia 2026 RP 726	\$ 309.519.691,39

Los servicios del centro de contacto antes mencionados, resultan indispensables para el desarrollo de las actividades que debe efectuar la ARN teniendo en cuenta la dispersión física de las personas sujeto de atención en todo el territorio nacional, pues este cumple el rol de “centro de servicio virtual”, facilitando la atención gratuita de las personas sujeto de atención de la ARN, sus familias y la comunidad sin desplazarse y con la seguridad que las respuestas y soluciones son atendidas y tramitadas como si se presentaran en un “centro de servicio” físico.

Considerando lo anterior, actualmente se requiere realizar y/o reflejar las siguientes modificaciones a la OC:

1. Reflejar liberación de recursos de la vigencia 2025.
2. Adición de recursos por incremento del IPC y por SMMLV para el año 2026.
3. Prorroga plazo de ejecución (2 meses) y su consecuente adición de recursos.

1. Liberación de recursos vigencia 2025:

Teniendo en cuenta que conforme la ejecución desarrollada los servicios de Call Center no fueron utilizados en su totalidad en la mencionada vigencia, esto derivado de una menor demanda del consumo por parte de las personas beneficiarias de los procesos de la ARN y la ciudadanía en general, resultó un saldo no ejecutado por valor de **\$4.032.594,64**, respecto del cual, la supervisión procedió a adelantar el proceso de liberación correspondiente.

Para el efecto, la ejecución presupuestal de la **vigencia 2025** fue de la siguiente manera:

Valor asignado vigencia 2025	\$ 89.369.197,54
-------------------------------------	-------------------------

MES PAGADO	VALOR EJECUTADO Y CANCELADO
Noviembre	\$ 43.008.540,30
Diciembre	\$ 42.328.062,60
Total pagado	\$ 85.336.602,90

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025-04-04	VERSIÓN V-3

Valor liberación

\$ 4.032.594,64

De acuerdo con el balance financiero anterior, se tiene que la suma de **\$4.032.594,64** para la vigencia de 2025 fue liberada por parte de la Subdirección Financiera en atención al Memorando No. MEM26-000685 del 19 de enero de 2026, como recursos no ejecutados, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Información actual en orden de compra							Nueva Información en orden de Compra con la Liberación				
Ite m	Cod. Matriz	Servicio	Cantidad Mes	Capacidad	Valor Mensual	Total	Servicio	Cantidad Mes	Valor Mensual	Total	Diferencia para liberación
2	IT- BPO- 4-1	bpo03--2 - IT-BPO-4-1- Minuto IVR(Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA_ NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9	10000	\$ 40.000,00	\$ 360.000,00	bpo03--2 - IT-BPO-4- 1-Minuto IVR(Interactive Voice Response) Transaccional_NA_N A_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	2	\$ 10.552,00	\$ 21.104,00	-\$ 58.896,00
							7	\$ 40.000	\$ 280.000,00		
3	IT- BPO- 6-1	bpo03--3 - IT-BPO-6-1- Grabación anunciosIVR (Interactive Voice Response) Respuestade Voz Interactiva _Voz profesional_NA_NA_NA _NA_NA - 3 Anuncio	9	3	\$ 15.000,00	\$ 135.000,00	bpo03--3 - IT-BPO-6- 1-Grabación anunciosIVR (Interactive Voice Response) Respuestade Voz Interactiva _Voz profesional_NA_NA_N A_NA_NA - 3 Anuncio	2	\$ 0	\$ 0,00	-\$ 30.000,00
							7	\$ 15.000	\$ 105.000,00		
4	IT- BPO- 7-3	bpo03--4 - IT-BPO-7-3- Minutos de conexiónoutbound/Inbo und_Outbound entre fijos enciudades principales _NA_NA_NA_NA_NA - 6000 Minuto	9	6000	\$ 60.000,00	\$ 540.000,00	bpo03--4 - IT-BPO-7- 3-Minutos de conexiónoutbound/Inb ound_Outbound entre fijos enciudades principales _NA_NA_NA_NA_NA - 6000 Minuto	2	\$ 1.285,00	\$ 2.570,00	-\$ 117.430,00
							7	\$ 60.000	\$ 420.000,00		
5	IT- BPO- 7-6	bpo03--5 - IT-BPO-7-6- Minutos de conexiónoutbound/Inbo und_Outbound de fijo acelular _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	9	10000	\$ 210.000,00	\$ 1.890.000,00	bpo03--5 - IT-BPO-7- 6-Minutos de conexiónoutbound/Inb ound_Outbound de fijo acelular _NA_NA_NA_NA_NA - 10000 Minuto	2	\$ 188.611,50	\$ 377.223,00	-\$ 42.777,00
							7	\$ 210.000,00	\$ 1.470.000,00		
6	IT- BPO- 8-1	bpo03--6 - IT-BPO-8-1- Transferencia dellamadas_NA_NA_N A_NA_NA_NA - 1200Transferencia	9	1200	\$ 13.200,00	\$ 118.800,00	bpo03--6 - IT-BPO-8- 1-Transferencia dellamadas_NA_NA_ NA_NA_NA_NA - 1200Transferencia	2	\$ 4.532,00	\$ 9.064,00	-\$ 17.336,00
							7	\$ 13.200	\$ 92.400,00		
7	IT- BPO- 9-1	bpo03--7 - IT-BPO-9-1- Mensajes de voz oaudio _NA_NA_NA_NA_NA_ NA - 10000Minuto	9	10000	\$ 70.000,00	\$ 630.000,00	bpo03--7 - IT-BPO-9- 1-Mensajes de voz oaudio _NA_NA_NA_NA_NA_ NA - 10000Minuto	2	\$ 0	\$ 0,00	-\$ 140.000,00
							7	\$ 70.000	\$ 490.000,00		
9	IT- BPO- 13-1	bpo03--9 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA_NA_N A_NA_NA - 2000Correo	9	2000	\$ 8.000,00	\$ 72.000,00	bpo03--9 - IT-BPO-13- 1- Mailing_NA_NA_NA_ NA_NA_NA - 2000Correo	2	\$ 1.378,00	\$ 2.756,00	-\$ 13.244,00
							7	\$ 8.000	\$ 56.000,00		
10	IT- BPO- 16-1	bpo03--10 - IT-BPO-16- 1-Mensaje SMS(Short Message Service) _SMS en unavia_NA_NA_NA_NA_ NA - 110000 MensajeSMS	9	110000	\$ 495.000,00	\$ 4.455.000,00	bpo03--10 - IT-BPO- 16-1-Mensaje SMS(Short Message Service)_SMS en unavia_NA_NA_NA_ NA_NA - 110000 MensajeSMS	2	\$ 34.974,005	\$ 69.948,01	-\$ 920.051,99
							7	\$ 495.000	\$ 3.465.000,00		
14	IT- BPO- 40-2	bpo03--14 - IT-BPO-40- 2-Sesión formación ocapacitación_Amplia _NA_NA_NA_NA_NA -1 Sesión	9	1	\$ 108.300,00	\$ 974.700,00	bpo03--14 - IT-BPO- 40-2-Sesión formación ocapacitación_Amplia _NA_NA_NA_NA_NA - 1 Sesión	2	\$ 0	\$ 0,00	-\$ 216.600,00
							7	\$ 108.300	\$ 758.100,00		

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co> Página 5 de 12

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

15	IT-BPO-47-1	bpo03--15 - IT-BPO-47-1-Plataforma deCentro de Contacto paraAgente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA -11 Licencia por posición	9	11	\$ 1.763.300,00	\$ 15.869.700,00	bpo03--15 - IT-BPO-47-1-Plataforma deCentro de Contacto paraAgente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA -11 Licencia por posición	2	\$ 1.122.100	\$ 2.244.200,00	-\$ 1.282.400,00
								7	\$ 1.763.300	\$ 12.343.100,00	
16	IT-BPO-48-1	bpo03--16 - IT-BPO-48-1-Horadesarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA_NA -100Hora desarrollo	2	100	\$ 1.100.000,00	\$ 2.200.000,00	bpo03--16 - IT-BPO-48-1-Horadesarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA_NA -100Hora desarrollo	1	\$ 550.000	\$ 550.000,00	-\$ 550.000,00
								1	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000,00	
TOTAL											-\$ 3.388.734,99
IVA											-\$ 643.859,65
TOTAL VALOR A LIBERAR											-\$ 4.032.594,64

A su vez, dado que el ítem del IVA no se permite duplicar en la orden de compra en la TVEC, para esta liberación se modificará en el ítem ya creado en la orden de compra por tal concepto, disminuyendo el valor de **\$643.859,65**.

2. Adición de recursos por incremento del SMMLV e Índice de Precios al Consumidor

De acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula No. 11 - numeral 11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO del "Contrato de Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III" (CCENEG-079-01-2024), se requiere realizar la modificación de la **Orden de Compra 152055 (Contrato No. 1547 de 2025)**, con el objetivo de adicionar la suma de **\$65.289.765,02** en razón al incremento por concepto de SMMLV del 23% y de IPC del 5.1%.

Es de aclarar que, respecto de los servicios asociados a la remuneración de los agentes, la modificación se realiza con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional y, con relación a los otros servicios, el aumento se realiza con base en la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

De esta manera, el valor a adicionar a la **Orden de Compra No. Orden de Compra 152055 (Contrato No. 1547 de 2025)** corresponde a la suma de **\$65.289.765,02, incluido IVA**, discriminada de la siguiente forma:

- Incremento del 23% por concepto de aumento del SMMLV - **\$53.452.563,00**
- Incremento del 5.1% por concepto de la variación del IPC - **\$1.412.785,76**
- Incremento I.V.A - **\$10.424.416,26**

SMMLV

ITEMS A MODIFICAR EN RAZÓN AL INCREMENTO DEL SMMLV			
	ITEM	CANTIDAD	VALOR MENSUAL
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	5	\$ 33.016.270,00
IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)	1	\$ 7.345.464,00

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co> Página 6 de 12

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	\$	13.090.829,50
SUBTOTAL				\$ 53.452.563,50
IVA				\$ 10.155.987,07
TOTAL				\$ 63.608.550,57

Indicada la distribución en este documento, para su aplicación en la orden de compra en la TVEC, se creará un ítem bajo el concepto de aumento del SMMLV por el valor de **\$53.452.563,50**.

IPC

ITEMS A MODIFICAR EN RAZÓN AL INCREMENTO POR IPC			
ITEM		CANTIDAD	VALOR MENSUAL
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	20	\$ 309.876,00
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	10000	\$ 14.000,00
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	3	\$ 5.355,00
IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	6000	\$ 21.420,00
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	10000	\$ 74.900,00
IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	1200	\$ 4.704,00
IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	10000	\$ 25.200,00
IT-BPO-11-1	Clic to call	1	\$ 33.819,66
IT-BPO-13-1	Mailing	2000	\$ 2.800,00
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	110000	\$ 177.100,00
IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitación	1	\$ 38.663,10
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	11	\$ 629.498,10
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100	\$ 56.100,00
IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	\$ 19.349,40
SUBTOTAL			\$ 1.412.785,26
IVA			\$ 268.429,20
TOTAL			\$ 1.681.214,46

Indicada la distribución en este documento, para su aplicación en la orden de compra en la TVEC, se creará un ítem bajo el concepto de variación del IPC por el valor de **\$1.412.785,76**.

A su vez, dado que el ítem del IVA no se permite duplicar en la orden de compra en la TVEC, para esta adición se modificará en el ítem ya creado en la orden de compra por tal concepto, sumándole el valor de **\$10.424.416,26**.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

3. Prórroga del plazo de ejecución (2 meses) y adición de recursos.

Se requiere prorrogar en tiempo hasta el 30 de septiembre de 2026, el término de la Orden de Compra No. 152055 de 2025 (Contrato No. 1547 de 2025), con el fin de continuar con la prestación de los servicios de centro de contacto, con el propósito de brindar respuestas oportunas y eficientes a las necesidades de información que tengan los usuarios de las líneas gratuitas telefónicas en lo siguiente:

- Información general de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN y su normatividad.
- Servicios y beneficios que se ofrecen a las personas sujeto de atención por parte de la ARN.
- Trámites y consulta de estado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS-D.
- Inquietudes relacionadas con los desembolsos de beneficios efectuados a las personas sujeto de atención por parte de la ARN y las posibles reclamaciones que sobre éste se presenten.
- Orientación a las personas sujeto de atención por parte de la ARN, sus familias y la comunidad en cuanto a trámites y procesos internos para acceder a los servicios y beneficios de la población sujeto de atención de la ARN.
- Manejo de casos de seguridad que involucren la seguridad de las personas sujeto de atención de la ARN.

Lo anterior evidencia que el canal telefónico ha mantenido un posicionamiento importante dentro de las personas sujeto de atención por parte de la ARN, así como de las áreas misionales y de apoyo de la Entidad, permitiendo transmitir, brindar información, y efectuar convocatorias, entre otros.

De otra parte, es preciso indicar que a la fecha se encuentra en proceso el trámite administrativo de solicitud de autorización de cupos para vigencias futuras con el propósito de iniciar el nuevo proceso contractual a través del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO para la prestación de servicios del centro de contacto; sin embargo, aún no se cuenta con la aprobación, lo que motiva a solicitar la adición y prórroga de la presente orden de compra.

Así las cosas y con el fin de no dejar desprovisto de centro de contacto a la Agencia y mientras se surte el nuevo proceso contractual, mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2026 se solicitó al proveedor que presentara propuesta de servicios correspondiente a dos meses más de servicios, es decir, hasta el 30 de septiembre de 2026, allegándose cotización de fecha 10 de marzo de 2026 por valor de **\$106.152.542,66, incluido IVA**, la cual hace parte integral de la presente solicitud, con el detalle que se muestra a continuación:

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

RESUMEN DE SERVICIOS				2026		
Item	Servicio	Capacidad	Meses	Valor adición por mes	valor total	
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	3	2	\$ 15.765,00	\$ 31.530,00
4	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	6000	2	\$ 63.060,00	\$ 126.120,00
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	10000	2	\$ 220.700,00	\$ 441.400,00
6	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	1200	2	\$ 13.872,00	\$ 27.744,00
7	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	10000	2	\$ 73.600,00	\$ 147.200,00
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	1	2	\$ 99.564,38	\$ 199.128,76
9	IT-BPO-13-1	Mailing	2000	2	\$ 8.400,00	\$ 16.800,00
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	110000	2	\$ 520.300,00	\$ 1.040.600,00
11	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	5	2	\$ 25.223.610,00	\$ 50.447.220,00
12	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)	1	2	\$ 5.611.752,00	\$ 11.223.504,00
13	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	1	2	\$ 10.001.068,50	\$ 20.002.137,00
14	IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitación	1	2	\$ 113.823,30	\$ 227.646,60
15	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	11	2	\$ 1.853.228,30	\$ 3.706.456,60

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

RESUMEN DE SERVICIOS				2026		
Item	Servicio	Capacidad	Meses	Valor adición por mes	valor total	
17	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	1	2	\$ 56.964,20	\$ 113.928,40
SUBTOTAL						\$ 89.203.817,36
IVA						\$ 16.948.725,30
TOTAL, ADICIÓN Y PRÓRROGA						\$ 106.152.542,66

A su vez, dado que el ítem del IVA no se permite duplicar en la orden de compra en la TVEC, para esta adición se modificará el ítem ya creado por tal concepto en la orden de compra sumándole el valor de **\$16.948.725,30**.

Por lo anterior, en esta segunda modificación se hace necesario aumentar el valor de la **Orden de Compra No. Orden de Compra 152055 (Contrato No. 1547 de 2025)**, en la suma de **\$106.152.542,66**, incluido IVA.

En razón a lo anterior, considerando todas las modificaciones expuestas en precedencia, el valor total de la **Orden de Compra No. Orden de Compra 152055 (Contrato No. 1547 de 2025)**, asciende a la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS UN PESOS CON NOVENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$ 566.298.601,97)**, incluido e IVA, así como todos los demás impuestos, tasas y contribuciones aplicables, como se muestra a continuación:

	VALOR INICIAL OC	LIBERACION VIGENCIA 2025	ADICION SMMLV e IPC 2026	ADICION Y PRORROGA 2 MESES	VALOR FINAL OC
Subtotal	\$ 335.200.747,00	\$3.388.734,99	\$ 54.865.348,76	\$ 89.203.817,36	\$ 475.881.178,13
IVA	\$ 63.688.141,93	\$ 643.859,65	\$ 10.424.416,26	\$ 16.948.725,30	\$ 90.417.423,84
Total	\$ 398.888.888,93	\$4.032.594,64	\$ 65.289.765,02	\$106.152.542,66	\$ 566.298.601,97

En este orden de ideas, es importante señalar que la presente solicitud de modificación se fundamenta en el principio de autonomía de la voluntad de las partes, de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, que señala:

“Las estipulaciones de los contratos serán las que, de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta Ley, correspondan a su esencia y naturaleza. Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales (...) PARAGRAFO (...) Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales (...).”

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: BS-F-01	
		FECHA 2025- 04-04	VERSIÓN V- 3

Se deja presente que las adiciones por la suma de **\$65.289.765,02** (incremento de SMMLV e IPC), y por la suma de **\$106.152.542,66** (prorroga y adición), no superan el 50% del valor inicial expresado en SMMLV, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, así:

Valor Inicial contrato	SMMLV 2025	Monto máximo a adicionar en SMMLV
\$ 398.888.888,93	280,22	140,11
liberación 2025	SMMLV	
\$ 4.032.594,64		2,83
Adición 2026	SMMLV	
\$65.289.765,02		37,29
Adición 2026	SMMLV	
\$106.152.542,66		60,63

Para amparar las adiciones solicitadas, se cuenta con el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 1726 de fecha 02 de enero de 2026**, expedido por el Grupo de Presupuesto.

Conforme a lo anterior, la ley permite que las partes realicen acuerdos que propendan por la consecución efectiva del objeto contratado y con ello el interés general en él inmerso, destacándose que con la suscripción de la modificación pretendida se busca satisfacer las necesidades de la Entidad.

Fecha de Solicitud	21 de abril de 2026.
LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA  Firmado digitalmente por LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA LINA CONSTANZA ZAMBRANO Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano	

RELACION DE PAGOS							
Unidad / Sub-Unidad:	02-12-00 AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN	Número de Compromiso:	726	Valor Total:	309.519.691,39	Saldo por pagar:	206.105.483,02
Tipo Doc. Identidad:	NIT	Número Doc. Identidad:	900011395	Tercero:		BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	
DOCUMENTO SOPORTE							
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Número:	1547	Fecha:		02/01/2026 0:00:00	
OBJETO							
Objeto:	Vig.Fut. 22225 Servicio de Centro de Contacto que atiende la línea gratuita de la ARN incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo.						

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

CUENTA POR PAGAR				NUM OBLIGACION	ANTICIPOS CONCEDIDO/ AMORTIZADO	ORDEN DE PAGO					MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
FECHA	NUMERO	VALOR	IVA			NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTA/CHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO	
2026-02-19	107426	51.660.147,54	8.248.258,85	392826		42365026	2026-02-25	51.660.147,54	6.431.906,00	45.228.241,54	605417427	BANCO DE BOGOTA			FACTURA	SBPM7532	13-01-01-DT	OBLIGACION 31 TERCEROS CTO 1547-2025 Atención línea gratuita fra SBPM7532
2026-03-19	165326	51.754.060,83	8.263.253,41	732326		87859026	2026-03-26	51.754.060,83	6.443.598,00	45.310.462,83	605417427	BANCO DE BOGOTA			FACTURA	SBPM7680	13-01-01-DT	OBLIGACION 98 TERCEROS CTO 1547-2025 Atención línea gratuita fra SBPM7680

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado pagadas, con atributo línea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO.

AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente menciondas



Reporte Relación de Pagos

Usuario Solicitante:	MHeaballes	EDWIN ANDRES BALLESTEROS SOTO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	02-12-00	AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN
Fecha y Hora Sistema:	2026-03-31-4:29 p. m.	

RELACION DE PAGOS							
Unidad / Sub-Unidad:	02-12-00 AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN	Número de Compromiso:	1421025	Valor Total:	85.336.602,90	Saldo por pagar:	0,00
Tipo Doc. Identidad:	NIT	Número Doc. Identidad:	900011395	Tercero:		BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	
DOCUMENTO SOPORTE							
Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Número:	152055	Fecha:		23/09/2025 0:00:00	
OBJETO							
Objeto:	Servicio de Centro de Contacto que atiende la línea gratuita de la ARN incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo.						

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL AREA DE TESORERIA CERTIFICA QUE AL CONTRATISTA ANTERIORMENTE MENCIONADO SE LE REALIZARON LOS SIGUIENTES PAGOS:

CUENTA POR PAGAR				NUM OBLIGACION	ANTICIPOS CONCEDIDO/ AMORTIZADO	ORDEN DE PAGO					MEDIO DE PAGO		REINTEGRO		DOCUMENTO SOPORTE		ENTIDAD PAGADORA	CONCEPTO DE PAGO
FECHA	NUMERO	VALOR	IVA			NUMERO	FECHA DE PAGO	VALOR BRUTO	VALOR DEDUCCIONES	VALOR NETO	CTA/CHEQUE	BANCO	NUMERO	VALOR	TIPO	NUMERO	CODIGO	
2026-02-06	70526	43.008.540,30	6.866.909,80	278726	43.008.540,30	49846226	2026-02-26	43.008.540,30	5.354.743,00	37.653.797,30	605417427	BANCO DE BOGOTA			FACTURA	SBPM7187	13-01-01-DT	OBLIGACION 85R TERCEROS CTO 1547-2025 Atención línea gratuita fra SBPM7187
2026-02-13	91726	42.328.062,60	6.758.262,10	350626	42.328.062,60	49855626	2026-02-26	42.328.062,60	5.270.021,00	37.058.041,60	605417427	BANCO DE BOGOTA			FACTURA	SBPM7375	13-01-01-DT	OBLIGACION 158R TERCEROS CTO 1547-2025 Atención línea gratuita fra SBPM7375

CONCEDIDO: Ordenes de pago en estado pagadas, con atributo linea de pago, o atributo contable diferente a NINGUNO.

AMORTIZADO: Con valor negativo, los valores de legalizaciones con cargo a la ODP pagadas con los atributos anteriormente menciondas

MEM26-000685/ GPU

(Al contestar cite este número)



MEMORANDO

Para: GRUPO PRESUPUESTO
Coordinar(a)

De: GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Coordinador(a)

Fecha:

Asunto: Solicitud liberación de recursos Cto. 1547-2025

Cordial saludo,

Amablemente solicitamos autorizar la liberación de los recursos correspondientes al contrato 1547-2025, debido a la no ejecución de recursos presupuestados para la vigencia 2025:

Oficina / Dependencia	RP	Rubro	No Cto	Nit	Tercero	Valor RP Final	SALDO POR LIBERAR
Grupo de Atención al Ciudadano	14210 25	A-03- 03-01- 001	1547-2025	900011395-6	BPM CONSULTING SAS -	89.369.197,54	4.032.594,64

Atentamente,

LINA CONSTANZA ZAMBRANO

Coordinadora
Grupo de Atención al Ciudadano

Con copia: No aplica

Anexos: Formato liberación de recursos

Proyectó: Claudia Milena Triana Aranguren – Profesional -Grupo de Atención al Ciudadano

Revisó: Lina Zambrano – Coordinadora – Grupo de Atención al Ciudadano

Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN

Dirección: Carrera 7 No. 32 – 44, Edificio San Martín, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 443 0020

Línea Gratuita: (+57) 01-800-091-1516



Reporte Compromiso Presupuestal de Gasto
Comprobante

Usuario Solicitante: MHjdcabeza
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 02-12-00 JUAN DAVID CABEZAS CASTEBLANCO
AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN

Fecha y Hora Sistema: 2026-01-19-5:55 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO										
Con base en el CDP No: 143925 de fecha 2025-04-07. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle										
Número:	1421025	Fecha Registro:	2025-09-23	Unidad / Subunidad Ejecutora:		02-12-00	AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado			Tipo de Moneda:	COP-Pesos	Tasa de Cambio:	0.00	
Valor Inicial:	89.369.197,54	Valor Total Operaciones:			-4.032.594,64	Valor Actual:	85.336.602,90	Saldo x Obligar:	85.336.602,90	
TERCERO ORIGINAL										
Identificación: NIT	900011395	Razón Social:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS					Medio de Pago:	Abono en cuenta	
CUENTA BANCARIA										
Número:	605417427	Banco:	BANCO DE BOGOTA			Tipo:	Corriente	Estado:	Activa	
ORDENADOR DEL GASTO										
Identificación:	1020731427	Nombre:	CESAR ORLANDO TAPIA GARCIA			Cargo:	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO			
CAJA MENOR										
VIÁTICOS										
Identificación:		Fecha de Registro:		Genera Viáticos:	No	Num. Solicitud de Comisión:		Número:	1547	
DOCUMENTO SOPORTE										
						Tipo:	ORDEN DE COMPRA	Fecha:	2025-12-31	
ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.		FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
02-12-00 AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS	A-03-03-01-001 FONDO DE PROGRAMAS ESPECIALES PARA LA PAZ. PROGRAMA DE REINTEGRACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA	Nación	10	CSF		2025-12-31	89.369.197,54	-4.032.594,64		
Total:							89.369.197,54	-4.032.594,64	85.336.602,90	85.336.602,90

Objeto:	Servicio de Centro de Contacto que atiende la línea gratuita de la ARN incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo.					
PLAN DE PAGOS						
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO	
02-12-00 AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS	1-3 ANC - TRANSFERENCIAS CTES Y GTOS COMERCIALIZACION NACION CSF	2026-01-02	85.336.602,90	85.336.602,90	NINGUNO	

Deyanira Olivera Villanueva
Digitally signed by Deyanira Olivera Villanueva
DEYANIRA OLIVERA VILLANUEVA
Coordinadora Grupo Presupuesto



Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHdmbarrag

02-12-00

2026-03-17-10:50 a. m.

DIANA MARCELA BARRAGAN SALGUERO

AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL										
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes “Ítems de afectación de gastos”										
Numero:	1726	Fecha Registro:	2026-01-02	Unidad / Subunidad ejecutora:	02-12-00 AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACION - ARN					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial:	309.519.691,39	Valor Total Operaciones:	171.442.308,14		Valor Actual.:	480.961.999,53	Saldo x Comprometer:	171.442.308,14	Vr. Bloqueado	0,00
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	1726	Fecha Registro:	2026-01-02	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSOR ECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
02-12-00 AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS	A-03-03-01-001 FONDO DE PROGRAMAS ESPECIALES PARA LA PAZ: PROGRAMA DE REINTEGRACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA	Nación	10	CSF						
					2026-03-17		106.152.758,00			
					2026-01-28	309.519.691,39	65.289.550,14			
					Total:	309.519.691,39	171.442.308,14	480.961.999,53	171.442.308,14	0,00
Objeto:	Vig.Fut. 22225 Servicio de Centro de Contacto que atiende la línea gratuita de la ARN incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo.									

NANCY STELLA

GUERRA SOLER

Firmado digitalmente por NANCY STELLA GUERRA SOLER

NANCY STELLA GUERRA SOLER

Coordinadora Grupo Presupuesto