

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	472246
Número de orden de compra a modificar:	143878

Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Luisa Fernanda Acevedo Pasos
Proveedor:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO III

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2025-12-16 10:50:36

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2025-12-31	2026-03-31

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
139699	Servicios BPO	CDP-73425	CDP	73425
Nueva	Adición 2026	AVF-115425	AVF	115425

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo03--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto _NA_NA_NA_NA_ 1 Mes	8.07	Mes	19780367.14	CDP-73425	159627562.82

2	bpo03--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_ 2N Mes	8.07	Mes	30094296.64	CDP-73425	242860973.88
3	bpo03--3 - IT- BPO-37-13- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ herramienta_NA_ 8 Mes N	8.07	Mes	69519326.40	CDP-73425	561020964.05
4	bpo03--4 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ herramienta_NA_ 8 Mes N	8.07	Mes	62737276.56	CDP-73425	506289821.84
5	bpo03--5 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jor n Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.07	Mes	12988580.11	CDP-73425	104817841.49
6	bpo03--6 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA _ 3 Mes	8.07	Mes	20438626.41	CDP-73425	164939715.13
7	bpo03--7 - IT- BPO-27-91- Agente Front Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zo 1_NA - 5 Mes r	8.07	Mes	33584919.35	CDP-73425	271030299.15
8	bpo03--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 38 Mes	8.07	Mes	264248239.52	CDP-73425	2132483292.93

9	bpo03--9 - IT- BPO-25-211- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrab 32 Mes	8.07	Mes	210219072.32	CDP-73425	1696467913.62
10	bpo03--10 - IT- BPO-31-11- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornad Ordinaria_Oro_NA 5 Mes	8.07	Mes	35062808.65	CDP-73425	282956865.81
11	bpo03--11 - IT- BPO-29-141- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Cienci sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	8.07	Mes	7429537.30	CDP-73425	59956366.01
12	bpo03--12 - IT- BPO-25-11- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 76 Mes	8.07	Mes	374206336.84	CDP-73425	3019845138.30
13	bpo03--13 - IT- BPO-26-31- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zo 1_NA_NA - 3 Mes r	8.07	Mes	13934731.65	CDP-73425	112453284.42
14	bpo03--14 - IT- BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos _20Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA 2 Mes	8.07	Mes	3225833.68	CDP-73425	26032477.80

15	bpo03--15 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 50 Anuncio	1.0	Mes	18288265.50	CDP-73425	18288265.50
16	bpo03--16 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 45000 Minuto	8.07	Mes	94050.00	CDP-73425	758983.50
17	bpo03--17 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_ 45000 Minuto	8.07	Mes	94050.00	CDP-73425	758983.50
18	bpo03--18 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 60000 Minuto	8.07	Mes	1504800.00	CDP-73425	12143736.00
19	bpo03--19 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 300 Minuto	8.07	Mes	3450.00	CDP-73425	27841.50
20	bpo03--20 - IT-BPO-12-1-Web Callback _NA_NA_NA_NA_ 5 Licencia Mes	8.07	Mes	373080.60	CDP-73425	3010760.44
21	bpo03--21 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 15000 Correo	8.07	Mes	31350.00	CDP-73425	252994.50
22	bpo03--22 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_N 6000 Mensaje SMS	8.07	Mes	25080.00	CDP-73425	202395.60

23	bpo03--23 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_1642 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	25212745.80	CDP-73425	25212745.80
24	bpo03--24 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N_9 Distintivo	1.0	Mes	2351348.37	CDP-73425	2351348.37
25	bpo03--25 - IT-BPO-60-1-Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_300 m² cerrado	1.0	Mes	6852144.00	CDP-73425	6852144.00
26	bpo03--26 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_45 Mes	8.07	Mes	2109629.70	CDP-73425	17024711.68
27	bpo03--27 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_N_160 Licencia por posición	8.07	Mes	13662512.00	CDP-73425	110256471.84
28	bpo03--28 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam de ofimatica_NA_NA_104 Licencia Mes	8.07	Mes	5792668.96	CDP-73425	46746838.51
29	bpo03--IVA	1.0	Unidad	1822304257.70	CDP-73425	1822304257.70
30	IT-BPO-47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal - Capacidad 15	5.0	Mes	1280860.50	CDP-73425	6404302.50

Total Orden de Compra Actual:

11,413,379,298.19

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo03--1 - IT- BPO-34-1- Gerente de proyecto _NA_NA_NA_N 1 Mes	8.07	Mes	19780367.04	CDP-73425	159627562.01
Editado	2	bpo03--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jorna d Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA 2 Mes	8.07	Mes	30075650.19	CDP-73425	242710497.03
Editado	3	bpo03--3 - IT- BPO-37-13- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli herramienta_NA 8 Mes	8.07	Mes	69487015.49	CDP-73425	560760215.00
Editado	4	bpo03--4 - IT- BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli herramienta_NA 8 Mes	8.07	Mes	62610942.26	CDP-73425	505270304.04
Editado	5	bpo03--5 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_J Ordinaria _NA_NA_NA_N 1 Mes	8.07	Mes	12988580.05	CDP-73425	104817841.00
Editado	6	bpo03--6 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 3 Mes	8.07	Mes	20404856.13	CDP-73425	164667188.97

Editado	7	bpo03--7 - IT-BPO-27-91-Agente Front Office_Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_1_NA - 5 Mes Z	8.07	Mes	33568268.15	CDP-73425	270895923.97
Editado	8	bpo03--8 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio _Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 38 Mes	8.07	Mes	264136217.35	CDP-73425	2131579274.01
Editado	9	bpo03--9 - IT-BPO-25-211-Agente en Sitio _Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletr 32 Mes	8.07	Mes	210129527.01	CDP-73425	1695745282.97
Editado	10	bpo03--10 - IT-BPO-31-11-Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jorn Ordinaria_Oro_ 5 Mes N	8.07	Mes	35045425.65	CDP-73425	282816585.00
Editado	11	bpo03--11 - IT-BPO-29-141-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ profesional_Cie sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_ 1 Mes N	8.07	Mes	7401917.97	CDP-73425	59733478.02

Editado	12	bpo03--12 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_N 76 Mes	8.07	Mes	374053758.98	CDP-73425	3018613834.97
Editado	13	bpo03--13 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_ 2 1_NA_NA - 3 Mes	8.07	Mes	13928974.23	CDP-73425	112406822.04
Editado	14	bpo03--14 - IT-BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos _20Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_ 2 Mes	8.07	Mes	2164545.23	CDP-73425	17467880.01
Editado	15	bpo03--15 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional _NA_NA_NA_N 50 Anuncio	1.00	Mes	3657650.00	CDP-73425	3657650.00
Editado	16	bpo03--16 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_ 45000 Minuto N	8.07	Mes	65564.56	CDP-73425	529106.00
Editado	17	bpo03--17 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_N 45000 Minuto	8.07	Mes	127.14	CDP-73425	1026.02

Editado	18	bpo03--18 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_N 60000 Minuto	8.07	Mes	745123.92	CDP-73425	6013150.03
Editado	19	bpo03--19 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_N 300 Minuto	8.07	Mes	553.41	CDP-73425	4466.02
Editado	20	bpo03--20 - IT-BPO-12-1-Web Callback _NA_NA_NA_N 5 Licencia Mes	8.07	Mes	243172.37	CDP-73425	1962401.03
Editado	21	bpo03--21 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA 15000 Correo	8.07	Mes	30000.00	CDP-73425	242100.00
Editado	22	bpo03--22 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA 6000 Mensaje SMS	8.07	Mes	24000.00	CDP-73425	193680.00
Editado	23	bpo03--23 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA 1642 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	12528863.88	CDP-73425	12528863.88
Editado	24	bpo03--24 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA 9 Distintivo	1.00	Mes	2351340.00	CDP-73425	2351340.00
Editado	25	bpo03--25 - IT-BPO-60-1-Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_N 300 m² cerrado	1.00	Mes	6852000.00	CDP-73425	6852000.00

Editado	26	bpo03--26 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_N 45 Mes	8.07	Mes	2108728.62	CDP-73425	17017439.96
Editado	27	bpo03--27 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA 160 Licencia por posición	8.07	Mes	13656791.95	CDP-73425	110210311.04
Editado	28	bpo03--28 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenci de ofimatica_NA_N 104 Licencia Mes	8.07	Mes	5790176.33	CDP-73425	46726722.98
Editado	29	bpo03--IVA	1.00	Unidad	2196906512.55	CDP-73425	2196906512.55
Editado	30	IT-BPO-47-1 - Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal - Capacidad 15	5.00	Mes	1280850.00	CDP-73425	6404250.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-34-1 Gerente de proyecto - 1	3.00	Mes	19780367.14	AVF-115425	59341101.42
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional_Jorna d Ordinaria_Zona 1_Con herramienta - 2	3.00	Mes	30094296.64	AVF-115425	90282889.92
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-37-13 Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli herramienta - 4	3.00	Mes	34759663.20	AVF-115425	104278989.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-33-5 Agente Minero de Datos_Agente especializado_J Ordinaria - 1	3.00	Mes	12988580.11	AVF-115425	38965740.33

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-39-1 Formador_Jorna Ordinaria - 2	3.00	Mes	13625750.94	AVF-115425	40877252.82
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-27-91 Agente Front Office_Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_ 52	3.00	Mes	33584919.35	AVF-115425	100754758.05
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-51 Agente en Sitio _Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro - 5	3.00	Mes	34769505.20	AVF-115425	104308515.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-211 Agente en Sitio _Agente profesional_Cie n sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletr 15	3.00	Mes	98540190.15	AVF-115425	295620570.45
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-31-11 Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jorn Ordinaria_Oro - 3	3.00	Mes	21037685.19	AVF-115425	63113055.57
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-29-141 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ profesional_Cie sociales, humanas y afines_En Sitio_-Jornada Ordinaria_Oro - 1	3.00	Mes	7429537.30	AVF-115425	22288611.90
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-11 Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro - 63	3.00	Mes	310197358.17	AVF-115425	930592074.51

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-31 Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_ 1 - 2	3.00	Mes	9289821.10	AVF-115425	27869463.30
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-52-3 Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps 1 - 1	3.00	Mes	1612916.84	AVF-115425	4838750.52
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - 45000	3.00	Mes	94050.00	AVF-115425	282150.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-4-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional - 45000	3.00	Mes	94050.00	AVF-115425	282150.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbou n de fijo a celular - 40000	3.00	Mes	1003200.00	AVF-115425	3009600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold - 100	3.00	Mes	1150.00	AVF-115425	3450.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-12-1 Web Callback - 1	3.00	Mes	74616.12	AVF-115425	223848.36
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13-1 Mailing - 20000	3.00	Mes	41800.00	AVF-115425	125400.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía - 4000	3.00	Mes	16720.00	AVF-115425	50160.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1 Troncal SIP - 45	3.00	Mes	2109629.70	AVF-115425	6328889.10

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal - 87	3.00	Mes	7428990.90	AVF-115425	22286972.70
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenci de ofimatica - 66	3.00	Mes	3676116.84	AVF-115425	11028350.52
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-38-7 Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli herramienta - 4	3.00	Mes	31368638.28	AVF-115425	94105914.84

Totales de Modificación

Total Nuevos:	2,020,858,659.51
Total Editados:	11,738,713,708.55
Total Sin Editar:	0.00
Total Eliminados:	0.00
Valor Total Orden de Compra:	13,759,572,368.06

Detalle o justificación de la aclaración
Conforme lo indicado por la Supervision, se requiere: 1. Realizar reducción al valor total de la Orden de Compra correspondiente a los recursos no ejecutados en la vigencia 2025. 2. Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (31) de marzo de 2026., y en consecuencia adicionar el valor de la Orden de Compra con cargo a la Aprobación de Vigencias Futuras 115425 de 5 de diciembre de 2025.



Firmado digitalmente
por Gabriel Turbay
Velandia

Signed by:John Santafe Correa
Signed at:2025-12-23 13:12:58 +00:00
Reason:I approve this document

John F. Santafe C.



Firma ordenador del gasto

Nombre: GABRIEL TURBAY VELANDIA
Documento: C.C. No. 1.090.407.073

Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Santafe Correa
Documento: 79.694.477

 Superintendencia de Industria y Comercio	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 el valor de la Orden de Compra No. 1198 de 2025 (CCE-143878) en la suma de DOS MIL CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIÚN MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS. (\$2.404.821.804,82).
Prórroga del plazo de ejecución	☒ SI ☐ NO	Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (31) de marzo de 2026.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Se requiere realizar reducción al valor total de la Orden de Compra por valor de CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS (\$58.628.734,95).
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	1198 de 2025 (CCE-143878)	25/03/2025	08/04/2025 Fecha de inicio de operación 29/04/2025	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir.	31/12/2025

 Superintendencia de Industria y Comercio	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)	Iván Darío Hernández Rodríguez – Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Valor inicial del contrato	ONCE MIL CUATROCIENTOS CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS CON VEINTIÚN CENTAVOS M/CTE (\$11.405.758.178,21).

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

3.1 El 28 de julio de 2025 se publicó la Adición N.º 1 a la Orden de Compra, por valor de \$7.621.119,98. Esta adición fue necesaria para operar el canal de atención en la red social X, el cual requería la suscripción al API para garantizar la continuidad del servicio. Para tal fin, se consultó a Colombia Compra Eficiente, que autorizó incluir el costo de dicha suscripción en el ítem “IT-BPO-47-1 Plataforma Centro de Contacto” de la Orden de Compra.

3.2 Mediante la Modificación N.º 1 del 28 de julio de 2025, se realizó el cambio de supervisor en la Tienda Virtual del Estado Colombiano correspondiente a la Orden de Compra N.º 1098 de 2025 (CCE 143878). Lo anterior debido a que Paola Andrea Mejía Hoyos, quien figuraba como supervisora, ganó un concurso de carrera administrativa y debió tomar posesión del nuevo cargo. En consecuencia, se designó como nuevo supervisor al Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE, Iván Darío Hernández Rodríguez, quien a partir de esa fecha asumió la supervisión de la orden de compra.

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:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
94%	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 29 de abril al 15 de diciembre de 2025
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
75%	A la fecha se han pagado \$8.546.060.369,84 en siete (7) pagos, así: - Orden de pago 216171025 por \$93.638.429,64. - Orden de pago 266280525 por \$1.407.182.151,90 - Orden de pago 266281125 por \$1.411.164.928,39 - Orden de pago 325965925 por \$1.402.989.065,52 - Orden de pago 357822125 por \$1.402.766.373,68 - Orden de pago 357819825 por \$1.524.211,50 - Orden de pago 403521525 por \$1.406.688.399,48 - Orden de pago 403521425 por \$1.524.211,50 - Orden de pago 466927425 por \$1.417.058.386,73 - Orden de pago 466927725 por \$1.524.211,50

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

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

I. ANTECEDENTES

- El 25 de marzo de 2025, la Superintendencia de Industria y Comercio suscribió con Outsourcing Servicios Informáticos S.A. la Orden de Compra N.º 1198 de 2025 (CCE 143878), cuyo objeto es la *“Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.”*
- El plazo de ejecución de la Orden de Compra N.º 1198 de 2025 (CCE 143878) inició el 8 de abril de 2025, fecha en la cual se suscribió el acta de inicio correspondiente a la etapa de aprovisionamiento del servicio. La operación comenzó el 29 de abril de 2025, y la fecha de terminación quedó establecida para el 31 de diciembre de 2025.
- El valor de la Orden de Compra N.º 1198 de 2025 (CCE 143878) se fijó en la suma de ONCE MIL CUATROCIENTOS CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS CON VEINTIÚN CENTAVOS M/CTE (\$11.405.758.178,21).
- El 28 de julio de 2025 se realizó una adición debido a que para la operación del canal de atención a través de la red Social X se requería la adquisición de la suscripción del API de la red social la cual solo aceptada tarjeta de crédito como único medio de pago, una modalidad que la Superintendencia no podía utilizar como entidad pública. Para asegurar la continuidad del servicio a la ciudadanía a través de este canal, se consultó a Colombia Compra Eficiente, entidad que autorizó la inclusión del costo de la suscripción dentro del ítem "IT-BPO-47-1 Plataforma Centro de Contacto" de la Orden de Compra. Esta medida permitió que el proveedor contratado asumiera la gestión y el pago de la suscripción, garantizando la operatividad del canal en X y justificando la adición por la suma de \$7.621.119,98. con el fin de garantizar la continuidad y operatividad de la atención a la ciudadanía a través de la red social X.
- Como consecuencia de la adición del valor de la Orden de Compra, quedó por la suma de ONCE MIL CUATROCIENTOS TRECE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS CON DIECINUEVE CENTAVOS M/CTE (\$11.413.379.298,19), discriminado así:

CONCEPTO	VALOR
VALOR OC 1198-2025 (CCE 143878)	\$ 11.405.758.178,21
ADICIÓN	\$7.621.119,98
VALOR TOTAL OC 1198-2025	\$11.413.379.298,19

- En la Tienda Virtual del Estado Colombiano se registró como supervisora de la Orden de Compra a Paola Andrea Mejía Hoyos, quien para ese momento ejercía las funciones de Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.
- Teniendo en cuenta que mediante la Resolución N.º 41140 del 7 de julio de 2025, se nombró en período de prueba a la señora Paola Andrea Mejía Hoyos, para desempeñar el cargo de carrera administrativa denominado Profesional Universitario, Código 2044, Grado 10, ubicado en la Oficina de Control Interno de la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio, fue necesario realizar el cambio de

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

supervisor en la Tienda Virtual del Estado, designándose como nuevo supervisor al jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE, Iván Darío Hernández Rodríguez.

II. AVANCE DEL CONTRATO

Etapas de aprovisionamiento del servicio

Una vez suscrita el acta de inicio de la Orden de Compra (OC) 1198/2025, y hasta el 28 de abril de 2025, se llevó a cabo la etapa de implementación y aprovisionamiento de los servicios, cumpliendo con las actividades necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio. Dado que el proveedor adjudicado fue el mismo de la vigencia anterior, se realizaron mesas de trabajo con el staff del BPO, en las cuales se verificaron y ajustaron los siguientes aspectos:

- Vinculación del recurso humano requerido.
- Comunicación por voz y texto.
- Canales de comunicación digitales y automatización.
- Recursos tecnológicos.

Estas acciones permitieron asegurar que los servicios respondieran a los de la Entidad y estuvieran preparados para su correcta operación desde el inicio del contrato.

Durante esta etapa se definieron los entregables y soportes necesarios para el proceso de facturación mensual de los servicios, alineados con la minuta de la orden de compra con CCE y los anexos técnicos correspondientes. Asimismo, se discutieron los hitos de cada canal y la necesidad de establecer indicadores claros para el servicio.

Etapas inicio de la operación

A partir del 29 de abril de 2025, se inició la operación del contrato bajo los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Se realizaron las reuniones necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y el adecuado seguimiento de los compromisos adquiridos.

Adicionalmente, se sostuvieron reuniones con el Oficial de Protección de Datos Personales de la SIC para la elaboración de protocolos y la definición de espacios de capacitación, lo cual facilita la integración de las políticas internas de la Entidad con las responsabilidades contractuales del proveedor.

Cabe destacar que, desde el inicio de la operación, los servicios se han venido prestando de manera ininterrumpida, y se han realizado diversas mesas de trabajo y verificaciones de la operación con el objetivo de optimizar los servicios y canales, manteniéndolos acordes con las necesidades de la Entidad.

III. JUSTIFICACIÓN

En el marco de las competencias y responsabilidades de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), resulta fundamental garantizar la prestación continua e ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO a través de los canales de atención telefónica, virtual, escrita y presencial. Estos servicios son esenciales para el cumplimiento de la misión institucional de brindar atención eficiente, transparente, consistente y de calidad a la ciudadanía, promoviendo altos estándares de servicio y mejores prácticas operativas



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

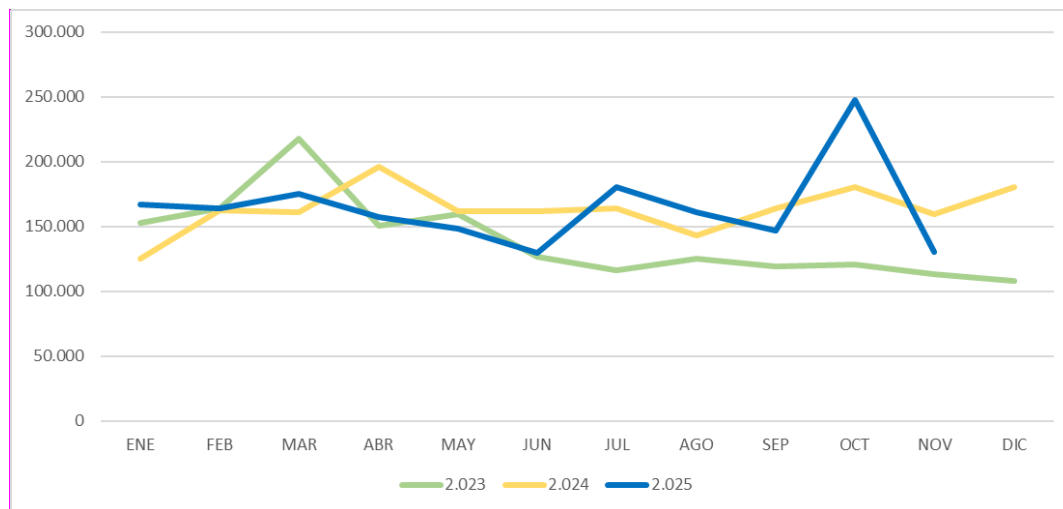
Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Comportamiento de atenciones por los diferentes canales

A continuación, se presenta en la siguiente gráfica las atenciones mes a mes desde la vigencia 2023 a noviembre de 2025, donde se evidencia el comportamiento de las interacciones con los ciudadanos:



Atenciones a ciudadanos GTAC 2023– 2024-2025

En el año 2023, en total se registraron 1.675.389 interacciones, en el 2024 se realizaron 1.960.853 atenciones, lo cual representa un incremento del 17% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual.

Para el año 2025, con corte a noviembre se han registraron 130.790 interacciones por medio de los diferentes canales y medios de contacto con la ciudadanía, lo cual representa una disminución del 8% con relación al año 2024. Basado en lo anterior, en promedio se realizan 164.602 contactos mensuales con los ciudadanos, en la presente vigencia.

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 2026.
- 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 y uno (31) de marzo de 2026.
- La presente adición se efectuará con valores 2025 y conforme a los parámetros definidos en el Acuerdo de CCE será necesario adicionar la Orden de Compra en la vigencia 2026 respecto de los incrementos que decreta el gobierno nacional para el IPC y SMLMV.

Considerando lo anterior, resulta indispensable contar con el servicio de contact center con el número adecuado de agentes, de acuerdo con la demanda y los volúmenes de atención proyectados para cada canal (telefónico, virtual, escrito y presencial). Disponer del personal suficiente permite garantizar la continuidad del servicio, reducir los tiempos de espera, asegurar la trazabilidad de los requerimientos y brindar una asesoría completa, oportuna y de

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

calidad a la ciudadanía. De esta manera, se garantiza que las solicitudes, quejas y trámites recibidos sean atendidos con eficiencia y conforme a los estándares institucionales.

Con el propósito de asegurar la continuidad del servicio y evitar interrupciones que puedan afectar la atención a la ciudadanía y el cumplimiento de los principios de celeridad y eficiencia, se hace necesario mantener la operación actual del Contact Center bajo las condiciones de la Orden de Compra vigente hasta que se perfeccione una nueva, toda vez que esta finaliza el 31 de diciembre de 2025. En este sentido, y mientras se adelanta el nuevo proceso de contratación para la próxima vigencia, la presente modificación contractual se fundamenta en la necesidad de ajustar el valor, las cantidades y el plazo de ejecución, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, responder a las necesidades operativas identificadas y asegurar que la entidad cuente con los recursos y capacidades suficientes para atender la demanda ciudadana sin afectaciones.

Como parte del cierre financiero de la vigencia y con el fin de liberar los saldos resultantes de la ejecución real de la Orden de Compra, es necesario realizar un ajuste al valor contratado, toda vez que la revisión detallada de consumos evidencia que no todos los servicios fueron utilizados en su totalidad. Esta liberación permite reflejar con precisión la ejecución efectiva y el uso adecuado y responsable de los recursos públicos.

En primer lugar, la **reducción** se encuentra motivada en la Circular Interna No. 17 del 21 de noviembre de 2025, que establece lineamientos para el cierre financiero de la vigencia 2025 y la liberación de saldos presupuestales. La revisión de consumos reales evidenció diferencias entre las cantidades contratadas y la ejecución efectiva de algunos servicios —especialmente los ítems asociados a minutos, mensajes, plataforma, recurso humano desplegado y servicios de integración—, lo cual obliga a ajustar el valor contratado con el fin de dar cumplimiento a los principios de eficiencia, economía y responsabilidad administrativa. Esta reducción no afecta el objeto contractual y corresponde únicamente a servicios no ejecutados o consumidos por debajo de los valores inicialmente estimados.

En segundo lugar, la **modificación de cantidades para la prórroga y adición** entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026 se sustenta en la necesidad institucional de garantizar la continuidad del servicio de atención multicanal a la ciudadanía, en el marco del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), y en cumplimiento del objeto contractual. La Entidad debe asegurar la operación ininterrumpida de los canales telefónicos, virtuales, escritos, presenciales y de mediación SIC Facilita, por lo que resulta procedente ajustar el dimensionamiento operativo de acuerdo con: (i) la implementación del IVR transaccional, (ii) la optimización del modelo de mediación, (iii) la disminución proyectada de cargas del canal escrito, y (iv) la reconfiguración tecnológica del modelo de atención.

Estas modificaciones no implican variación del objeto ni sustitución de obligaciones esenciales, sino la adecuación de cantidades conforme al comportamiento real del servicio y a la capacidad presupuestal de la vigencia 2026. La adición requerida mantiene las condiciones del Acuerdo Marco, preserva la equivalencia contractual y permite la correcta prestación del servicio, garantizando la satisfacción de los usuarios y la operatividad del Centro de Contacto.

Finalmente, la prórroga del plazo hasta el 31 de marzo de 2026 se ajusta a lo previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, toda vez que resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio mientras se adelantan los trámites presupuestales y contractuales para la siguiente vigencia. La adición del valor correspondiente y el ajuste del IVA se derivan exclusivamente del incremento de cantidades requeridas para este periodo, en estricto cumplimiento de los parámetros del Acuerdo Marco BPO-III.

Ahora bien, y con el fin de detallar con mayor precisión los ajustes contractuales antes enunciados, se relacionan a continuación las modificaciones así:

- Reducción

La Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular Interna No. 17 del 21 de noviembre de 2025, mediante la cual se fijan lineamientos para el cierre financiero de la vigencia 2025 y la preparación de la ejecución presupuestal correspondiente a la vigencia fiscal de 2026. En esta circular, el numeral 2.3 establece la obligación de liberar los saldos de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP) que no cuenten con ejecución total.

Con fundamento en lo anterior, y una vez realizada la verificación financiera y técnica de la Orden de Compra No. 1198 de 2025, se evidencia la necesidad de efectuar una reducción sobre los ítems que no fueron ejecutados en su totalidad frente a los valores estimados al 30 de noviembre y proyección del mes de diciembre de 2025. Las circunstancias que justifican esta reducción son las siguientes:

- La operación inició el 29 de abril de 2025. Durante el primer mes fue necesario adelantar gestiones administrativas propias de la puesta en marcha, tales como adecuaciones, instalaciones, configuraciones y procesos de contratación del talento humano requerido, lo cual produjo una ejecución progresiva de los servicios.
- El consumo real de algunos servicios —como mensajes SMS, minutos de conexión, minuto virtual hold, plataforma de centro de contacto, entre otros— fue inferior al estimado inicialmente, de acuerdo con los informes de gestión presentados entre abril y noviembre de 2025.
- Se efectuó el redondeo de los valores en la factura, en atención a lo establecido en la Cláusula 12 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, 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”.(...)

Así las cosas, la reducción corresponde exclusivamente a valores no ejecutados y no afectan el objeto contractual, manteniéndose la adecuada operación del servicio.

A continuación, se relaciona, el valor a reducir por ítem de servicio, sujeto a liberación presupuestal con ocasión al cierre de vigencia 2025 (ejecución a noviembre y proyección de diciembre) que asciende a un total de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS (\$58.628.734,95)**, en cumplimiento de la Circular antes señalada.

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Valor servicios vigencia 2025	Valor ejecución vigencia 2025	Valor a reducir
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	\$ 159.627.562,82	\$ 159.627.562,00	\$ 0,82
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	\$ 242.860.973,88	\$ 242.710.497,00	\$ 150.476,88
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	\$ 561.020.964,05	\$ 560.760.215,00	\$ 260.749,05
4	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	\$ 506.289.821,84	\$ 505.270.304,00	\$ 1.019.517,84
5	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	\$ 104.817.841,49	\$ 104.817.841,00	\$ 0,49
6	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	\$ 164.939.715,13	\$ 164.667.189,00	\$ 272.526,13
7	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	\$ 271.030.299,15	\$ 270.895.924,00	\$ 134.375,15
8	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	\$ 2.132.483.292,93	\$ 2.131.579.274,00	\$ 904.018,93
9	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	\$ 1.696.467.913,62	\$ 1.695.745.283,00	\$ 722.630,62



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

10	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	\$ 282.956.865,81	\$ 282.816.585,00	\$ 140.280,81
11	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio _Jornada Ordinaria_Oro	\$ 59.956.366,01	\$ 59.733.478,00	\$ 222.888,01
12	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	\$ 3.019.845.138,30	\$ 3.018.613.835,00	\$ 1.231.303,30
13	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	\$ 112.453.284,42	\$ 112.406.822,00	\$ 46.462,42
14	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	\$ 26.032.477,80	\$ 17.467.880,00	\$ 8.564.597,80
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional	\$ 18.288.265,50	\$ 3.657.650,00	\$ 14.630.615,50
16	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	\$ 758.983,50	\$ 529.106,00	\$ 229.877,50
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	\$ 758.983,50	\$ 1.026,00	\$ 757.957,50
18	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	\$ 12.143.736,00	\$ 6.013.150,00	\$ 6.130.586,00
19	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	\$ 27.841,50	\$ 4.466,00	\$ 23.375,50
20	IT-BPO-12-1	Web Callback	\$ 3.010.760,44	\$ 1.962.401,00	\$ 1.048.359,44
21	IT-BPO-13-1	Mailing	\$ 252.994,50	\$ 242.100,00	\$ 10.894,50
22	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	\$ 202.395,60	\$ 193.680,00	\$ 8.715,60
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 25.212.745,80	\$ 12.528.864,00	\$ 12.683.881,80
24	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	\$ 2.351.348,37	\$ 2.351.340,00	\$ 8,37
25	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	\$ 6.852.144,00	\$ 6.852.000,00	\$ 144,00
26	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	\$ 17.024.711,68	\$ 17.017.440,00	\$ 7.271,68
27	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal	\$ 110.256.471,84	\$ 110.210.311,00	\$ 46.160,84
28	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	\$ 46.746.838,51	\$ 46.726.723,00	\$ 20.115,51
29		IVA	\$ 1.822.304.257,70	\$ 1.812.943.367,24	\$ 9.360.890,46
30	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal	\$ 6.404.302,50	\$ 6.404.250,00	\$ 52,50
Valor Total			\$ 11.413.379.298,19	\$ 11.354.750.563,24	\$ 58.628.734,95

- Prórroga

Para asegurar la continuidad de la operación mientras se tramitan los procedimientos presupuestales y contractuales correspondientes a la vigencia 2026, se hace necesaria la prórroga del plazo de ejecución hasta el treinta y uno (31) de marzo de 2026, contado a partir del 1 de enero de 2026.

Esta prórroga extiende el plazo requerido para garantizar la adecuada prestación del servicio y evitar la afectación de la atención a la ciudadanía.

- Modificación en servicios para la vigencia 2026

Atendiendo a la reducción de los recursos asignados para la vigencia 2026, y con el fin de adecuar los servicios prestados por la Entidad a través de los agentes y canales de atención, se hace necesario ajustar las cantidades y suprimir algunos servicios durante el periodo de prórroga comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de marzo de 2026. De igual manera, se requiere adicionar el valor correspondiente a dicho periodo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- i) Disminución del número de agentes que integran el Talento Humano, conforme a las necesidades del servicio proyectadas para 2026 y al mejoramiento del modelo operativo en los diferentes canales de atención. Estas acciones se fundamentan así:
 - a. IVR transaccional. Desde noviembre de 2025 se implementó el IVR transaccional, herramienta que permite brindar al ciudadano el estado actualizado de su trámite mediante la conexión directa entre la línea de atención y el sistema interno de gestión. Esta funcionalidad ha permitido que el 36,67% de las atenciones que antes requerían la intervención de un agente ahora puedan resolverse sin asistencia humana.
 - b. SIC Facilita. Se optimizó el modelo operativo, reduciendo la duración promedio de los chats de mediación y permitiendo aumentar la capacidad diaria de atención, con sesiones de 45 minutos, cada

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

mediador podrá atender hasta nueve (9) mediaciones por día, lo que significa que con los quince (15) abogados previstos en la modificación será posible gestionar ciento treinta y cinco (135) sesiones diarias. Así mismo, para optimizar el tiempo efectivo se determinó que el tiempo de espera para conexión de las partes se reducirá de quince (15) a cinco (5) minutos; las causales de reprogramación por inasistencia serán inhabilitadas, de modo que ante una primera ausencia se procederá al cierre correspondiente; estas medidas permitirán cumplir los plazos de gestión de quince (15) días hábiles y descongestionar la agenda futura, garantizando además el tiempo necesario para actividades complementarias como revisión de reclamos, cierres por no gestionable y respuesta a mensajes.

c. Canal escrito. A partir de enero de 2026, la Entidad eliminará el correo de “Contáctenos” como canal de radicación, se estima que esta medida reducirá en al menos un 50% los ingresos del canal, pasando de un promedio de 1.091 radicados diarios a aproximadamente 452 casos. Para cubrir esta demanda se contará con treinta y cinco (35) asesores, quienes, con una productividad estimada de veinte (20) casos diarios, tendrán capacidad para atender cerca de setecientos (700) casos al día.

- ii) Ajuste de perfiles del personal, migrando a que la mayoría del Talento Humano corresponda a nivel técnico, con el fin de optimizar los recursos sin afectar los tiempos de respuesta, la calidad del servicio ni los niveles de satisfacción ciudadana, los cuales en 2025 alcanzaron un promedio del 94,37%.
- iii) Ajuste de los servicios asociados a ítems que no involucran recurso humano, conforme al consumo real presentado durante la ejecución de la orden de compra.

- Adición

Con el fin de garantizar la continuidad del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio, se requiere adicionar el valor correspondiente a la vigencia 2026. Esta adición se encuentra respaldada por la Autorización de Cupo para Comprometer Vigencias Futuras 2026 No. 1-2025-123929 del 05 de diciembre de 2025, expedida por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El valor a adicionar cumple con lo estipulado en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, dado que no supera el 50% del valor inicial de la orden, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La proyección de los servicios requeridos para el 2026 se fundamentan en:

- La necesidad de mantener la operación multicanal sin interrupciones.
- La disminución programada de cargas operativas para 2026 derivada de la eliminación del canal “Contáctenos”, lo cual modifica la demanda del canal escrito.
- La optimización de perfiles del recurso humano a fin de ajustar la operación a la carga real, sin afectar los niveles de servicio ni la satisfacción ciudadana.
- Los ajustes tecnológicos y de configuración realizados durante 2025 que deben continuar operando de manera estable durante la vigencia siguiente.

A continuación, se detallan las modificaciones a realizar:



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

a. Ítems que involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad actual	Cantidad modificación	Observación
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	8	4	En la presente orden de compra se cuenta con el servicio de ocho (8) supervisores quienes brindan el apoyo pedagógico para hacer la transferencia de conocimiento de la entidad a los Agentes, hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones, medir conocimientos, presentar informes y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición, de acuerdo a la disminución de agentes en la adición proyectada para el 2026 se reduce la cantidad de asesores pasando de ciento ochenta y tres (183) a ciento ocho (108), por lo tanto el servicio de Supervisores se disminuye a cuatro (4).
IT-BPO-38-7	Líder de calidad Jornada Ordinaria Amplia Con herramienta	8	4	En la presente orden de compra se cuenta con el servicio de ocho (8) líderes de calidad quienes se encargan de realizar procesos y procedimientos de calidad, así como el monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento o grabaciones de las atenciones con ciudadanos. Teniendo en cuenta que, en la adición proyectada para el 2026 se reduce la cantidad de agentes que gestionan los canales, pasando de ciento ochenta y tres (183) a ciento ocho (108), el servicio se disminuye a cuatro (4) líderes de calidad.
IT-BPO-39-1	Formador Jornada Ordinaria	3	2	Actualmente se cuenta con tres (3) formadores quienes son los encargados de realizar las capacitaciones al interior de la operación, aplicar las evaluaciones de conocimiento y retroalimentaciones generadas desde el área de calidad o desde los requerimientos de la Supervisión del Contrato. Se disminuye el servicio de un (1) formador, por lo tanto, para la presente adición se contará con el servicio de dos (2) formadores que ejecutarán todas las actividades propias de formación y capacitación en coordinación con el equipo de trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano.
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria En sitio Oro	38	5	Actualmente en este ítem se cuenta con treinta y ocho (38) agentes profesionales quienes realizan la gestión de atención en los canales telefónico, virtual y escrito, la entidad requiere disminuir los agentes profesionales a cinco (5) y quienes estarán asignados al canal escrito, para fortalecer la gestión de revisión de las respuestas de cara a la ciudadanía y lo mencionado en el literal (i) de disminución de agentes.
IT-BPO-25-211	Agente en Sitio Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria Teletrabajo Oro	32	15	Actualmente en este ítem se cuenta con treinta y dos (32) agentes profesionales quienes realizan la gestión de atención de SIC Facilita y del canal escrito, la entidad requiere disminuir los agentes profesionales a quince (15) quienes realizarán la gestión de mediaciones de SIC Facilita.
IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales Agente profesional Jornada Ordinaria Oro	5	3	Actualmente se cuenta con el servicio de cinco (5) agentes profesionales para la gestión de redes sociales, tales como Facebook, Instagram y X. Para la presente adición se disminuye la cantidad de agentes a tres (3), ya que la plataforma de la red social X establece una restricción de 100 respuestas por día, lo que acota el volumen de gestión máximo que puede realizar el equipo. Por lo tanto, con base en esta limitación y la demanda real se estima que con estos agentes se realizará la atención del servicio.



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

IT-BPO-25-11	Agente en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria En sitio Oro	76	63	Actualmente se cuenta con el servicio de setenta y seis (76) agentes técnicos quienes realizan la gestión de atención en los canales telefónico, virtual, presencial y escrito. Para la presente adición se disminuye la cantidad de agentes a sesenta y tres (63), teniendo en cuenta la necesidad que se ha identificado para el año 2026, de acuerdo al mejoramiento del modelo de operación en los canales telefónico, virtual y escrito, mencionado en el literal (i) de disminución de agentes.
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office Agente técnico Jornada Ordinaria Oro Zona 1	3	2	Actualmente se cuenta con el servicio de tres (3) agentes técnicos en la entidad, quienes apoyan la labor del canal escrito, gestión de archivo del GTAC y reemplazos del canal presencial en los almuerzos, de acuerdo al apoyo que se requiere en la entidad para estas actividades, se contará con dos (2) agentes técnicos.

b. Adición ítems que no involucran recurso humano:

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad actual	Cantidad modificación	Observación
IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	2	1	Para la presente orden de compra se cuenta con dos (2) enlaces dedicados entre puntos, de los cuales mensualmente se han facturado únicamente (1) debido a fallas externas presentadas y traslado de sede, entre otros, por lo tanto, se seguirá contando con un (1) enlace para la presente modificación.
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	60015	40000	Actualmente se cuenta con 60.000 minutos para este servicio, el cual mensualmente se consume de acuerdo con la demanda del servicio, para la presente adición se estima 40.000 mensuales, ya que el consumo de estos minutos en la gestión outbound ha sido de 39.679 en promedio durante la vigencia.
IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	300	100	Actualmente se tienen trescientos (300) minutos de virtual hold disponibles para la orden de compra, de acuerdo con las cantidades facturadas, en promedio durante la vigencia mensualmente se consumen setenta (70) por lo tanto, los cien (100) minutos están de acuerdo a la demanda.
IT-BPO-12-1	Web Callback	5	1	En la orden de compra actual cuenta con cinco (5) licencias para el servicio de web callback, para la presente modificación, se requiere una (1) licencia de acuerdo al cambio en los servicios, ya que ahora el web callback está disponible únicamente para dialogo social.
IT-BPO-13-1	Mailing	15000	20000	Actualmente se cuenta con quince mil (15.000) mailing disponibles, que se utilizan para el envío de encuestas, infografías y apoyo a la gestión de Formación y eventos de la SIC, es por ello que se requiere aumentar a veinte mil (20.000) debido al volumen de información que se requiere enviar a la ciudadanía.



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	6000	4000	Actualmente se cuenta con seis mil (6.000) mensajes de texto, para la presente modificación se contemplan cuatro mil (4.000) teniendo en cuenta que en promedio mensual es de 3.574 que son utilizados para envío de mensajes recordatorios a los ciudadanos con chat de mediación programado en SIC Facilita.
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	160	87	Teniendo en cuenta la disminución de los agentes para los canales de atención, se ajusta la cantidad de plataformas de centro de contacto de ciento sesenta (160) a ochenta y siete (87) para los agentes que requieren gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención de la entidad
IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo licenciamiento de ofimática	104	66	Teniendo en cuenta la disminución de los agentes para los canales de atención, se ajusta la cantidad de ciento cuatro (104) a sesenta y seis (66) para los agentes que requieren gestionar las atenciones y requieren licenciamiento de office para su labor.

c. Ítems que se mantienen en las mismas cantidades

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad actual	Cantidad modificación
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	1
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional Jornada Ordinaria Zona 1_Con herramienta	2	2
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos Agente especializado Jornada Ordinaria	1	1
IT-BPO-27-91	Agente Front Office Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines Jornada Ordinaria Oro Zona 1	5	5
IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) Agente profesional Ciencias sociales, humanas y afines En Sitio Jornada Ordinaria Oro	1	1
IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	45000
IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	45000
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	45

d. Ítems que no se contemplan en la presente modificación

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad actual	Cantidad modificación	Observación
IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva Voz profesional	50	0	No se requiere adicionar este servicio debido a que ya se cuenta con las grabaciones correspondientes al IVR en la línea de atención.

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1642	0	No se requiere adicionar este ítem, debido a que las horas de desarrollo se ejecutaron durante la presente orden de compra y de acuerdo con lo requerido en la contratación, en la fase de implementación y ajustes en los desarrollos de todos los servicios necesarios para la operación.
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9	0	No se requiere adicionar este ítem, debido a que el distintivo institucional en la presente orden de compra, de acuerdo con lo señalado el Anexo 1. Fichas Técnicas del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024 que indica lo siguiente: “(...) 6. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra. 7. El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio.(...)”
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	300	0	No se requiere adicionar este ítem, debido a que según lo señalado en el Anexo 1. Fichas Técnicas del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024 indica lo siguiente: “(...) El cobro se hace por los gastos en los que incurre el Proveedor para cerrar el m², es decir, se cobra una sola vez durante la operación de la orden de compra.(...)” Dado que es necesario tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad que se requiere para la prestación del servicio.

En consecuencia, los ítems a adicionar con la presente solicitud son los siguientes:

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Tiempo Meses	Valor Mensual	Valor Total
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	3,00	\$ 19.780.367,14	\$ 59.341.101,42
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	3,00	\$ 30.094.296,64	\$ 90.282.889,92
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	3,00	\$ 34.759.663,20	\$ 104.278.989,60
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	3,00	\$ 31.368.638,28	\$ 94.105.914,84
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	3,00	\$ 12.988.580,11	\$ 38.965.740,33
36	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	2	3,00	\$ 13.625.750,94	\$ 40.877.252,82
37	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	3,00	\$ 33.584.919,35	\$ 100.754.758,05
38	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	5	3,00	\$ 34.769.505,20	\$ 104.308.515,60
39	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	15	3,00	\$ 98.540.190,15	\$ 295.620.570,45
40	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	3	3,00	\$ 21.037.685,19	\$ 63.113.055,57
41	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_-Jornada Ordinaria_Oro	1	3,00	\$ 7.429.537,30	\$ 22.288.611,90
42	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	63	3,00	\$ 310.197.358,17	\$ 930.592.074,51



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

43	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	2	3,00	\$ 9.289.821,10	\$ 27.869.463,30
44	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	1	3,00	\$ 1.612.916,84	\$ 4.838.750,52
45	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
46	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
47	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	40000	3,00	\$ 1.003.200,00	\$ 3.009.600,00
48	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100	3,00	\$ 1.150,00	\$ 3.450,00
49	IT-BPO-12-1	Web Callback	1	3,00	\$ 74.616,12	\$ 223.848,36
50	IT-BPO-13-1	Mailing	20000	3,00	\$ 41.800,00	\$ 125.400,00
51	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	4000	3,00	\$ 16.720,00	\$ 50.160,00
52	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	3,00	\$ 2.109.629,70	\$ 6.328.889,10
53	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	87	3,00	\$ 7.428.990,90	\$ 22.286.972,70
54	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	66	3,00	\$ 3.676.116,84	\$ 11.028.350,52
29		IVA				\$ 383.963.145,31
						\$ 2.404.821.804,82

Así mismo, se hace necesario adicionar al Ítem 29 - IVA la suma de **\$383.963.145,31**, como resultado de la modificación del servicio en 2025.

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 2025	Valor Adición 2025*	Valor Reducción 2025	Valor Adición 2026	Valor Final
Servicios	\$ 9.584.670.737,99	\$ 6.404.302,50	\$ 49.267.844,49	\$ 2.020.858.659,51	\$ 11.562.665.855,51
IVA (Tarifa 19%)	\$ 1.821.087.440,22	\$ 1.216.817,48	\$ 9.360.890,46	\$ 383.963.145,31	\$ 2.196.906.512,55
Total servicio incluido IVA	\$ 11.405.758.178,21	\$ 7.621.119,98	\$ 58.628.734,95	\$ 2.404.821.804,82	\$ 13.759.572.368,06

*Modificación No. 1 (28/07/2025)

Nota: La presente adición se efectuará con valores 2025 y conforme a los parámetros definidos en el numeral 11.2 Acuerdo de CCE, será necesario adicionar la Orden de Compra en la vigencia 2026 respecto de los incrementos que decreta el gobierno nacional para el IPC y SMLMV.

IV. ORDEN DE COMPRA DESPUES DE LA MODIFICACIÓN

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 ítems No. 29 y del 31 al 54:

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Unidad	Tiempo Meses	Valor Mensual	Valor total OC
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	MES	8,07	\$ 19.780.367,04	\$ 159.627.562,01
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	MES	8,07	\$ 30.075.650,19	\$ 242.710.497,03
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	8	MES	8,07	\$ 69.487.015,49	\$ 560.760.215,00
4	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	8	MES	8,07	\$ 62.610.942,26	\$ 505.270.304,04
5	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	MES	8,07	\$ 12.988.580,05	\$ 104.817.841,00
6	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	3	MES	8,07	\$ 20.404.856,13	\$ 164.667.188,97
7	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	MES	8,07	\$ 33.568.268,15	\$ 270.895.923,97



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

8	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	38	MES	8,07	\$ 264.136.217,35	\$ 2.131.579.274,01
9	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	32	MES	8,07	\$ 210.129.527,01	\$ 1.695.745.282,97
10	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	5	MES	8,07	\$ 35.045.425,65	\$ 282.816.585,00
11	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio _Jornada Ordinaria_Oro	1	MES	8,07	\$ 7.401.917,97	\$ 59.733.478,02
12	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	76	MES	8,07	\$ 374.053.758,98	\$ 3.018.613.834,97
13	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	3	MES	8,07	\$ 13.928.974,23	\$ 112.406.822,04
14	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	2	MES	8,07	\$ 2.164.545,23	\$ 17.467.880,01
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional	50	MES	1,00	\$ 3.657.650,00	\$ 3.657.650,00
16	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	MES	8,07	\$ 65.564,56	\$ 529.106,00
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	MES	8,07	\$ 127,14	\$ 1.026,02
18	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	60000	MES	8,07	\$ 745.123,92	\$ 6.013.150,03
19	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	300	MES	8,07	\$ 553,41	\$ 4.466,02
20	IT-BPO-12-1	Web Callback	5	MES	8,07	\$ 243.172,37	\$ 1.962.401,03
21	IT-BPO-13-1	Mailing	15000	MES	8,07	\$ 30.000,00	\$ 242.100,00
22	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía	6000	MES	8,07	\$ 24.000,00	\$ 193.680,00
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1642	MES	1,00	\$ 12.528.863,88	\$ 12.528.863,88
24	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9	MES	1,00	\$ 2.351.340,00	\$ 2.351.340,00
25	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	300	MES	1,00	\$ 6.852.000,00	\$ 6.852.000,00
26	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	MES	8,07	\$ 2.108.728,62	\$ 17.017.439,96
27	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	160	MES	8,07	\$ 13.656.791,95	\$ 110.210.311,04
28	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	104	MES	8,07	\$ 5.790.176,33	\$ 46.726.722,98
29		IVA		UNIDAD			\$ 2.196.906.512,55
30	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	15	MES	5,00	\$ 1.280.850,00	\$ 6.404.250,00
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	MES	3,00	\$ 19.780.367,14	\$ 59.341.101,42
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	MES	3,00	\$ 30.094.296,64	\$ 90.282.889,92
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	MES	3,00	\$ 34.759.663,20	\$ 104.278.989,60
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	MES	3,00	\$ 31.368.638,28	\$ 94.105.914,84
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	MES	3,00	\$ 12.988.580,11	\$ 38.965.740,33
36	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	2	MES	3,00	\$ 13.625.750,94	\$ 40.877.252,82
37	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	MES	3,00	\$ 33.584.919,35	\$ 100.754.758,05
38	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	5	MES	3,00	\$ 34.769.505,20	\$ 104.308.515,60
39	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	15	MES	3,00	\$ 98.540.190,15	\$ 295.620.570,45
40	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	3	MES	3,00	\$ 21.037.685,19	\$ 63.113.055,57
41	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio _Jornada Ordinaria_Oro	1	MES	3,00	\$ 7.429.537,30	\$ 22.288.611,90
42	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	63	MES	3,00	\$ 310.197.358,17	\$ 930.592.074,51



Superintendencia de
Industria y Comercio

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

43	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	2	MES	3,00	\$ 9.289.821,10	\$ 27.869.463,30
44	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	1	MES	3,00	\$ 1.612.916,84	\$ 4.838.750,52
45	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	MES	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
46	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	MES	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
47	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	40000	MES	3,00	\$ 1.003.200,00	\$ 3.009.600,00
48	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100	MES	3,00	\$ 1.150,00	\$ 3.450,00
49	IT-BPO-12-1	Web Callback	1	MES	3,00	\$ 74.616,12	\$ 223.848,36
50	IT-BPO-13-1	Mailing	20000	MES	3,00	\$ 41.800,00	\$ 125.400,00
51	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía	4000	MES	3,00	\$ 16.720,00	\$ 50.160,00
52	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	MES	3,00	\$ 2.109.629,70	\$ 6.328.889,10
53	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal	87	MES	3,00	\$ 7.428.990,90	\$ 22.286.972,70
54	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	66	MES	3,00	\$ 3.676.116,84	\$ 11.028.350,52
TOTAL							\$ 13.759.572.368,06

V. SOLICITUD

Se requiere modificar la Orden de Compra de la siguiente manera:

a. Reducir y liberar el valor de la Orden de Compra_1198 de 2025 (CCE 143878 de 2025) en la suma de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE (\$58.628.734,95)**, del Registro Presupuestal N° 163125 de 2025, la suma de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$58.628.672,47)** y del Registro Presupuestal N° 291325, la suma de **SESENTA Y DOS PESOS CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (\$62,48)**; correspondiente a los recursos no ejecutados con corte al 30 de noviembre y lo proyectado para el mes de diciembre de 2025.

b. Adicionar el valor de la Orden de Compra 1198 de 2025 (CCE 143878 de 2025), en suma de **DOS MIL CUATROCIENTOS CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIÚN MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE \$2.404.821.804,82**, respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2026, No. 1-2025-123929 del 05 de diciembre de 2025, emitida por la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como la Autorización de Vigencias Futuras N° 115425 de fecha 05 de diciembre de 2025 emitido por la Dirección Financiera de la Superintendencia de Industria y Comercio, por un valor de \$2.455.614.530. Lo anterior tiene como finalidad garantizar la prestación ininterrumpida del servicio de Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

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 1198 de 2024 (CCE 143878 de 2025), será por la suma de **TRECE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS CON SEIS CENTAVOS (\$13.759.572.368,06)**

 Superintendencia de Industria y Comercio	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Concepto	Valor Final
2025	\$ 11.354.750.563,24
2026	\$ 2.404.821.804,82
TOTAL OC	\$ 13.759.572.368,06

c. Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra No. 1198 de 2025 (CCE 143878 de 2025), hasta el día treinta y uno (31) de marzo de 2026, contado a partir del día primero (1) de enero de 2026.

VI. DOCUMENTOS

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite se anexan los siguientes documentos

- Documentos del Proveedor
 - Certificado de Existencia y Representación Legal.
 - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes Parafiscales.
 - Certificado de antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y Tarjeta Profesional.
 - Aceptación modificación.
- RP 163125 y RP 291325
- Relación de Pagos
- Autorización vigencias futuras

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

Fecha de solicitud: 17/12/2025

Atentamente,



IVÁN DARIO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Supervisor de la OC 1198-2025

Jefe de Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial - OSCAE

Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Johana Isleny Huertas Torres 

Tatiana Latorre Cruz 

Jenny Carolina Moya Díaz 

Revisó: María Claudia Osorio Bohórquez 

Jessika Alejandra Vera Medina 

Aprobó: Iván Darío Hernández Rodríguez

Bogotá D.C., 12 de diciembre de 2025

Señores,

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Aten. IVÁN DARÍO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE

Supervisor

La ciudad

Asunto. Respuesta Comunicación y solicitud aceptación adición N°2 – prórroga N°1 – Orden de Compra 1198 de 2025 -CCE 143878 del 19 de noviembre de 2025

Estimado Dr. Iván Hernández,

Yo, John Fernando Santafé Correa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá representando a la compañía **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC**, por medio de la presente y con base en las condiciones presentadas por la entidad de personal y tiempo solicitados como opción de adición **manifiesto aceptación** a la solicitud de modificación No. 2 del contrato Orden de compra 143878, que comprende:

1. REDUCCIÓN:

El valor a reducir por ítem de servicio, sujeto a liberación presupuestal con ocasión al cierre de vigencia 2025 (ejecución a noviembre y proyección de diciembre) que asciende a un total de **CINCUENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS (\$58.628.734,95):**

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Valor servicios vigencia 2025	Valor ejecución vigencia 2025	Valor a reducir
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	\$ 159.627.562,82	\$ 159.627.562,00	\$ 0,82
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	\$ 242.860.973,88	\$ 242.710.497,00	\$ 150.476,88
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	\$ 561.020.964,05	\$ 560.760.215,00	\$ 260.749,05
4	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	\$ 506.289.821,84	\$ 505.270.304,00	\$ 1.019.517,84
5	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	\$ 104.817.841,49	\$ 104.817.841,00	\$ 0,49
6	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	\$ 164.939.715,13	\$ 164.667.189,00	\$ 272.526,13
7	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	\$ 271.030.299,15	\$ 270.895.924,00	\$ 134.375,15
8	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	\$ 2.132.483.292,93	\$ 2.131.579.274,00	\$ 904.018,93
9	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	\$ 1.696.467.913,62	\$ 1.695.745.283,00	\$ 722.630,62
10	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	\$ 282.956.865,81	\$ 282.816.585,00	\$ 140.280,81
11	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro	\$ 59.956.366,01	\$ 59.733.478,00	\$ 222.888,01
12	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	\$ 3.019.845.138,30	\$ 3.018.613.835,00	\$ 1.231.303,30
13	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	\$ 112.453.284,42	\$ 112.406.822,00	\$ 46.462,42

14	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	\$ 26.032.477,80	\$ 17.467.880,00	\$ 8.564.597,80
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional	\$ 18.288.265,50	\$ 3.657.650,00	\$ 14.630.615,50
16	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	\$ 758.983,50	\$ 529.106,00	\$ 229.877,50
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	\$ 758.983,50	\$ 1.026,00	\$ 757.957,50
18	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	\$ 12.143.736,00	\$ 6.013.150,00	\$ 6.130.586,00
19	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	\$ 27.841,50	\$ 4.466,00	\$ 23.375,50
20	IT-BPO-12-1	Web Callback	\$ 3.010.760,44	\$ 1.962.401,00	\$ 1.048.359,44
21	IT-BPO-13-1	Mailing	\$ 252.994,50	\$ 242.100,00	\$ 10.894,50
22	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía	\$ 202.395,60	\$ 193.680,00	\$ 8.715,60
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 25.212.745,80	\$ 12.528.864,00	\$ 12.683.881,80
24	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	\$ 2.351.348,37	\$ 2.351.340,00	\$ 8,37
25	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	\$ 6.852.144,00	\$ 6.852.000,00	\$ 144,00
26	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	\$ 17.024.711,68	\$ 17.017.440,00	\$ 7.271,68
27	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal	\$ 110.256.471,84	\$ 110.210.311,00	\$ 46.160,84
28	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	\$ 46.746.838,51	\$ 46.726.723,00	\$ 20.115,51
29		IVA	\$ 1.822.304.257,70	\$ 1.812.943.367,24	\$ 9.360.890,46
30	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal	\$ 6.404.302,50	\$ 6.404.250,00	\$ 52,50
Valor Total			\$ 11.413.379.298,19	\$ 11.354.750.563,24	\$ 58.628.734,95

2. PRÓRROGA

La prórroga del plazo de ejecución hasta el treinta y uno (31) de marzo de 2026, contado a partir del 1 de enero de 2026. Esta prórroga extiende el plazo requerido para garantizar la adecuada prestación del servicio.

3. ADICIÓN:

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Tiempo Meses	Valor Mensual	Valor Total
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	3,00	\$ 19.780.367,14	\$ 59.341.101,42
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	3,00	\$ 30.094.296,64	\$ 90.282.889,92
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	3,00	\$ 34.759.663,20	\$ 104.278.989,60
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	3,00	\$ 31.368.638,28	\$ 94.105.914,84
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	3,00	\$ 12.988.580,11	\$ 38.965.740,33
36	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	2	3,00	\$ 13.625.750,94	\$ 40.877.252,82
37	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	3,00	\$ 33.584.919,35	\$ 100.754.758,05
38	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	5	3,00	\$ 34.769.505,20	\$ 104.308.515,60
39	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	15	3,00	\$ 98.540.190,15	\$ 295.620.570,45
40	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	3	3,00	\$ 21.037.685,19	\$ 63.113.055,57
41	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro	1	3,00	\$ 7.429.537,30	\$ 22.288.611,90
42	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	63	3,00	\$ 310.197.358,17	\$ 930.592.074,51
43	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	2	3,00	\$ 9.289.821,10	\$ 27.869.463,30
44	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	1	3,00	\$ 1.612.916,84	\$ 4.838.750,52
45	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
46	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00

47	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	40000	3,00	\$ 1.003.200,00	\$ 3.009.600,00
48	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100	3,00	\$ 1.150,00	\$ 3.450,00
49	IT-BPO-12-1	Web Callback	1	3,00	\$ 74.616,12	\$ 223.848,36
50	IT-BPO-13-1	Mailing	20000	3,00	\$ 41.800,00	\$ 125.400,00
51	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía	4000	3,00	\$ 16.720,00	\$ 50.160,00
52	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	3,00	\$ 2.109.629,70	\$ 6.328.889,10
53	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	87	3,00	\$ 7.428.990,90	\$ 22.286.972,70
54	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	66	3,00	\$ 3.676.116,84	\$ 11.028.350,52
29		IVA				\$ 383.963.145,31
						\$ 2.404.821.804,82

Nota: La presente adición se efectuará con valores 2025 y conforme a los parámetros definidos en el Acuerdo de CCE, en el numeral 11.2. *Actualización de precios de los Servicios BPO* será necesario adicionar la Orden de Compra en la vigencia 2026 respecto de los incrementos que decreta el gobierno nacional para el IPC y SMLMV.

4. ORDEN DE COMPRA DESPUES DE LA MODIFICACIÓN:

Item	Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Unidad	Tiempo Meses	Valor Mensual	Valor total OC
1	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	MES	8,07	\$ 19.780.367,04	\$ 159.627.562,01
2	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	MES	8,07	\$ 30.075.650,19	\$ 242.710.497,03
3	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	8	MES	8,07	\$ 69.487.015,49	\$ 560.760.215,00
4	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	8	MES	8,07	\$ 62.610.942,26	\$ 505.270.304,04
5	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	MES	8,07	\$ 12.988.580,05	\$ 104.817.841,00
6	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	3	MES	8,07	\$ 20.404.856,13	\$ 164.667.188,97
7	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	MES	8,07	\$ 33.568.268,15	\$ 270.895.923,97
8	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria _En sitio_Oro	38	MES	8,07	\$ 264.136.217,35	\$ 2.131.579.274,01
9	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria _Teletabajo_Oro	32	MES	8,07	\$ 210.129.527,01	\$ 1.695.745.282,97
10	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	5	MES	8,07	\$ 35.045.425,65	\$ 282.816.585,00
11	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines _En Sitio _Jornada Ordinaria_Oro	1	MES	8,07	\$ 7.401.917,97	\$ 59.733.478,02
12	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria _En sitio_Oro	76	MES	8,07	\$ 374.053.758,98	\$ 3.018.613.834,97
13	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	3	MES	8,07	\$ 13.928.974,23	\$ 112.406.822,04
14	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	2	MES	8,07	\$ 2.164.545,23	\$ 17.467.880,01
15	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz profesional	50	MES	1,00	\$ 3.657.650,00	\$ 3.657.650,00
16	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	MES	8,07	\$ 65.564,56	\$ 529.106,00
17	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	MES	8,07	\$ 127,14	\$ 1.026,02
18	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	60000	MES	8,07	\$ 745.123,92	\$ 6.013.150,03
19	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	300	MES	8,07	\$ 553,41	\$ 4.466,02
20	IT-BPO-12-1	Web Callback	5	MES	8,07	\$ 243.172,37	\$ 1.962.401,03
21	IT-BPO-13-1	Mailing	15000	MES	8,07	\$ 30.000,00	\$ 242.100,00
22	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía	6000	MES	8,07	\$ 24.000,00	\$ 193.680,00
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1642	MES	1,00	\$ 12.528.863,88	\$ 12.528.863,88

24	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	9	MES	1,00	\$ 2.351.340,00	\$ 2.351.340,00
25	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	300	MES	1,00	\$ 6.852.000,00	\$ 6.852.000,00
26	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	MES	8,07	\$ 2.108.728,62	\$ 17.017.439,96
27	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	160	MES	8,07	\$ 13.656.791,95	\$ 110.210.311,04
28	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	104	MES	8,07	\$ 5.790.176,33	\$ 46.726.722,98
29		IVA		UNIDAD			\$ 2.196.906.512,55
30	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	15	MES	5,00	\$ 1.280.850,00	\$ 6.404.250,00
31	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	1	MES	3,00	\$ 19.780.367,14	\$ 59.341.101,42
32	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta	2	MES	3,00	\$ 30.094.296,64	\$ 90.282.889,92
33	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	MES	3,00	\$ 34.759.663,20	\$ 104.278.989,60
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta	4	MES	3,00	\$ 31.368.638,28	\$ 94.105.914,84
35	IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jornada Ordinaria	1	MES	3,00	\$ 12.988.580,11	\$ 38.965.740,33
36	IT-BPO-39-1	Formador_Jornada Ordinaria	2	MES	3,00	\$ 13.625.750,94	\$ 40.877.252,82
37	IT-BPO-27-91	Agente Front Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	5	MES	3,00	\$ 33.584.919,35	\$ 100.754.758,05
38	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	5	MES	3,00	\$ 34.769.505,20	\$ 104.308.515,60
39	IT-BPO-25-211	Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Teletrabajo_Oro	15	MES	3,00	\$ 98.540.190,15	\$ 295.620.570,45
40	IT-BPO-31-11	Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro	3	MES	3,00	\$ 21.037.685,19	\$ 63.113.055,57
41	IT-BPO-29-141	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En Sitio _Jornada Ordinaria_Oro	1	MES	3,00	\$ 7.429.537,30	\$ 22.288.611,90
42	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro	63	MES	3,00	\$ 310.197.358,17	\$ 930.592.074,51
43	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1	2	MES	3,00	\$ 9.289.821,10	\$ 27.869.463,30
44	IT-BPO-52-3	Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Zona 1	1	MES	3,00	\$ 1.612.916,84	\$ 4.838.750,52
45	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	45000	MES	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
46	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	45000	MES	3,00	\$ 94.050,00	\$ 282.150,00
47	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	40000	MES	3,00	\$ 1.003.200,00	\$ 3.009.600,00
48	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	100	MES	3,00	\$ 1.150,00	\$ 3.450,00
49	IT-BPO-12-1	Web Callback	1	MES	3,00	\$ 74.616,12	\$ 223.848,36
50	IT-BPO-13-1	Mailing	20000	MES	3,00	\$ 41.800,00	\$ 125.400,00
51	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía	4000	MES	3,00	\$ 16.720,00	\$ 50.160,00
52	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	MES	3,00	\$ 2.109.629,70	\$ 6.328.889,10
53	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal	87	MES	3,00	\$ 7.428.990,90	\$ 22.286.972,70
54	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimática	66	MES	3,00	\$ 3.676.116,84	\$ 11.028.350,52
TOTAL							\$ 13.759.572.368,06

Quedamos al pendiente en caso de requerir alguna aclaración adicional.

Cordialmente,



John Fernando Santafé Correa

Representante Legal



5.2.0.2. Grupo de Desarrollo Productivo

Doctora

GISELLE JOHANNA CASTELBLANCO MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial

Superintendencia de Industria y Comercio
Carrea 13 No. 27-00 Piso 3
Bogotá D. C



Radicado: 2-2025-077533
Bogotá D.C., 5 de diciembre de 2025 07:56

Radicado de entrada: 1-2025-123929
No. Expediente: 2197/2025/SITPRES

Asunto: Autorización cupo vigencias futuras gastos de Inversión- Recursos Propios

Doctora Giselle:

En atención a su solicitud formulada mediante comunicación No. 2025-498878—6-0 del 2 de diciembre de 2025, así como lo establecido 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 cupo de vigencias futuras, según el siguiente detalle:

SECCIÓN:	35-03-00	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PROGRAMA:	C-3599	FORTALECIMIENTO Y APOYO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 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
SUBPROYECTO:	53105B	5. CONVERGENCIA REGIONAL / B. ENTIDADES PÚBLICAS TERRITORIALES Y NACIONALES FORTALECIDAS

Vigencia	Fuente	Valor en pesos
2026	Propios	2.455.614.530

El cupo de vigencia futura, según lo manifestado por esa entidad, se requiere hasta el 31 de marzo de 2026, para adicionar la Orden de Compra N°1198 de 2025 (CCE 143878), cuyo objeto es: *"Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio."*

La Oficina Asesora de Planeación Sectorial de Comercio, Industria y Turismo mediante oficio 2-2025-035632 del 29 de octubre de 2025 y la Directora de Programación de Inversiones Públicas del Departamento Nacional de Planeación, mediante oficio No. 20254300002916 del 25 de noviembre de 2025, emitieron concepto favorable a la solicitud de cupo de vigencias futuras solicitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 73425 del 7 de enero de 2025 y los registros



presupuestales de compromiso: 163125 del 26 de marzo y 291325 del 1 de agosto de 2025, expedidos por la Entidad.

Los recursos que garantizan el cupo de vigencias futuras están previstos en el Proyecto de Ley No. 083 de 2025 Senado y 102 de 2025 Cámara *"Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para para la vigencia fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2026"*, consistentes con las cifras del Marco de Gasto de Mediano Plazo 2026 -2029 del Sector Comercio, Industria y Turismo, respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en la Ley 819 de 2003.

En tal sentido, cabe señalar que, con el cupo de vigencias futuras autorizado, se inflexibilizan en un 78,9% el monto del Proyecto "C-3599-0200-5 FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL" dispuesto para la Superintendencia de Industria y Comercio en la programación del Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2026, razón por la cual, le corresponde a esa Entidad en el marco de su autonomía presupuestal, priorizar los recursos para atender el resto de las obligaciones por este concepto de gasto en esa vigencia.

El Secretario General de esa entidad, mediante comunicación del 29 de septiembre de 2025, 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 199 de 2024.

Así mismo el Superintendente de Industria y Comercio (E) mediante comunicación No. 25-498878--3-0 del 28 de noviembre de 2025 informó al señor Presidente de la República sobre el trámite de vigencias futuras con cargo al presupuesto de Inversión, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto No. 313 de 2024.

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 199 de 2024.

Cordialmente,

Firmado digitalmente por: MARTHA
HERNÁNDEZ ARANGO

MARTHA HERNÁNDEZ ARANGO

Directora General del Presupuesto Público Nacional

Elaboró:

Fernando Prieto Orjuela.
Profesional
Grupo de Desarrollo Productivo

Revisó:

Luz Helena Rodríguez González
Subdirectora de Competitividad y
Desarrollo Sostenible

Aprobó:

Martha Hernández Arango Directora
General del Presupuesto Público
Nacional



Autorizacion de Vigencias Futuras

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:
Usuario Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHmhnieto

35-03-00

2025-12-10-2:44 p. m.

MARTHA HELENA NIETO ZORRO

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

AUTORIZACION DE VIGENCIAS FUTURAS										
Número:	115425	Fecha Registro:	2025-12-05		Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO				
Estado:	Generada	Tipo Moneda.:	Pesos		Nro Solicitud:	625	Fecha Solicitud:	2025-10-06		
Tipo de Vigencia Futura:		Ordinaria			Aval Fiscal:	NO				
Valor Inicial:	2.455.614.530,00		Valor Operaciones:		Valor Total:		2.455.614.530,00	Saldo No Utilizado:	2.455.614.530,00	
DETALLE AUTORIZACION POR AÑO										
Posicion Catálogo de Gasto			Fuente	Recurso	Situac.	Fecha Operacion	Valor Inicial	Valor Operación	Valor Actual	Saldo No Utilizado
C-3599-0200-5-53105B 5. CONVERGENCIA REGIONAL / B. ENTIDADES PÚBLICAS TERRITORIALES Y NACIONALES FORTALECIDAS			Propios	21	CSF		2.455.614.530,00		2.455.614.530,00	2.455.614.530,00
Año Fiscal	2026	Totales por año:					2.455.614.530,00		2.455.614.530,00	2.455.614.530,00
DATOS ADMINISTRATIVOS										
Número Doc Soporte:	2-2025-077533			Fecha Doc. Soporte:		2025-12-05	Tipo Doc. Soporte:	OFICIO		
Notas Doc. Soporte:	APROBACIÓN CUPO DE VIGENCIAS FUTURAS INVERSIÓN PARA SEVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. SOLICITUD No. 1-2025-123929 DEL 2-DIC-2025.									

Firma Responsable.