

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	392215
Número de orden de compra a modificar:	106645
Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Marcelo Barreto Daza
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2023-12-26 19:24:12

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2023-12-31	2024-04-30

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
101536	Servicios BPO 2023	CDP-3223	CDP	3223
Nueva	Adición y prórroga 2024	AVF-164623	AVF	164623

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto_NA_NA_1 Mes	8.0	Mes	16285438.69	CDP-3223	130283509.52

2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	34481312.10	CDP-3223	275850496.80
3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 7 Mes	8.0	Mes	41324439.59	CDP-3223	330595516.72
4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jorr Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	9896548.03	CDP-3223	79172384.24
5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornad Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	43016267.76	CDP-3223	344130142.08
6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 6 Mes	8.0	Mes	23193846.36	CDP-3223	185550770.88
7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico_ Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	4598830.47	CDP-3223	36790643.76
8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 111 Mes	8.0	Mes	599116040.91	CDP-3223	4792928327.28

Handwritten signature/initials

9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 7 Mes	8.0	Mes	48962651.29	CDP-3223	391701210.32
10	bpo02--10 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.0	Mes	26306037.45	CDP-3223	210448299.60
11	bpo02--11 - IT- BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 10 Mes	8.0	Mes	52898060.90	CDP-3223	423184487.20
12	bpo02--12 - IT- BPO-26-156- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 2_NA - 12 Mes	8.0	Mes	63477673.08	CDP-3223	507821384.64
13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_Age profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	46398949.28	CDP-3223	371191594.24

[Handwritten signature]

14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1	8.0	Mes	6119313.20	CDP-3223	48954505.60
15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 4 Mes	8.0	Mes	20419520.12	CDP-3223	163356160.96
16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 43 Mes	8.0	Mes	2310448.91	CDP-3223	18483591.28
17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA 1 Mes	8.0	Mes	1175416.49	CDP-3223	9403331.92
18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	1812269.55	CDP-3223	14498156.40
19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 2_NA_NA_NA_NA 1 Mes	8.0	Mes	1054726.88	CDP-3223	8437815.04
20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 3 Anuncio	8.0	Mes	119403.03	CDP-3223	955224.24

Handwritten signature/initials

21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 30000 Minuto	8.0	Mes	268800.00	CDP-3223	2150400.00
22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 22000 Minuto	8.0	Mes	481580.00	CDP-3223	3852640.00
23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 250 Minuto	8.0	Mes	2737.50	CDP-3223	21900.00
24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_ 5 Licencia Mes	8.0	Mes	364840.95	CDP-3223	2918727.60
25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_N 11000 Correo	8.0	Mes	43780.00	CDP-3223	350240.00
26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 4000 Mensaje SMS	8.0	Mes	15920.00	CDP-3223	127360.00
27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA 14000 Respuesta Chatbot Smart	8.0	Mes	2368100.00	CDP-3223	18944800.00
28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 17 Mes	8.0	Mes	391287.81	CDP-3223	3130302.48

8
09/05

29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_I 1 Quiosco auto- consulta	8.0	Mes	1990050.72	CDP-3223	15920405.76
30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 109 Licencia Mes	8.0	Mes	5356245.83	CDP-3223	42849966.64
31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N. 87 Licencia por canal por Agente	8.0	Mes	9852543.81	CDP-3223	78820350.48
32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_I 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	26268668.80	CDP-3223	26268668.80
33	bpo02--33 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N 32 Distintivo	1.0	Mes	7261514.24	CDP-3223	7261514.24
34	bpo02--34 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 350 m² cerrado	1.0	Mes	1741295.50	CDP-3223	1741295.50
35	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1771280739.69	CDP-3223	1771280739.69
36	IT-BPO-34- 1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	Mes	16285438.69	CDP-3223	18402545.72

37	IT-BPO-35- 1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	Mes	22987541.40	CDP-3223	25975921.78
38	IT-BPO-38- 7Lider de calidad -Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	1.13	Mes	29517456.85	CDP-3223	33354726.24
39	IT-BPO-33- 5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	Mes	9896548.03	CDP-3223	11183099.27
40	IT-BPO-31- 21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	Mes	16131100.41	CDP-3223	18228143.46
41	IT-BPO-25- 21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	Mes	23193846.36	CDP-3223	26209046.39
42	IT-BPO-25- 51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	Mes	313051624.98	CDP-3223	353748336.23

43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	34973322.35	CDP-3223	39519854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	Mes	127772181.90	CDP-3223	144382565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	26449030.45	CDP-3223	29887404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	Mes	23199474.64	CDP-3223	26215406.34

47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	Mes	6119313.20	CDP-3223	6914823.92
48	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	Mes	15314640.09	CDP-3223	17305543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	Mes	2417911.65	CDP-3223	2732240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps - Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	Mes	2350832.98	CDP-3223	2656441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	Mes	119403.03	CDP-3223	134925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	Mes	358400.00	CDP-3223	404992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	Mes	700480.00	CDP-3223	791542.40

54	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	Mes	3285.00	CDP-3223	3712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	Mes	364840.95	CDP-3223	412270.27
56	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	Mes	43780.00	CDP-3223	49471.40
57	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	Mes	15920.00	CDP-3223	17989.60
58	IT-BPO-21- 1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	Mes	2706400.00	CDP-3223	3058232.00
59	IT-BPO-62- 43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	Mes	3439790.90	CDP-3223	3886963.72
60	IT-BPO-47- 2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	Mes	7927334.10	CDP-3223	8957887.53

Artículos editados y/o agregados

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

Editado	1	bpo02--1 - IT- BPO-34-1- Gerente de proyecto_NA_NA 1 Mes	8.00	Mes	13978334.25	CDP-3223	111826674.00
Editado	2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.00	Mes	34481310.00	CDP-3223	275850480.00
Editado	3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 7 Mes	8.00	Mes	41324437.00	CDP-3223	330595496.00
Editado	4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_J Ordinaria _NA_NA_NA_NA 1 Mes	8.00	Mes	9896547.75	CDP-3223	79172382.00
Editado	5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jorn Ordinaria_Oro_N 8 Mes	8.00	Mes	42254517.63	CDP-3223	338036141.04
Editado	6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 6 Mes	8.00	Mes	23177739.13	CDP-3223	185421913.04
Editado	7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.00	Mes	3257504.75	CDP-3223	26060038.00

Handwritten signature/initials

Editado	8	bpo02--8 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 111 Mes	8.00	Mes	592436617.88	CDP-3223	4739492943.04
Editado	9	bpo02--9 - IT-BPO-25-171-Agente en Sitio _Agente especializado_C sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 7 Mes	8.00	Mes	48583770.38	CDP-3223	388670163.04
Editado	10	bpo02--10 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA_NA - 7 Mes	8.00	Mes	26306035.00	CDP-3223	210448280.00
Editado	11	bpo02--11 - IT-BPO-26-141-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA - 10 Mes	8.00	Mes	52324997.75	CDP-3223	418599982.00
Editado	12	bpo02--12 - IT-BPO-26-156-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Z 2_NA - 12 Mes	8.00	Mes	62662160.13	CDP-3223	501297281.04

Editado	13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_A profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 8 Mes	8.00	Mes	46253947.38	CDP-3223	370031579.04
Editado	14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ profesional_Cier sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_N 1	8.00	Mes	6119313.00	CDP-3223	48954504.00
Editado	15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 4 Mes	8.00	Mes	20419520.00	CDP-3223	163356160.00
Editado	16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA 43 Mes	8.00	Mes	2310433.00	CDP-3223	18483464.00
Editado	17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3- Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_ 1_NA_NA_NA_N 1 Mes	8.00	Mes	1175416.00	CDP-3223	9403328.00
Editado	18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps 1_NA_NA_NA_N 3 Mes	8.00	Mes	1812267.00	CDP-3223	14498136.00
Editado	19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps 2_NA_NA_NA_N 1 Mes	8.00	Mes	1054726.00	CDP-3223	8437808.00

Editado	20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_N/ 3 Anuncio	8.00	Mes	119403.00	CDP-3223	955224.00
Editado	21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N/ 30000 Minuto	8.00	Mes	104561.00	CDP-3223	836488.00
Editado	22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N/ 22000 Minuto	8.00	Mes	421787.63	CDP-3223	3374301.04
Editado	23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1- Minuto Virtual Hold_NA_NA_N/ 250 Minuto	8.00	Mes	265.00	CDP-3223	2120.00
Editado	24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_N/ 5 Licencia Mes	8.00	Mes	364840.00	CDP-3223	2918720.00
Editado	25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_ 11000 Correo	8.00	Mes	27175.88	CDP-3223	217407.04
Editado	26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_ 4000 Mensaje SMS	8.00	Mes	8343.00	CDP-3223	66744.00

Editado	27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_I 14000 Respuesta Chatbot Smart	8.00	Mes	2208999.00	CDP-3223	17671992.00
Editado	28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA 17 Mes	8.00	Mes	389718.50	CDP-3223	3117748.00
Editado	29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA 1 Quiosco auto- consulta	8.00	Mes	1990050.13	CDP-3223	15920401.04
Editado	30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_I 109 Licencia Mes	8.00	Mes	5352895.50	CDP-3223	42823164.00
Editado	31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 87 Licencia por canal por Agente	8.00	Mes	9852489.00	CDP-3223	78819912.00
Editado	32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1- Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	15223500.00	CDP-3223	15223500.00

Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

Editado	33	bpo02--33 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_32 Distintivo	1.00	Mes	7261504.00	CDP-3223	7261504.00
Editado	34	bpo02--34 - IT-BPO-60-1-Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_N. 350 m² cerrado	1.00	Mes	563668.00	CDP-3223	563668.00
Editado	35	bpo02--IVA	1.00	Unidad	2269398631.16	CDP-3223	2269398631.16
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto-Capacidad 1 x mes	4.00	Mes	16285438.69	AVF-164623	65141754.76
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.00	Mes	22987541.40	AVF-164623	91950165.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-38-7Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	4.00	Mes	29517456.85	AVF-164623	118069827.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.00	Mes	9896548.03	AVF-164623	39586192.12
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.00	Mes	16131100.41	AVF-164623	64524401.64

[Handwritten signature]

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.00	Mes	23193846.36	AVF-164623	92775385.44
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.00	Mes	313051624.98	AVF-164623	1252206499.92
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	Mes	34973322.35	AVF-164623	139893289.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.00	Mes	127772181.90	AVF-164623	511088727.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	Mes	26449030.45	AVF-164623	105796121.80

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.00	Mes	23199474.64	AVF-164623	92797898.56
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4.00	Mes	6119313.20	AVF-164623	24477252.80
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.00	Mes	15314640.09	AVF-164623	61258560.36
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.00	Mes	2417911.65	AVF-164623	9671646.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.00	Mes	2350832.98	AVF-164623	9403331.92

[Handwritten signature]

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-6- 1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.00	Mes	119403.03	AVF-164623	477612.12
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-2- 1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.00	Mes	358400.00	AVF-164623	1433600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7- 6Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.00	Mes	700480.00	AVF-164623	2801920.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.00	Mes	3285.00	AVF-164623	13140.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-12- 1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.00	Mes	364840.95	AVF-164623	1459363.80
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.00	Mes	43780.00	AVF-164623	175120.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.00	Mes	15920.00	AVF-164623	63680.00

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-21-1Chatbot Smart-Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.00	Mes	2706400.00	AVF-164623	10825600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office-Capacidad 70 Licencias x Mes	4.00	Mes	3439790.90	AVF-164623	13759163.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal-Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.00	Mes	7927334.10	AVF-164623	31709336.40

Detalle o justificación de la aclaración

Conforme la justificación presentada en la solicitud de la supervisión se requiere: 1. Reducir y liberar del Registro Presupuestal No. 240523 de 2023 respecto de los recursos no ejecutados con corte al 26 de noviembre de 2023, 2. Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (30) de abril de 2024, contado a partir del día primero (1) de enero de 2024; y, en consecuencia, 3. Adicionar el valor en la suma de TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS MICTE \$3.262.217.914,29, respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2024, No. 1-2023-110334 del 22 de diciembre de 2023, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Autorización VF 164623 expedida por la Dirección Financiera; y, con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto o Servicios BPO a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto.

Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento:

MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA
C.C. No. 52.692.328

Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Santafe Correa

Documento: 79.694.477

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☒ SI ☐ NO	Adicionar la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) por valor de TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS. (\$3.262.217.914,29).
Prórroga del plazo de ejecución	☒ SI ☐ NO	Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (30) de abril de 2024.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Se requiere realizar reducción al valor total del contrato por valor de \$142.426.909,84.
Suspensión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1155 de 2023 (CCE-106645)	23/03/2023	27/03/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 26 de noviembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir. y expedición del registro presupuestal	veintiséis (26) de noviembre de 2023
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Paola Andrea Mejía Hoyos - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82), incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
10/10/2023	\$921.576.560,78	Hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.	31/12/2023

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Noventa y cuatro punto cincuenta y tres por ciento de ejecución (94.53%)	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 27 de marzo al 15 de diciembre de 2023
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Ochenta punto ochenta y cuatro por ciento de ejecución (80.84%)	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados en los meses de marzo a octubre de 2023.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

5. 1. MODIFICACIÓN (REDUCCIÓN) DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2023

La Superintendencia de Industria y Comercio, emitió la Circular Interna No. 17 de fecha 15 de noviembre de 2023, mediante la cual establece directrices para el cierre financiero vigencia fiscal de 2023 e inicio de la ejecución del presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal 2024, y que establece en el numeral 1.1. del literal A.) Cierre Financiero Vigencia Fiscal 2023, la Liberación de saldos Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP).

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Por lo anteriormente expuesto, y una vez realizada la verificación financiera y técnica respectiva, se evidencia la necesidad de una reducción del valor de los ítems no ejecutados en su totalidad frente a los valores estimados para cada mes de los servicios contratados con corte al 26 de noviembre de 2023, en razón a las siguientes circunstancias que se suscitaron en el transcurrir de los ocho (8) meses de ejecución:

- En atención a que la presente Orden de Compra tuvo su inicio el día veintisiete (27) de marzo de 2023, durante el primer mes de ejecución se realizaron las gestiones administrativas necesarias para la prestación adecuada y oportuna del servicio, como adecuaciones, instalaciones y contrataciones, especialmente en los servicios relacionados con el Talento Humano, los cuales se fueron ejecutando a media que avanzaba el cumplimiento de la presente Orden de Compra.
- Se efectuaron las revisiones a los informes de gestión presentados por el Proveedor correspondientes a los meses de operación, es decir, de marzo a noviembre de 2023, en los cuales se evidencia que el comportamiento en algunos ítems de la orden de compra respecto de servicios de consumo como (mensajes sms, minutos de conexión, mailing, minuto virtual, plataforma centro de contacto, chatbot Smart entre otros), fue menor al establecido inicialmente debido al comportamiento transaccional de los meses de ejecución.
- Se efectuó el redondeo de los valores en la factura, en atención a lo establecido en la Cláusula 11 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, el cual señala lo siguiente:

(...)“Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior”.(...)

A continuación, se relaciona, el valor a reducir por ítem de servicio, sujeto a liberación presupuestal con ocasional cierre de vigencia 2023, que asciende a un total de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL NOVECIENTOS NUEVE PESOS CON OCHENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$142.426.909.84)**:

ITEM	ARTUCULO	VALOR SERVICIO VIGENCIA 2023	VALOR EJECUCIÓN VIGENCIA 2023	VALOR A REDUCIR
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	\$ 130,283,509.52	\$ 111,826,674.00	\$ 18,456,835.52
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	\$ 275,850,496.80	\$ 275,850,480.00	\$ 16.80
3	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	\$ 330,595,516.72	\$ 330,595,496.00	\$ 20.72
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	\$ 79,172,384.24	\$ 79,172,382.00	\$ 2.24
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 344,130,142.04	\$ 338,036,141.00	\$ 6,094,001.04
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	\$ 185,550,770.84	\$ 185,421,913.00	\$ 128,857.84
7	IT-BPO-32-2Agente Bilingüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	\$ 36,790,643.76	\$ 26,060,038.00	\$ 10,730,605.76
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	\$ 4,792,928,327.24	\$ 4,739,492,943.00	\$ 53,435,384.24
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	\$ 391,701,210.28	\$ 388,670,163.00	\$ 3,031,047.28

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	\$ 210,448,299.60	\$ 210,448,280.00	\$ 19.60
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	\$ 423,184,487.20	\$ 418,599,982.00	\$ 4,584,505.20
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	\$ 507,821,384.60	\$ 501,297,281.00	\$ 6,524,103.60
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 371,191,594.20	\$ 370,031,579.00	\$ 1,160,015.20
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	\$ 48,954,505.60	\$ 48,954,504.00	\$ 1.60
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	\$ 163,356,160.96	\$ 163,356,160.00	\$ 0.96
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	\$ 18,483,591.28	\$ 18,483,464.00	\$ 127.28
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	\$ 9,403,331.92	\$ 9,403,328.00	\$ 3.92
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	\$ 14,498,156.40	\$ 14,498,136.00	\$ 20.40
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	\$ 8,437,815.04	\$ 8,437,808.00	\$ 7.04
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	\$ 955,224.24	\$ 955,224.00	\$ 0.24
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	\$ 2,150,400.00	\$ 836,488.00	\$ 1,313,912.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	\$ 3,852,639.96	\$ 3,374,301.00	\$ 478,338.96
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	\$ 21,900.00	\$ 2,120.00	\$ 19,780.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	\$ 2,918,727.60	\$ 2,918,720.00	\$ 7.60
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	\$ 350,239.96	\$ 217,407.00	\$ 132,832.96
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	\$ 127,360.00	\$ 66,744.00	\$ 60,616.00
27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	\$ 18,944,800.00	\$ 17,671,992.00	\$ 1,272,808.00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	\$ 3,130,302.48	\$ 3,117,748.00	\$ 12,554.48
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	\$ 15,920,405.72	\$ 15,920,401.00	\$ 4.72
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	\$ 42,849,966.64	\$ 42,823,164.00	\$ 26,802.64
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	\$ 78,820,350.48	\$ 78,819,912.00	\$ 438.48
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 26,268,668.80	\$ 15,223,500.00	\$ 11,045,168.80
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	\$ 7,261,514.24	\$ 7,261,504.00	\$ 10.24
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	\$ 1,741,295.50	\$ 563,668.00	\$ 1,177,627.50
	SUB TOTAL	\$ 8,548,096,123.86	\$ 8,428,409,645.00	\$ 119,686,478.86
35	IVA	\$ 1,624,138,263.53	\$ 1,601,397,832.55	\$ 22,740,430.98
	TOTAL	\$ 10,172,234,387.39	\$ 10,029,807,477.55	\$ 142,426,909.84

Por lo anterior, para el cierre de la vigencia 2023 se originan saldos por valor de \$142.426.909,84 sin ejecutar para los cuales se hace necesario realizar la liberación de recursos en cumplimiento de la Circular antes señalada.

5.2. ADICIÓN Y PRÓRROGA DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2024

La Superintendencia de Industria y Comercio el día veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), para la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el día veintisiete (27) de marzo de 2023 con la suscripción del acta de inicio.

El plazo de ejecución inicial de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), se pactó hasta el día veintiséis (26) de noviembre de 2023, con un valor de **DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82)**, incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar

El día diez (10) de octubre de 2023, se modificó la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645) en el sentido de: (i) Adicionar su valor en la suma de NOVECIENTOS VEINTIÚN MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS CON SETENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (\$921.576.560,78); (ii) Prorrogar el plazo hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023; y (iii) Modificar la cantidad en los ítems de acuerdo con el presupuesto asignado.

El día once (11) de diciembre de 2023, se realizó aclaración a la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645), respecto del nombre de quien ejerce el Cargo de Coordinador del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (supervisor).

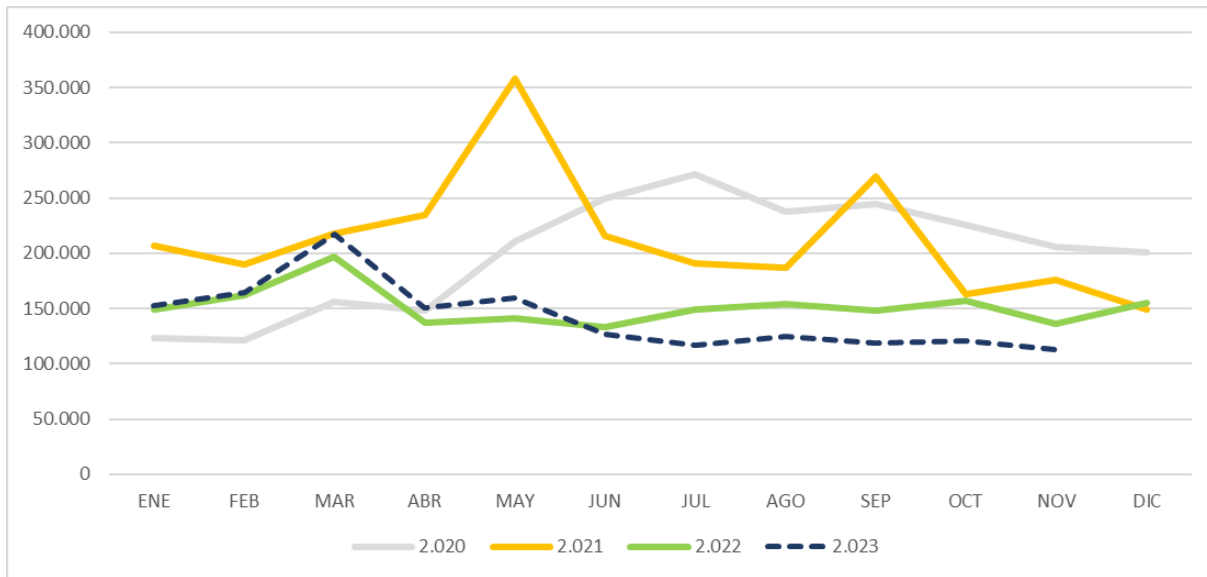
En atención a las competencias y responsabilidades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en observancia de los objetivos del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), y en cumplimiento de los principios de celeridad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano, **se requiere garantizar el servicio ininterrumpido** del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para el efecto: telefónico, virtual, escrito y presencial en Bogotá para el cumplimiento de su misión al servicio de los ciudadanos, con altos estándares de calidad, oportunidad y mejores prácticas en la prestación del servicio.

Actualmente, el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, tiene como vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra hasta el día veinticinco (25) de diciembre de 2024.

En Comité Directivo realizado el pasado ocho (8) de julio de 2023, la Oficina Asesora de Planeación notificó a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial el recorte presupuestal para la vigencia 2024, razón por la cual y teniendo en cuenta los tiempos requeridos para el trámite de vigencias futuras, no fue posible adelantar dicha solicitud para el proceso de licitación pública 2023-2024, por lo que para garantizar la continuidad de la prestación del servicio, es necesario adicionar y prorrogar la orden de compra actual (OC 1155 de 2023) hasta el día treinta (30) de abril de 2024.

Comportamiento de atenciones por los diferentes canales

A continuación, se presenta en la siguiente gráfica las atenciones mes a mes desde la vigencia 2020 hasta noviembre de 2023, donde se evidencia el comportamiento de las interacciones con los ciudadanos:



Atenciones a ciudadanos GTAC 2020 - 2021 - 2022 - 2023

En el año 2020, durante la Emergencia Sanitaria en total se registraron 2.398.138 atenciones, en el 2021 se realizaron 2.558.559 atenciones, lo cual representa un incremento del 7% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual, así las cosas, fue la vigencia en donde más ciudadanos se han atendido.

Para el año 2022, se realizaron 1.820.578 atenciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, en el año 2023 con corte a 30 de noviembre que han recibido 1.567.350 atenciones. Basado en lo anterior, en promedio se realizan 142.486 atenciones mensuales en la presente vigencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantendrá las mismas condiciones de la modificación No. 1, en la cual se ajustó la estructura de funcionamiento del Contac conforme a los recursos disponibles.

La estimación del costo del servicio requerido para la adición se proyectó tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Servicios que permiten dar continuidad a la atención de la ciudadanía, conforme a la asignación presupuestal para la vigencia 2024.
- Para este cálculo se tuvo en cuenta los valores unitarios establecidos en la orden de compra por el tiempo a prorrogar y las cantidades a adicionar para el periodo comprendido entre el primero (01) de enero al treinta (30) de abril de 2024.
- La presente adición se efectuará con valores 2023 y conforme a los parámetros definidos en el Acuerdo de CCE será necesario adicionar la Orden de Compra en la vigencia 2024 respecto de los incrementos que decreta el gobierno nacional para el IPC y SMLMV.

Los ítems a adicionar con la presente solicitud son los siguientes:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
------	----------	----------	--------	--------	----------

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4,00	MES	\$ 16.285.438,69	\$ 65.141.754,76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4,00	MES	\$ 22.987.541,40	\$ 91.950.165,60
63	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	4,00	MES	\$ 29.517.456,85	\$ 118.069.827,40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria -Capacidad 1 agente x mes	4,00	MES	\$ 9.896.548,03	\$ 39.586.192,12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4,00	MES	\$ 16.131.100,41	\$ 64.524.401,64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4,00	MES	\$ 23.193.846,36	\$ 92.775.385,44
67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4,00	MES	\$ 313.051.624,98	\$ 1.252.206.499,92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 34.973.322,35	\$ 139.893.289,40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4,00	MES	\$ 127.772.181,90	\$ 511.088.727,60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 26.449.030,45	\$ 105.796.121,80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4,00	MES	\$ 23.199.474,64	\$ 92.797.898,56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4,00	MES	\$ 6.119.313,20	\$ 24.477.252,80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4,00	MES	\$ 15.314.640,09	\$ 61.258.560,36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4,00	MES	\$ 2.417.911,65	\$ 9.671.646,60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4,00	MES	\$ 2.350.832,98	\$ 9.403.331,92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4,00	MES	\$ 119.403,03	\$ 477.612,12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 358.400,00	\$ 1.433.600,00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 700.480,00	\$ 2.801.920,00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 3.285,00	\$ 13.140,00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 364.840,95	\$ 1.459.363,80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4,00	MES	\$ 43.780,00	\$ 175.120,00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4,00	MES	\$ 15.920,00	\$ 63.680,00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4,00	MES	\$ 2.706.400,00	\$ 10.825.600,00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 3.439.790,90	\$ 13.759.163,60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4,00	MES	\$ 7.927.334,10	\$ 31.709.336,40
	IVA	1	UNIDAD		\$ 520.858.322,45
	VALOR A ADICIONAR				\$ 3.262.217.914,29

6. IVA

En la siguiente tabla se detalla el valor del IVA actual de la orden de compra, y el valor del IVA que corresponde a la presente solicitud de modificación (reducción) y adición:

Concepto	Valor Inicial 2023	Valor Adición 2023*	Valor Reducción 2023	Valor Adición 2024	Valor Final
Servicios	\$ 8.548.096.124,22	\$ 74.434.084,69	\$ 119.686.478,86	\$ 2.741.359.591,84	\$ 11.944.203.321,89
IVA (Tarifa 19%)	\$ 1.624.138.263,60	\$ 147.142.476,09	\$ 22.740.430,98	\$ 520.858.322,45	\$ 2.269.398.631,16
Total servicio incluido IVA	\$ 10.172.234.387,82	\$ 921.576.560,78	\$ 142.426.909,84	\$ 3.262.217.914,29	\$14.213.601.953,05

*Modificación No. 1 (10/10/2023)

8. ORDEN DE COMPRA DESPUÉS DE MODIFICACIÓN (REDUCCIÓN), ADICIÓN Y PRÓRROGA

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

En consecuencia, y en atención a todo lo expuesto anteriormente, los valores y las cantidades de los ítems de la Orden de Compra, con la presente modificación, es la siguiente, aclarando que los ítems a adicionar corresponden a los No. 35 y del 61 al 85:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 13,978,334.25	\$ 111,826,674.00
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	8	MES	\$ 34,481,310.00	\$ 275,850,480.00
3	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	8	MES	\$ 41,324,437.00	\$ 330,595,496.00
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	8	MES	\$ 9,896,547.75	\$ 79,172,382.00
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 42,254,517.63	\$ 338,036,141.04
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	8	MES	\$ 23,177,739.13	\$ 185,421,913.04
7	IT-BPO-32-2Agente Biligüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 3,257,504.75	\$ 26,060,038.00
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	8	MES	\$ 592,436,617.88	\$ 4,739,492,943.04
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 48,583,770.38	\$ 388,670,163.04
10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 26,306,035.00	\$ 210,448,280.00
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	8	MES	\$ 52,324,997.75	\$ 418,599,982.00
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	8	MES	\$ 62,662,160.13	\$ 501,297,281.04
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 46,253,947.38	\$ 370,031,579.04
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	8	MES	\$ 6,119,313.00	\$ 48,954,504.00
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	8	MES	\$ 20,419,520.00	\$ 163,356,160.00
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	8	MES	\$ 2,310,433.00	\$ 18,483,464.00
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,175,416.00	\$ 9,403,328.00
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	8	MES	\$ 1,812,267.00	\$ 14,498,136.00
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,054,726.00	\$ 8,437,808.00
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	8	MES	\$ 119,403.00	\$ 955,224.00
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	8	MES	\$ 104,561.00	\$ 836,488.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	8	MES	\$ 421,787.63	\$ 3,374,301.04
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	8	MES	\$ 265.00	\$ 2,120.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	8	MES	\$ 364,840.00	\$ 2,918,720.00
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	8	MES	\$ 27,175.88	\$ 217,407.04
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	8	MES	\$ 8,343.00	\$ 66,744.00

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	8	MES	\$ 2,208,999.00	\$ 17,671,992.00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	8	MES	\$ 389,718.50	\$ 3,117,748.00
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	8	MES	\$ 1,990,050.13	\$ 15,920,401.04
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	8	MES	\$ 5,352,895.50	\$ 42,823,164.00
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	8	MES	\$ 9,852,489.00	\$ 78,819,912.00
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	MES	\$ 15,223,500.00	\$ 15,223,500.00
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	1	MES	\$ 7,261,504.00	\$ 7,261,504.00
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	1	MES	\$ 563,668.00	\$ 563,668.00
35	IVA	1	UNIDAD	\$ 2,269,398,631.16	\$ 2,269,398,631.16
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 18,402,545.72
37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 25,975,921.78
38	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	1.13	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 33,354,726.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 11,183,099.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 18,228,143.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 26,209,046.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 353,748,336.23
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 39,519,854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 144,382,565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 29,887,404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 26,215,406.34
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 6,914,823.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 17,305,543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 2,732,240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 2,656,441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	MES	\$ 119,403.03	\$ 134,925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 358,400.00	\$ 404,992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 700,480.00	\$ 791,542.40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 3,285.00	\$ 3,712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 364,840.95	\$ 412,270.27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	MES	\$ 43,780.00	\$ 49,471.40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	MES	\$ 15,920.00	\$ 17,989.60

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 3,058,232.00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 3,886,963.72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 8,957,887.53
61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4.00	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 65,141,754.76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.00	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 91,950,165.60
63	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	4.00	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 118,069,827.40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.00	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 39,586,192.12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.00	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 64,524,401.64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.00	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 92,775,385.44
67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.00	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 1,252,206,499.92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 139,893,289.40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.00	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 511,088,727.60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 105,796,121.80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.00	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 92,797,898.56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4.00	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 24,477,252.80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.00	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 61,258,560.36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.00	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 9,671,646.60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.00	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 9,403,331.92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.00	MES	\$ 119,403.03	\$ 477,612.12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 358,400.00	\$ 1,433,600.00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 700,480.00	\$ 2,801,920.00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 3,285.00	\$ 13,140.00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 364,840.95	\$ 1,459,363.80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.00	MES	\$ 43,780.00	\$ 175,120.00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.00	MES	\$ 15,920.00	\$ 63,680.00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.00	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 10,825,600.00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 13,759,163.60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.00	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 31,709,336.40
Valor total OC 1155 de 2023				\$ 14,213,601,953.05	

9. MODIFICACION SOLICITADA

Dado lo anterior, se solicita:

9. 1. Reducir y liberar del Registro Presupuestal No. 240523 de 2023, la suma de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS CON SETENTA CENTAVOS M/CTE** (\$142.426.909,84); correspondiente a los recursos no ejecutados con corte al 26 de noviembre de 2023.

9.2. Adicionar el valor de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), en suma de **TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS M/CTE \$3.262.217.914,29**, respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2024, No. 1-2023-110334 del 22 de diciembre de 2023, emitida por la Directora General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por un valor de \$3.562.341.964 (2024), con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto.

Dicho valor no excede el 50% del valor inicial expresado en salarios mínimos legales mensuales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 - Estatuto General de la Contratación Pública

Por lo anterior, en atención a la presente modificación el valor final y total de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), será por la suma de **\$14.213.601.953,05**

Vigencia	Valor Final
2023	10.951.384.038,76
2024	3.262.217.914,29
TOTAL OC	14.213.601.953,05

8.3. Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), hasta el día treinta (30) de abril de 2024, contado a partir del día primero (1) de enero de 2024.

DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Cupo de autorización de vigencias futuras del Minhacienda.
- Documentos del Contratista:
 - Certificado de Existencia y Representación Legal.
 - Facultad del representante legal para suscribir la adición y modificación
 - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes parafiscales.
 - Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y tarjeta profesional.

Reporte relación de pagos.

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación, adición y prórroga señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 22/12/2023

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Atentamente,

Paola Andrea
Mejía Hoyos

Firmado digitalmente por
 Paola Andrea Mejía Hoyos
 Fecha: 2023.12.26 18:55:04
 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisor del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Poveda - Johana Huertas - Tatiana Latorre Cruz – María Angélica Martínez
 Revisó: Luz Dary Orjuela - María Claudia Osorio
 Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos

5.2.0.2. Grupo de Desarrollo Productivo

Doctora
GISELLE JOHANNA CASTELBLANCO MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Superintendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27 – 00
Bogotá D.C.



Radicado: 2-2023-068742
Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2023 10:20

Radicado entrada: 1-2023-110334
No. Expediente: 2326/2023/SITPRES

Asunto: Autorización cupos vigencias futuras ordinarias para inversión.

Estimada Doctora **Giselle Johanna:**

En atención a la solicitud formulada mediante comunicación No. 23-473652- -7-0 del 12 de diciembre de 2023, así como lo dispuesto por el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación, la Resolución No. 11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal -CONFIS- y el artículo 2.8.1.7.1.1 del Decreto 1068 de 2015, le comunico que la Dirección General del Presupuesto Público Nacional autoriza cupos de vigencias futuras ordinarias, de acuerdo con el siguiente detalle:

SECCIÓN:	3503-00	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PROGRAMA:	3599	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUBPROGRAMA:	0200	INTERSUBSECTORIAL INDUSTRIA Y COMERCIO
PROYECTO:	0005	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL

Vigencia	Fuente	Pesos corrientes
2024	Propios	3,562,341,964

La autorización de cupos de vigencias futuras, según lo manifestado por esa Superintendencia, tiene por objeto adicionar y prorrogar hasta el mes de abril de 2024 la Orden de Compra CCE 106645– SIC 1155 – 2023, con el propósito de dar continuidad a la prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano y los diferentes puntos de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional.

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Dirección de Programación de Inversiones Públicas del Departamento Nacional de Planeación, mediante Comunicaciones 2-2023-030250 y No. 20234300004786 del 2 de noviembre y 11 de diciembre de 2023 respectivamente, emitieron concepto técnico económico favorable para la autorización de cupo de vigencias futuras, el cual cuenta con los Registros Presupuestales

8ppe/Rce NOBs tPrG q71z J0MZ esg= Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedelectronica.minhacienda.gov.co>

Continuación oficio autorización cupo vigencias futuras ordinarias para inversión, SIC Rad. 1-2023-110334

No. 240523 y 674823 del 23 de marzo y 13 de octubre de 2023 respectivamente, expedidos por el Jefe de Presupuesto de la Superintendencia de Industria y Comercio, que amparan los recursos comprometidos en la presente vigencia fiscal.

Los cupos de las vigencias futuras autorizadas se financian con recursos propios, provenientes del cobro de multas conforme lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, Ley 1340 de 2009 – Protección de la Competencia, están previstos en la Ley 2342 del 15 de diciembre de 2023 “*Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiações para la vigencia fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2024*”, y son consistentes con las cifras del Marco Fiscal de Mediano Plazo vigente y el Marco de Gasto de Mediano Plazo 2024-2027 del Sector Comercio, Industria y Turismo, respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en la Ley 819 de 2003.

La autorización de cupos de vigencias futuras, inflexibiliza en un 30.4% el monto de la apropiación del rubro C-3599-0200-5 “*Fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional*”, para la vigencia fiscal 2024, por lo tanto, corresponde a esa Superintendencia priorizar los recursos para atender el resto de sus obligaciones por este concepto de gasto en dicha vigencia.

La Secretaria General de esa Entidad mediante comunicación del 9 de agosto de 2023, certificó el cumplimiento de los lineamientos de austeridad y eficiencia del Gasto Público, establecidos en artículo 19 de la Ley 2155 de 2021 y Decreto 444 de 2023.

La ejecución de la presente autorización deberá hacerse de acuerdo con los procedimientos establecidos por las normas legales vigentes sobre contratación administrativa y cumplir con los demás requisitos legales que sean del caso, igualmente, esa Entidad es responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2.8.1.7.6 del Decreto 1068 de 2015, modificado por el artículo 15 del Decreto 412 de 2018, e implementar las medidas que, en el marco institucional y legal que regula el cumplimiento de sus funciones, considere conveniente para alcanzar los objetivos de austeridad del gasto público y los principios de economía y eficiencia de la administración pública contenidos en el artículo 19 de la Ley 2155 de 2021, el Decreto 1068 de 2015 y el Decreto 444 de 2023.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

Copia: Copia: Doctora **Martha Cecilia García Buitrago**, Directora de Programación de Inversiones Públicas, Departamento Nacional de Planeación, Calle 26 No. 13-19, Bogotá D.C.
Doctora **Zulma Esther Chicuasique Calderon**, Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Calle 28. 13A-15, Bogotá, D.C.

Elaboró:
Mónica Maria Gil Torres
Profesional Especializado
Grupo de Desarrollo Productivo

Revisó:
José Antonio López Gutiérrez
Profesional de Gestión Institucional
Coordinador Grupo de Desarrollo
Productivo

Aprobó:
Afranio Luis Restrepo Villaroel
Subdirección de Competitividad y Desarrollo Sostenible

Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO



Autorizacion de Vigencias Futuras

Unidad ó Subunidad
Ejecutora Solicitante:

Usuario Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHcperdomo

35-03-00

2023-12-22-6:33 p. m.

CARLOS ERNESTO PERDOMO ALZATE

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO

AUTORIZACION DE VIGENCIAS FUTURAS									
Número:	164623	Fecha Registro:	2023-12-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO				
Estado:	Generada	Tipo Moneda.:	Pesos	Nro Solicitud:	1323	Fecha Solicitud:	2023-10-23		
Tipo de Vigencia Futura:		Ordinaria		Aval Fiscal:		NO			
Valor Inicial:	3.562.341.964,00		Valor Operaciones:		Valor Total:	3.562.341.964,00		Saldo No Utilizado:	3.562.341.964,00
DETALLE AUTORIZACION POR AÑO									
Posicion Catálogo de Gasto		Fuente	Recurso	Situac.	Fecha Operacion	Valor Inicial	Valor Operación	Valor Actual	Saldo No Utilizado
C-3599-0200-5 FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL		Propios	21	CSF		3.562.341.964,00		3.562.341.964,00	3.562.341.964,00
Año Fiscal	2024	Totales por año:				3.562.341.964,00		3.562.341.964,00	3.562.341.964,00
DATOS ADMINISTRATIVOS									
Número Doc Soporte:	2-2023-068742		Fecha Doc. Soporte:		2023-12-22	Tipo Doc. Soporte:	OFICIO		
Notas Doc. Soporte:	Adicionar y prorrogar hasta abril/24 la Orden de Compra 1155-2023 para dar continuidad al servicio de centro de contacto para los canales de atención de la SIC.								

MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA

DIRECTORA FINANCIERA