

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

|                                        |        |
|----------------------------------------|--------|
| Id Solicitud:                          | 389421 |
| Número de orden de compra a modificar: | 111225 |

|                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| Entidad compradora:                 | Ministerio de Educación Nacional |
| Nombre del solicitante:             | Alejandro Álvarez Gallego        |
| Proveedor:                          | BPM Consulting                   |
| Mecanismo de agregación de demanda: | Servicios BPO II                 |

|                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| Tipo de Solicitud: | Modificación de la Orden de Compra |
| Fecha:             | 2023-12-14 10:22:30                |

## Campos a Actualizar

| Campo                | Valor Actual | Nuevo Valor |
|----------------------|--------------|-------------|
| Fecha de vencimiento | 2023-12-15   | 2023-12-31  |

## Cuentas asociadas

| Id     | Nombre           | Código    | Segmento 1 | Segmento 2 |
|--------|------------------|-----------|------------|------------|
| 106108 | CDP BPO VES 2023 | CDP-68823 | CDP        | 68823      |

## Artículos actuales

| No | Artículo                                                               | Cantidad | Unidad | Precio     | Cuenta    | Total       |
|----|------------------------------------------------------------------------|----------|--------|------------|-----------|-------------|
| 1  | bpo02--1 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes | 7.75     | Mes    | 6350000.00 | CDP-68823 | 49212500.00 |

|   |                                                                                                                                           |      |        |              |           |              |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------------|-----------|--------------|
| 2 | bpo02--2 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes                                                            | 7.75 | Mes    | 7200000.00   | CDP-68823 | 55800000.00  |
| 3 | bpo02--3 - IT-BPO-25-76-Agente en Sitio _Agente profesional_Bellas artes y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Na 1 Mes                        | 7.75 | Mes    | 5595000.00   | CDP-68823 | 43361250.00  |
| 4 | bpo02--4 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Na 8 Mes          | 7.75 | Mes    | 44760000.00  | CDP-68823 | 346890000.00 |
| 5 | bpo02--5 - IT-BPO-25-31-Agente en Sitio _Agente profesional_Economía administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Na 6 Mes | 7.75 | Mes    | 33570000.00  | CDP-68823 | 260167500.00 |
| 6 | bpo02--6 - IT-BPO-25-61-Agente en Sitio _Agente profesional_Ingeniería arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_Na 5 Mes  | 7.75 | Mes    | 27975000.00  | CDP-68823 | 216806250.00 |
| 7 | bpo02--7 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_Na 22 Licencia por posición                             | 7.75 | Mes    | 1413648.72   | CDP-68823 | 10955777.58  |
| 8 | bpo02--IVA                                                                                                                                | 1.0  | Unidad | 186806722.74 | CDP-68823 | 186806722.74 |

## Artículos editados y/o agregados

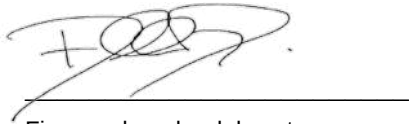
| Tipo    | No | Artículo                                                                                                                                                         | Cantidad | Unidad | Precio       | Cuenta    | Total        |
|---------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|--------------|-----------|--------------|
| Editado | 1  | bpo02--1 - IT-<br>BPO-38-7-<br>Líder de<br>calidad_Jornada<br>Ordinaria_Ampli<br>1 Mes                                                                           | 1.00     | Unidad | 40216666.67  | CDP-68823 | 40216666.67  |
| Editado | 2  | bpo02--2 - IT-<br>BPO-37-6-<br>Supervisor<br>Servicios<br>BPO_Jornada<br>Ordinaria_Ampli<br>1 Mes                                                                | 1.00     | Unidad | 45600000.00  | CDP-68823 | 45600000.00  |
| Editado | 3  | bpo02--3 - IT-<br>BPO-25-76-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Bella<br>artes y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>1 Mes                        | 1.00     | Unidad | 35435000.00  | CDP-68823 | 35435000.00  |
| Editado | 4  | bpo02--4 - IT-<br>BPO-25-46-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Cier<br>sociales,<br>humanas y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>8 Mes          | 1.00     | Unidad | 279936500.00 | CDP-68823 | 279936500.00 |
| Editado | 5  | bpo02--5 - IT-<br>BPO-25-31-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Econ<br>administración,<br>contaduría y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>6 Mes | 1.00     | Unidad | 211677500.00 | CDP-68823 | 211677500.00 |
| Editado | 6  | bpo02--6 - IT-<br>BPO-25-61-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Inge<br>arquitectura,<br>urbanismo y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>5 Mes    | 1.00     | Unidad | 175123500.00 | CDP-68823 | 175123500.00 |

|         |       |                                                                                                                                                                        |      |        |              |           |              |
|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------------|-----------|--------------|
| Editado | 7     | bpo02--7 - IT-<br>BPO-47-1-<br>Plataforma de<br>Centro de<br>Contacto para<br>Agente<br>_Omnicanal_NA<br>22 Licencia por<br>posición                                   | 1.00 | Unidad | 9895541.04   | CDP-68823 | 9895541.04   |
| Editado | 8     | bpo02--IVA -<br>6,50, incluida<br>la prórroga<br>hasta el<br>31/12/2023 y<br>del personal<br>adicionales.                                                              | 1.00 | Unidad | 160547933.21 | CDP-68823 | 160547933.21 |
| Nuevo   | Nuevo | bpo02--1 - IT-<br>BPO-38-7-<br>Líder de<br>calidad_Jornada<br>Ordinaria_Ampli<br>1 - 20 días                                                                           | 1.00 | Unidad | 4233333.33   | CDP-68823 | 4233333.33   |
| Nuevo   | Nuevo | bpo02--2 - IT-<br>BPO-37-6-<br>Supervisor<br>Servicios<br>BPO_Jornada<br>Ordinaria_Ampli<br>1 -20 días                                                                 | 1.00 | Unidad | 4800000.00   | CDP-68823 | 4800000.00   |
| Nuevo   | Nuevo | bpo02--4 - IT-<br>BPO-25-46-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Cier<br>sociales,<br>humanas y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>2 - 20 días          | 1.00 | Unidad | 7460000.00   | CDP-68823 | 7460000.00   |
| Nuevo   | Nuevo | bpo02--5 - IT-<br>BPO-25-31-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>profesional_Econ<br>administración,<br>contaduría y<br>afines_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>6 - 20 días | 1.00 | Unidad | 22380000.00  | CDP-68823 | 22380000.00  |

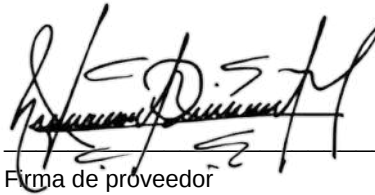
|       |       |                                                                                                                                      |      |        |            |           |            |
|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|------------|-----------|------------|
| Nuevo | Nuevo | bpo02--6 - IT-BPO-25-61-Agente en Sitio_Agente profesional_Inge arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_2 - 20 días | 1.00 | Unidad | 7460000.00 | CDP-68823 | 7460000.00 |
| Nuevo | Nuevo | bpo02--7 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_12 Licencia por posición - 20 días                  | 1.00 | Unidad | 771081.12  | CDP-68823 | 771081.12  |

**Detalle o justificación de la aclaración**

Se ajusta conforme a lo observado, aclarándose que el ajuste obedeció al tiempo de ejecución real conforme al estudio previo adjunto



Firma ordenador del gasto  
Nombre: ALEJANDRO ÁLVAREZ GALLEGO  
Viceministro de Educación Superior  
Documento: Cédula de ciudadanía No. 79.140.325



Firma de proveedor  
Nombre: Norberto Duarte Monsalve  
Documento: C.C. 91.278.784 de Bucaramanga

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

| MODIFICACIÓN                | x            | SUSPENSIÓN                   | TERMINACIÓN:               |
|-----------------------------|--------------|------------------------------|----------------------------|
| Nº de Modificación en NEÓN: | EP-2023-1957 | Profesional Asignado SUBCON: | Damaris Isabel Paba Torres |

| GRADO DE RESPONSABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> El supervisor velará porque las razones por las cuales se solicita la modificación o suspensión o terminación del contrato, estén plenamente justificadas ante la administración y no causen perjuicio alguno a la prestación del servicio ni a los recursos del Estado. |
| <input type="checkbox"/> El líder de la necesidad de la contratación, revisará que la información incluida en la solicitud sea correcta y como prueba de ello colocará su Visto Bueno, con el cual manifiesta su aceptación de la solicitud, previa aprobación del supervisor / interventor.      |

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

|                                                                                                                          |  |                                                                                                                                |          |                                                                                      |    |                      |      |                 |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|------|-----------------|------|
| Marque con una X el tipo de documento:                                                                                   |  |                                                                                                                                |          |                                                                                      |    |                      |      |                 |      |
| CONTRATO                                                                                                                 |  |                                                                                                                                | CONVENIO |                                                                                      |    | ACEPTACIÓN DE OFERTA |      | ORDEN DE COMPRA | x    |
| Número:                                                                                                                  |  | 111225                                                                                                                         |          |                                                                                      | de |                      | 2023 |                 |      |
| Objeto: PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS A PQRS DELVICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. |  |                                                                                                                                |          |                                                                                      |    |                      |      |                 |      |
| Interventor/ Supervisor:                                                                                                 |  | LUIS BERNARDO CARRILLO ÁLVAREZ, profesional especializado subdirección de aseguramiento de la calidad de la educación superior |          |                                                                                      |    |                      |      |                 |      |
| Contratista:                                                                                                             |  | BPM Consulting                                                                                                                 |          |                                                                                      |    |                      |      |                 |      |
| Valor inicial:                                                                                                           |  |                                                                                                                                |          | MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS CON TREINTA Y DOS CENTAVOS (\$1.170.000.000,32) |    |                      |      |                 |      |
| Plazo inicial de ejecución:                                                                                              |  |                                                                                                                                |          | 5 meses 25 días                                                                      |    |                      |      |                 |      |
| Fecha de inicio:<br>(Debe ser la misma de la fecha del acta de inicio)                                                   |  |                                                                                                                                |          | 21                                                                                   | de | 06                   |      | de              | 2023 |
| Fecha de terminación Inicial:                                                                                            |  |                                                                                                                                |          | 15                                                                                   | de | 12                   |      | de              | 2023 |

**2. ANTECEDENTES (Son los documentos que se han suscrito durante la ejecución)**

| PRÓRROGAS                                        |        |    |     |    |     |
|--------------------------------------------------|--------|----|-----|----|-----|
| Modificación No.                                 | Tiempo |    |     |    |     |
| N/A                                              | N/A    |    |     |    |     |
| N/A                                              | N/A    |    |     |    |     |
| Fecha de terminación de acuerdo con la prórroga: | N/A    | De | N/A | de | N/A |

| ADICIONES                                          |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| Modificación No.                                   | Valor (\$) |
| N/A                                                | N/A        |
| N/A                                                | N/A        |
| Valor total del contrato después de las adiciones: | N/A)       |

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

| SUSPENSIONES                                       |        |    |     |    |     |
|----------------------------------------------------|--------|----|-----|----|-----|
| Modificación No.                                   | Tiempo |    |     |    |     |
| N/A                                                | N/A    |    |     |    |     |
| Fecha de terminación de acuerdo con la suspensión: | N/A    | De | N/A | de | N/A |

| MODIFICACIONES   |             |             |
|------------------|-------------|-------------|
| Modificación No. | Cláusula N° | Descripción |
| N/A              | N/A         | N/A         |

**3. INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD**

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Identificación del CDP    | N/A |
| Número de Plan de Compras | N/A |

| PRÓRROGAS                                        |                                                                                                        |    |    |    |      |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|------|
| Cláusula No.                                     | Tiempo (días calendario)                                                                               |    |    |    |      |
| PLAZO DE EJECUCIÓN                               | Prorrogar el plazo de ejecución de la orden de compra 111225 de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023. |    |    |    |      |
| Fecha de terminación de acuerdo con la prórroga: | 31                                                                                                     | De | 12 | De | 2023 |

| ADICIONES (Indique el valor en pesos (\$) de la adición igualmente indique la forma de pago de la misma) |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Cláusula No.                                                                                             | Valor (\$) |
| N/A                                                                                                      | N/A        |
| Disponibilidad Presupuestal de los recursos que se adicionan                                             | N/A        |
| Forma de pago de los recursos que se adicionan (Anexar Plan de Pagos)                                    | N/A        |
| Valor total del contrato después de la adición actual:                                                   | N/A        |

| Item | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 1   | Valor ejecutado por item en el mes de junio | Valor julio a diciembre | Valor total 10 agentes, 1 supervisor y 1 líder adicionales/ días de servicio prestado | Valor total orden de compra 31 de diciembre incluye 10 agentes, 1 líder y 1 supervisor más |
|------|---------------|----------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | \$ 2.116.666,67                             | \$ 38.100.000,00        | \$ 4.233.333,33                                                                       | \$ 44.450.000,00                                                                           |
| 2    | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | \$ 2.400.000,00                             | \$ 43.200.000,00        | \$ 4.800.000,00                                                                       | \$ 50.400.000,00                                                                           |
| 3    | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 1.865.000,00                             | \$ 33.570.000,00        | \$ -                                                                                  | \$ 35.435.000,00                                                                           |
| 4    | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 11.376.500,00                            | \$ 268.560.000,00       | \$ 7.460.000,00                                                                       | \$ 287.396.500,00                                                                          |
| 5    | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 10.257.500,00                            | \$ 201.420.000,00       | \$ 22.380.000,00                                                                      | \$ 234.057.500,00                                                                          |
| 6    | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 7.273.500,00                             | \$ 167.850.000,00       | \$ 7.460.000,00                                                                       | \$ 182.583.500,00                                                                          |
| 7    | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | \$ 1.413.648,72                             | \$ 8.481.892,32         | \$ 771.081,12                                                                         | \$ 10.666.622,16                                                                           |
| IVA  |               |                                              |                    | \$ 6.973.534,92                             | \$ 144.624.559,54       | \$ 8.949.838,75                                                                       | \$ 160.547.933,21                                                                          |

| SUSPENSIONES  |                          |
|---------------|--------------------------|
| Adicional No. | Tiempo (días calendario) |

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

|                                                    |     |    |     |    |     |
|----------------------------------------------------|-----|----|-----|----|-----|
| N/A                                                | N/A |    |     |    |     |
| Fecha de terminación de acuerdo con la suspensión: | N/A | de | N/A | de | N/A |

| MODIFICACIONES (Indique la descripción de la modificación requerida) |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cláusula N°                                                          | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>línea 1</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 1 la cual señala “ <i>bpo02--1 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes</i> ” disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN                                                              |
| <b>línea 2</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 2 la cual señala “ <i>bpo02--2 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 2 Mes</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN                                                     |
| <b>línea 3</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 2 la cual señala “ <i>bpo02--3 - IT-BPO-25-76-Agente en Sitio _Agente profesional_Bellas artes y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 1 Mes</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN                          |
| <b>línea 4</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 4 la cual señala “ <i>bpo02--4 - IT-BPO-25-46-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 10 Mes</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN           |
| <b>línea 5</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 5 la cual señala “ <i>bpo02--5 - IT-BPO-25-31-Agente en Sitio _Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 12 Mes</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN |
| <b>línea 6</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 6 la cual señala “ <i>bpo02--6 - IT-BPO-25-61-Agente en Sitio _Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA - 7 Mes</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN   |
| <b>línea 7</b>                                                       | Modificar la orden de compra No 111225, en la línea 7 la cual señala “ <i>bpo02--7 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA - 34 Licencia por posición</i> ”, disminuyendo la cantidad a 1 y modificando la unidad a UN                            |

| TERMINACIÓN                      |             |    |     |    |     |
|----------------------------------|-------------|----|-----|----|-----|
| Cláusula No.                     | Descripción |    |     |    |     |
| N/A                              | N/A         |    |     |    |     |
| Fecha de terminación anticipada: | N/A         | De | N/A | De | N/A |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Justificación de la solicitud:</b> | <p><b>1. ANTECEDENTES:</b></p> <p>El Ministerio de educación Nacional con el fin de brindar atención oportuna a la ciudadanía en las respuestas a las PQRS del viceministerio de educación superior generó la orden de compra No 11225 el día 13 de junio de 2023, a la cual se le dio inicio de ejecución el día 21 de junio de 2023, tras surtir la legalización de la orden de compra que incluye, el proceso de registro presupuestal y aprobación de pólizas. El valor de la orden de compra suscrita asciende a la suma de <b>MIL CIENTO SETENTA MILLONES DE PESOS CON TREINTA Y DOS CENTAVOS (\$1.170.000.000,32)</b> con plazo de ejecución hasta el 15 de diciembre de 2023.</p> <p>La orden de compra contempla los siguientes artículos:</p> <p style="text-align: right;">Tabla 1. Servicios incluidos en la Orden de Compra</p> |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

| Item | Cod. Matriz  | Servicio                                     | Característica 1   | Característica 2                              | Característica 3  | Característica 4 | Capacidad | Cantidad en Tiempo |
|------|--------------|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|-------------------|------------------|-----------|--------------------|
| 1    | IT-BPO-38-7  | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | 1         | 7,75               |
| 2    | IT-BPO-37-6  | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | 1         | 7,75               |
| 3    | IT-BPO-25-76 | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Bellas artes y afines                         | Jornada Ordinaria | Plata            | 1         | 7,75               |
| 4    | IT-BPO-25-46 | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ciencias sociales, humanas y afines           | Jornada Ordinaria | Plata            | 8         | 7,75               |
| 5    | IT-BPO-25-31 | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Economía, administración, contaduría y afines | Jornada Ordinaria | Plata            | 6         | 7,75               |
| 6    | IT-BPO-25-61 | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | Jornada Ordinaria | Plata            | 5         | 7,75               |
| 7    | IT-BPO-47-1  | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | NA                                            | NA                | NA               | 22        | 7,75               |

## 2. ESTADO DE LA ORDEN DE COMPRA

Con este grupo de agentes, como se mencionó anteriormente, se han atendido las PQRS radicadas en el sistema de gestión documental para la Dirección de Calidad de la Educación Superior y MESA TIC, en el cual se gestionan PQRS relacionadas con incidentes de la aplicación Nuevo SACES, y las solicitudes de las instituciones de educación superior para el otorgamiento de registro calificado.

Para lo anterior, la Dirección de Calidad de la Educación Superior distribuyó de la siguiente manera los agentes:

Tabla 2. Distribuciones agentes por dependencia

| DEPENDENCIA                                                               | Número de agentes |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Consejo Nacional de Acreditación                                          | 1                 |
| Dirección de Calidad Para la Educación Superior                           | 1                 |
| Grupo de Convalidaciones                                                  | 5                 |
| Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (incluye SGD-correo-mesa TIC) | 9                 |
| Subdirección de Inspección y Vigilancia                                   | 4                 |
| <b>Total general</b>                                                      | <b>20</b>         |

Es necesario aclarar, que el líder de calidad y supervisor son transversales a la operación, es decir, no son asignados a una dependencia en específico.

A la fecha el contratista ha prestado a cabalidad el servicio, acorde con las obligaciones establecidas en el acuerdo marco y en el estudio previo del proceso, con una ejecución de junio a octubre del 90%.

## 3. CIRCUNSTANCIAS PARTICULARES QUE REPERCUTEN EN LA EJECUCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

### a) Plazo de ejecución de la orden de compra

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Educación Nacional estimó 7,75 meses para la ejecución de la orden de compra y que el proceso del evento No.149589 que se desarrolló a través de la Tienda Virtual de Estado Colombiano (TVEC) y la legalización de la orden luego de la adjudicación tomó más tiempo del contemplado inicialmente, la prestación del servicio efectivo de la misma quedó por 5 meses y 25 días, motivo por el cual se debe ajustar el valor total de la orden de compra objeto de modificación..

A continuación, se presentan los valores ofertados que dieron como resultado la suscripción de la orden de compra para una estimación de 7,75 meses.

Tabla 3. Valor orden de compra/estimación 7,75 meses

| Código Matriz   | Servicio                                     | Capacidad | Unidad x Capacidad    | Cantidad en Tiempo | Unidad x Cantidad | Condiciones iniciales de la orden de compra     |                                              |                            |
|-----------------|----------------------------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|
|                 |                                              |           |                       |                    |                   | Precios por personal oferta BPM CONSULTING 2023 | Precios mensuales oferta BPM CONSULTING 2023 | Oferta BPM CONSULTING 2023 |
| IT-BPO-38-7     | Líder de calidad                             | 1         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$6.350.000,00                                  | \$6.350.000,00                               | \$49.212.500,00            |
| IT-BPO-37-6     | Supervisor Servicios BPO                     | 1         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$7.200.000,00                                  | \$7.200.000,00                               | \$55.800.000,00            |
| IT-BPO-25-76    | Agente en Sitio                              | 1         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$5.595.000,00                                  | \$5.595.000,00                               | \$43.361.250,00            |
| IT-BPO-25-46    | Agente en Sitio                              | 8         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$5.595.000,00                                  | \$44.760.000,00                              | \$346.890.000,00           |
| IT-BPO-25-31    | Agente en Sitio                              | 6         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$5.595.000,00                                  | \$33.570.000,00                              | \$260.167.500,00           |
| IT-BPO-25-61    | Agente en Sitio                              | 5         | Mes                   | 7,75               | Mes               | \$5.595.000,00                                  | \$27.975.000,00                              | \$216.806.250,00           |
| IT-BPO-47-1     | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | 22        | Licencia por posición | 7,75               | Mes               | \$64.256,76                                     | \$1.413.648,72                               | \$10.955.777,58            |
| <b>Subtotal</b> |                                              |           |                       |                    |                   |                                                 | \$126.863.648,72                             | \$983.193.277,58           |
| <b>IVA</b>      |                                              |           |                       |                    |                   |                                                 | \$24.104.093,26                              | \$186.806.722,74           |
| <b>Total</b>    |                                              |           |                       |                    |                   |                                                 | <b>\$ 150.967.741,98</b>                     | <b>\$ 1.170.000.000,32</b> |

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en la orden de compra se contempló la contratación de 20 agentes profesionales, 1 líder de calidad y 1 supervisor para brindar respuesta oportuna a las PQRSD de educación superior, luego de la suscripción de la orden de compra el contratista BPM CONSULTING el 14 de junio al 20 de 2023 presentó a consideración del Ministerio de Educación Nacional las hojas de vida del personal, dando así cumplimiento a lo estipulado en el estudio previo – Obligaciones de las partes -**OBLIGACIONES PQRSD EDUCACION SUPERIOR**-"19.Presentar el organigrama y las hojas de vida del personal directivo y staff vinculado al contrato para aval y aprobación del Viceministerio de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional". El Ministerio de Educación Nacional, emitió el aval respectivo con el cual se procedió a la contratación y posterior capacitación de los agentes luego de la legalización de la orden de compra.

De las hojas de vidas presentadas y aprobadas, se presentó la eventualidad de problemas de salud de algunos agentes, por lo que iniciaron sus actividades entre el 22 y 23 de junio de 2023, como los agentes que presentaron dificultades en su salud contaban con la experiencia en la metodología para la atención de las PQRSD evidenciada en las certificaciones soportes de sus hojas de vida, el ministerio consideró mantenerlos en el equipo de trabajo ya que podrían cumplir con la productividad requerida sin perder el esquema de curva de aprendizaje de las actividades asignadas y sin arriesgar el conocimiento y operatividad requerida. Como consecuencia, de la fecha de inicio de los agentes, se prorrateo el servicio efectivamente prestado en el mes de junio, aplicando los descuentos en los ítems en los cuales los agentes iniciaron luego del 21 de junio, como se presenta a continuación:

Tabla 4. Comportamiento mes de junio

| Item | Código Matriz | Servicio                 | Característica 2             | Valor diario por grupo | Estimación valor por 10 días equipo completo | días prorrateados /item | Descuento aplicado en cada ítem | Valor ejecutado por ítem en el mes de junio |
|------|---------------|--------------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| 1    | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad         | Amplia                       | \$211.666,67           | \$ 2.116.667                                 | 10                      | \$ 0,00                         | \$ 2.116.666,67                             |
| 2    | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO | Amplia                       | \$240.000,00           | \$ 2.400.000                                 | 10                      | \$ 0,00                         | \$ 2.400.000,00                             |
| 3    | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio          | Bellas artes y afines        | \$186.500,00           | \$ 1.865.000                                 | 10                      | \$ 0,00                         | \$ 1.865.000,00                             |
| 4    | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio          | Ciencias sociales, humanas y | \$ 1.492.000,00        | \$ 14.920.000                                | 8                       | \$ 3.543.500,00                 | \$ 11.376.500,00                            |

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

|                 |              |                                              |                                               |                 |                         |   |                        |                         |
|-----------------|--------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---|------------------------|-------------------------|
|                 |              |                                              | afines                                        |                 |                         |   |                        |                         |
| 5               | IT-BPO-25-31 | Agente en Sitio                              | Economía, administración, contaduría y afines | \$ 1.119.000,00 | \$ 11.190.000           | 9 | \$ 932.500,00          | \$ 10.257.500,00        |
| 6               | IT-BPO-25-61 | Agente en Sitio                              | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | \$932.500,00    | \$ 9.325.000            | 8 | \$ 2.051.500,00        | \$ 7.273.500,00         |
| 7               | IT-BPO-47-1  | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | NA                                            |                 | \$ 1.413.648,72         |   | \$ 0,00                | \$ 1.413.648,72         |
| <b>Subtotal</b> |              |                                              |                                               |                 | \$ 43.230.315,39        |   | \$6.527.500,00         | \$36.702.815,39         |
| <b>IVA</b>      |              |                                              |                                               |                 | \$ 8.213.759,92         |   | \$ 1.240.225,00        | \$ 6.973.534,92         |
| <b>Total</b>    |              |                                              |                                               |                 | <b>\$ 51.444.075,31</b> |   | <b>\$ 7.767.725,00</b> | <b>\$ 43.676.350,31</b> |

Tabla 5. Valor de la orden de compra por 5 meses y 25 días

|                 |                                              |           |                       |                   | Valor por los servicios prestados en 5 meses y 25 días |                         |                         |                             |
|-----------------|----------------------------------------------|-----------|-----------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Código Matriz   | Servicio                                     | Capacidad | Unidad x Capacidad    | Unidad x Cantidad | Valor Junio-10 días                                    | Valor Julio a Noviembre | Valor Diciembre-15 días | Valor total orden de compra |
| IT-BPO-38-7     | Líder de calidad                             | 1         | Mes                   | Mes               | \$2.116.666,67                                         | \$31.750.000,00         | \$3.175.000,00          | \$37.041.666,67             |
| IT-BPO-37-6     | Supervisor Servicios BPO                     | 1         | Mes                   | Mes               | \$2.400.000,00                                         | \$36.000.000,00         | \$3.600.000,00          | \$42.000.000,00             |
| IT-BPO-25-76    | Agente en Sitio                              | 1         | Mes                   | Mes               | \$1.865.000,00                                         | \$27.975.000,00         | \$2.797.500,00          | \$ 32.637.500,00            |
| IT-BPO-25-46    | Agente en Sitio                              | 8         | Mes                   | Mes               | \$11.376.500,00                                        | \$223.800.000,00        | \$22.380.000,00         | <b>\$257.556.500,00</b>     |
| IT-BPO-25-31    | Agente en Sitio                              | 6         | Mes                   | Mes               | \$10.257.500,00                                        | \$167.850.000,00        | \$16.785.000,00         | <b>\$194.892.500,00</b>     |
| IT-BPO-25-61    | Agente en Sitio                              | 5         | Mes                   | Mes               | \$7.273.500,00                                         | \$139.875.000,00        | \$13.987.500,00         | <b>\$161.136.000,00</b>     |
| IT-BPO-47-1     | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | 22        | Licencia por posición | Mes               | \$1.413.648,72                                         | \$ 7.068.243,60         | \$1.413.648,72          | \$9.895.541,04              |
| <b>Subtotal</b> |                                              |           |                       |                   | \$36.702.815,39                                        | \$634.318.243,60        | \$64.138.648,72         | <b>\$735.159.707,71</b>     |
| <b>IVA</b>      |                                              |           |                       |                   | \$6.973.534,92                                         | \$120.520.466,28        | \$12.186.343,26         | \$ 139.680.344,46           |
| <b>Total</b>    |                                              |           |                       |                   | <b>\$ 43.676.350,31</b>                                | <b>\$754.838.709,88</b> | <b>\$76.324.991,98</b>  | <b>\$874.840.052,17</b>     |

Bajo lo expuesto, se evidencia que el plazo de ejecución del servicio de proyección de respuestas a PQRS del viceministerio de educación superior x contratado, corresponde a 5 meses y 25 días, lo que genera un descuento total de **\$295.159.948,15** sobre los costos de la operación inicial estimada en 7,75 meses por plazo no ejecutado, como se presenta a continuación:

Tabla 6. Remanente

| Tiempo de ejecución estimado 7,75/valor inicial | Tiempo de ejecución real 5,25/valor ejecución real | Descuento por plazo no ejecutado y prorrateado de inicio de agentes en el mes de junio |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| \$ 1.170.000.000,32                             | \$874.840.052,17                                   | \$295.159.948,15                                                                       |

Teniendo en cuenta lo expuesto, tenemos que la ejecución efectiva de la orden de compra es de 5 meses y 25 días, plazo que resulta luego de aplicados los descuentos al periodo de ejecución inicial estimado en 7,75 meses, descuento que corresponde al valor de **\$287.392.223,15**, además del descuento aplicado en la suma de **\$7.767.725,00** por la fecha efectiva del inicio de actividades de los agentes, lo que genera un descuento total de **\$295.159.948,15**. Así las cosas, el valor total de la orden de compra sería por **\$874.840.052,17**, salvo que se aplique en lo que resta de ejecución algún otro descuento por niveles de servicios. A continuación, se presenta el detalle del valor real de la orden.

**b) Incremento en la radicación de PQRS**

- Grupo de registro calificado:**

El Ministerio de Educación Nacional viene adelantando desde junio de 2023, el proceso de visitas de condiciones de calidad de programas e instituciones de educación superior a través de pares académicos para el otorgamiento de registros calificados y acreditación en alta calidad. Para ello adelantó el proceso de selección para contratar una fiducia, y cumplidas sus etapas, se declaró desierto, por lo que el Ministerio en aras de atender de carácter urgente y en términos legales los trámites, vio la necesidad de asumir directamente el proceso financiero que con lleva el pago de honorarios y gastos de desplazamiento de los pares antes mencionados.

A la fecha, dicho proceso presenta un rezago de 2.929 solicitudes desde el mes de agosto, lo cual ha generado un incremento de radicaciones por el sistema de gestión documental de PQRS que interponen los pares académicos, quienes consultan por el estado de su trámite de pago de honorarios o gastos de desplazamiento, lo cual genera una disminución del 20% en el índice de oportunidad de la subdirección.

Adicional a lo anterior, la plataforma NUEVO SACES, mediante la cual deben cargar los informes de las visitas los pares académicos, ha presentado fallas en paso “cargar informe”, razón por la cual los pares se ven obligados a generar solicitudes de PQRS. Actualmente, con corte a 30 de noviembre de 2023 se tiene un registro de 375 solicitudes por gestionar. Asimismo, los requerimientos de la funcionabilidad de la aplicación son registrados a través de la mesa de ayuda TIC, solicitudes que tienen escalamiento de acuerdo con el nivel de la complejidad para atención de la subdirección. Con corte a 30 de noviembre se tienen radicadas 302 solicitudes.

A continuación, se presenta en el grafico el incremento en la radicación de PQRS por el sistema de gestión documental de la Subdirección de Aseguramiento, con corte a 30 de noviembre:

Tabla 7. Radicación PQRS Subdirección de Aseguramiento

| DEPENDENCIA                                 | Enero       | Febrero     | Marzo       | Abril       | Mayo        | Junio       | Julio       | Agosto      | Septiembre  | Octubre     | Noviembre   |
|---------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Subdirección de Aseguramiento de la Calidad | 446         | 469         | 651         | 526         | 692         | 602         | 619         | 1532        | 1253        | 1128        | 1304        |
| <b>Total general</b>                        | <b>2028</b> | <b>2050</b> | <b>2297</b> | <b>2134</b> | <b>2814</b> | <b>2556</b> | <b>2046</b> | <b>3457</b> | <b>2987</b> | <b>2646</b> | <b>1304</b> |

\*Fuente sistema de gestión documental, corte 30 de noviembre de 2023

Como se evidencia en la tabla No.7, el aumento de radicación de los últimos cuatro meses supera en un 44% el promedio de radicaciones de enero a julio. Este aumento ha desbordado la capacidad de atención de los agentes asignados al grupo de registro calificado (9 en total), ocasionando que para el mes de noviembre se tenga un acumulado del 32% de las solicitudes radicadas.

De acuerdo con lo anterior se evidencia la necesidad como mínimo de incrementar el número de agentes en 10 adicionales para un total de 19 agentes que prestan sus servicios para el área de registro calificado. Con lo anterior se estima lograr atender el volumen de radicaciones que se encuentran en riesgo de entrar al estado “vencidas”.

La necesidad ha sido calculada conforme al promedio de atención efectivo por día del mes de noviembre de los agentes actuales, es decir en 10,27 de solicitudes atendidas por día. Promedio que de acuerdo con la proyección posibilitará la atención oportuna de las solicitudes rezagadas y radicadas a la subdirección, hasta el 31 de diciembre de 2023.

Por otra parte, teniendo en cuenta la programación de visitas de pares académicos se estima que el promedio de solicitudes de los meses de noviembre y diciembre tengan un comportamiento similar a la tendencia registrada de agosto a octubre de 2023.

Bajo lo expuesto, a continuación, se presenta la proyección de atención de acuerdo con el promedio de atención día y de solicitudes para la subdirección.

Tabla 8. Promedio de Atención Subdirección de Aseguramiento

| Dependencia                                 | Promedio día agente | Porcentaje de dedicación | Proyección Total respuesta equipo agente | Número de agentes | Atención por Agente |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| Subdirección de Aseguramiento de la Calidad | 10,27%              | 100%                     | 2929                                     | 19                | 154                 |

**c) Justificación de la prórroga al plazo de ejecución.**

Teniendo en cuenta que el plazo de ejecución es hasta el día 15 de diciembre de 2023, la Dirección de Calidad para la Educación Superior, ha analizado con sus equipo técnico que, para finalizar a cabalidad con los requerimientos interpuestos por los pares académicos, ciudadanía en general e IES, expuestos anteriormente, se requiere ampliar el plazo de ejecución de la orden de compra en quince (15) días, es decir hasta el 31 de diciembre de 2023, para poder dar concluir el cierre administrativo del proceso a cabalidad y dejar el índice de respuesta oportuna en un rango aceptable.

**4. BALANCE FINANCIERO**

A continuación, se da a conocer el balance financiero de ejecución de la orden de compra 111225 de 2023 con corte al 31 de octubre de 2023, ya que a la fecha de esta solicitud no se ha radicado el trámite de pago de los servicios prestados en el mes de noviembre:

Tabla 9. Ejecución mes a mes

| Mes servicio        | No. Factura           | Valor Factura            | Fecha de pago       |
|---------------------|-----------------------|--------------------------|---------------------|
| Junio               | 2023-07-19T083554.890 | \$ 43.676.350,31         | 2023-08-31 03:58:03 |
| Julio               | SBPM - 1645           | \$ 150.967.741,98        | 2023-09-08 03:20:38 |
| Agosto              | SBPM - 1839           | \$ 150.967.741,98        | 2023-09-08 03:20:38 |
| Septiembre          | SBPM - 2068           | \$ 150.967.741,98        | 2023-09-19 03:09:47 |
| Octubre             | SBPM - 2272           | \$ 150.967.741,98        | 2023-10-17 03:42:01 |
| <b>Total pagado</b> |                       | <b>\$ 647.547.318,23</b> |                     |

En consideración como se ha mencionado anteriormente, se aplicaron descuentos en el mes de junio por ausencias justificadas de personal debido a incapacidades, por lo cual se cuenta con un valor no ejecutado de recursos durante este mes por valor de \$7.767.725,00, como se presentó en la tabla No.4 y lo que da como resultado el siguiente comportamiento del mes de junio de 2023

Tabla 10. Ejecución mes de junio de 2023

| No.             | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 1   | Característica 2                              | Característica 3  | Característica 4 | días prorrateados en % | Valor Junio-10 días    |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------------|------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | 10                     | \$2.116.666,67         |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | 10                     | \$2.400.000,00         |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Bellas artes y afines                         | Jornada Ordinaria | Plata            | 10                     | \$1.865.000,00         |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ciencias sociales, humanas y afines           | Jornada Ordinaria | Plata            | 8                      | \$11.376.500,00        |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Economía, administración, contaduría y afines | Jornada Ordinaria | Plata            | 9                      | \$10.257.500,00        |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | Jornada Ordinaria | Plata            | 8                      | \$7.273.500,00         |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | NA                                            | NA                | NA               | 21                     | \$ 1.413.648,72        |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                    |                                               |                   |                  |                        | <b>\$36.702.815,39</b> |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                    |                                               |                   |                  |                        | <b>\$6.973.534,92</b>  |

Total valor pagado en el mes de junio luego de los descuentos realizados:

**\$43.676.350,31**

Por otra parte, en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre se han desarrollado sin ningún inconveniente, por tanto, la facturación se realizó con el valor estimado mensual de \$150.967.741,98 conforme a la oferta aceptada al proveedor. A continuación, se presenta el comportamiento de pago estos meses.

Tabla 11. Ejecución julio a octubre de 2023

| No              | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 1   | Característica 2                              | Característica 3  | Característica 4 | Valor Julio a Octubre    |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|-------------------|------------------|--------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | \$ 25.400.000,00         |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | NA                | NA               | \$ 28.800.000,00         |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Bellas artes y afines                         | Jornada Ordinaria | Plata            | \$ 22.380.000,00         |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ciencias sociales, humanas y afines           | Jornada Ordinaria | Plata            | \$ 179.040.000,00        |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Economía, administración, contaduría y afines | Jornada Ordinaria | Plata            | \$ 134.280.000,00        |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | Jornada Ordinaria | Plata            | \$ 111.900.000,00        |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | NA                                            | NA                | NA               | \$ 5.654.594,88          |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                    |                                               |                   |                  | \$ 507.454.594,88        |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                    |                                               |                   |                  | \$ 96.416.373,03         |
| <b>Total</b>    |               |                                              |                    |                                               |                   |                  | <b>\$ 603.870.967,91</b> |

Como conclusión, se presenta el siguiente balance financiero con corte al 6 de diciembre de 2023 de 2023.

Tabla 12. Balance financiero de la orden de compra actualmente

|                                            |                    |
|--------------------------------------------|--------------------|
| <b>VALOR INICIAL</b>                       | \$1.170.000.000,32 |
| <b>VALOR PAGADO</b>                        | \$647.547.318,23   |
| <b>SALDO PENDIENTE PAGO A DICIEMBRE 15</b> | \$ 522.452.682,09  |
| <b>VALOR ACTUAL DE LA ORDEN</b>            |                    |
| <b>PORCENTAJE DE EJECUCIÓN</b>             | 55,35%             |

De acuerdo con lo anterior se puede observar que el proveedor a prestado los servicios de manera oportuna de acuerdo con lo establecido en las fichas técnicas del acuerdo marco, por consiguiente, se han realizado los pagos correspondientes a la ejecución del contrato.

## 5. REDISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DE OPERACIÓN

Como se describió anteriormente, al establecerse un plazo de ejecución real de 5 meses y 25 días, y conforme al descuento a realizar, se genera un remanente respecto del valor total de la orden de compra de **\$295.159.948,15** sobre los costos totales de la operación, por tanto y considerando que se hace necesario llevar a cabo las actividades que permitan el cumplimiento de la atención de PQRS de la dirección de calidad de la educación superior del viceministerio de educación superior, se hace necesario implementar las siguientes acciones, con cargo a los citados recursos, en concordancia con el punto No. 1 "Circunstancias particulares que repercuten en la ejecución de la orden de compra".

**a) Redistribuir recursos para adicionar a la operación 9 agentes, 1 líder de calidad y un supervisor**

Considerando el incremento en la demanda de radicación de las PQRS, se ve la necesidad de adicionar diez (10) agentes, un (1) supervisor y un (1) líder de calidad, estos últimos, tal como lo estipula el acuerdo marco, es decir, el supervisor de la operación centro de contacto y líder de calidad se incluyen teniendo en cuenta lo establecido en el acuerdo marco de precios para BPO que reza “Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor” y Líder de Calidad “Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes”, dado que se pasaría de 20 agentes a 30 agentes. Lo anterior, en concordancia con el anexo técnico del acuerdo marco de precios. Lo anterior

Tabla 13. Distribución agentes incluido personal nuevo

| PERSONAL             | Número Inicial de personal | Número Por Adicionar de personal | Número Total de personal |
|----------------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Agentes              | 20                         | 10                               | 30                       |
| Supervisor           | 1                          | 1                                | 2                        |
| Líder de Calidad     | 1                          | 1                                | 2                        |
| <b>Total general</b> | <b>22</b>                  | <b>12</b>                        | <b>34</b>                |

Por lo anterior, se calcula que la adición de diez (10) agentes, un (1) supervisor y un (1) líder de calidad en la operación tendría un costo de **\$56.054.253,20** por 20 días de ejecución, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 14. Estimación personal nuevo a adicionar

| Item            | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 2                              | Valor ofertado por item | Cantidad a adicionar | Valor total 10 agentes, 1 supervisor y 1 líder adicionales/ días de servicio prestado |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Amplia                                        |                         | 1                    | \$ 4.233.333,33                                                                       |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Amplia                                        |                         | 1                    | \$ 4.800.000,00                                                                       |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Bellas artes y afines                         | \$ 5.595.000,00         |                      | \$ -                                                                                  |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Ciencias sociales, humanas y afines           | \$ 5.595.000,00         | 2                    | \$ 7.460.000,00                                                                       |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Economía, administración, contaduría y afines | \$ 5.595.000,00         | 6                    | \$ 22.380.000,00                                                                      |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | \$ 5.595.000,00         | 2                    | \$ 7.460.000,00                                                                       |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | NA                                            | \$ 64.256,76            | 12                   | \$ 771.081,12                                                                         |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                                               |                         |                      | \$ 47.104.414,45                                                                      |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                                               |                         |                      | \$ 8.949.838,75                                                                       |
| <b>Total</b>    |               |                                              |                                               |                         |                      | <b>\$ ..... 56.054.253,20</b>                                                         |

**b) Prorroga y redistribuir recursos para la operación del contratista BPM Consulting prorrogando la operación del personal (22 personas) iniciales a 31 de diciembre**

Conforme a lo expuesto, se requiere prorrogar el servicio de operación contratado en 15 días, es decir hasta el 31 de diciembre de 2023, con el fin de lograr un cierre administrativo que permita concluir con la proyección de respuestas de las PQRS interpuestas por los pares académicos bajo el marco de las visitas de condiciones de calidad que genera la subdirección de aseguramiento para el otorgamiento del registro calificado o acreditación de alta calidad.

Conforme lo anterior, se realiza la estimación de la operación en 15 días, lo cual nos da como

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

resultado un valor de **\$74.642.750,00** para un total de **\$949.482.802,17**.

A continuación, el detalle de los registrado.

Tabla 15. Valor estimado orden de compra con personal actual hasta 31 de diciembre de 2023

| Item            | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 1   | Característica 2                              | Capacidad | Unidad x Capacidad    | Valor ejecutado por ítem en el mes de junio | Valor julio a diciembre  | Valor total orden de compra 31 de diciembre/ 22 personas |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------|-----------|-----------------------|---------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | 1         | Mes                   | \$2.116.666,67                              | \$ 38.100.000,00         | \$ 40.216.666,67                                         |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | Amplia                                        | 1         | Mes                   | \$2.400.000,00                              | \$43.200.000,00          | \$ 45.600.000,00                                         |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Bellas artes y afines                         | 1         | Mes                   | \$ 1.865.000,00                             | \$33.570.000,00          | \$ 35.435.000,00                                         |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ciencias sociales, humanas y afines           | 8         | Mes                   | \$ 11.376.500,00                            | \$268.560.000,00         | \$ 279.936.500,00                                        |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Economía, administración, contaduría y afines | 6         | Mes                   | \$ 10.257.500,00                            | \$201.420.000,00         | \$ 211.677.500,00                                        |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | 5         | Mes                   | \$ 7.273.500,00                             | \$167.850.000,00         | \$ 175.123.500,00                                        |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | NA                                            | 22        | Licencia por posición | \$ 1.413.648,72                             | \$ 8.481.892,32          | \$ 9.895.541,04                                          |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                    |                                               |           |                       | \$ 36.702.815,39                            | \$761.181.892,32         | \$ 797.884.707,71                                        |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                    |                                               |           |                       | \$6.973.534,92                              | \$ 144.624.559,54        | \$ 151.598.094,46                                        |
| <b>Total</b>    |               |                                              |                    |                                               |           |                       | <b>\$ 43.676.350,31</b>                     | <b>\$ 905.806.451,86</b> | <b>\$ 949.482.802,17</b>                                 |

Como conclusión de las acciones anteriormente contempladas, se tendría que el valor de la Orden de compra incluyendo los 15 días de prórroga para un total de ejecución real de 6 meses y 10 días, y los costos del personal requeridos, da un valor total de la orden de compra de **\$ 1.005.537.055,37**, como se registra a continuación:

Tabla 16. Detalle Valor estimado orden de compra con personal actual y a adicionar personal nuevo hasta 31 de diciembre de 2023

| Item            | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 2                              | Capacidad | Valor total orden de compra 31 de diciembre incluye 10 agentes, 1 líder y 1 supervisor más |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Amplia                                        | 2         | \$ 44.450.000,00                                                                           |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Amplia                                        | 2         | \$ 50.400.000,00                                                                           |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Bellas artes y afines                         | 1         | \$ 35.435.000,00                                                                           |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Ciencias sociales, humanas y afines           | 10        | \$ 287.396.500,00                                                                          |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Economía, administración, contaduría y afines | 12        | \$ 234.057.500,00                                                                          |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines  | 7         | \$ 182.583.500,00                                                                          |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | NA                                            | 34        | \$ 10.666.622,16                                                                           |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                                               |           | \$ 844.989.122,16                                                                          |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                                               |           | \$ 160.547.933,21                                                                          |
| <b>Total</b>    |               |                                              |                                               |           | <b>\$ 1.005.537.055,37</b>                                                                 |

En virtud de lo expuesto, la presente modificación contractual no implica adición de recursos y la modificación que se realiza en la orden de compra por los conceptos de prórroga y los costos del personal adicional, disminuyendo desde las 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 en la cantidad de tiempo y se adiciona 6 nuevas línea indicando la incorporación de diez (10) agentes, un (1) líder de calidad, un (1) supervisor y servicio de Plataforma de Centro de Contacto por los agentes a adicionar por el término de veinte (20) días.

## 6. LIBERACIÓN RECURSOS

**SOLICITUD DE MODIFICACIÓN  
/ SUSPENSIÓN / TERMINACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

Una vez realizadas las redistribuciones de los conceptos y valores estimados en la suma de **\$130.697.003,20** con cargo a los recursos disponibles en la orden de compra, queda un saldo por valor de **\$164.462.944,95**, el cual deberá ser liberado mediante la presente modificación, teniendo en cuenta la siguiente información presupuestal.

Tabla 17. Información presupuestal

| CDP   | Registro Presupuestal | Rubro                       | Dependencia                                                           | Recurso | Situación |
|-------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-----------|
| 68823 | 594523                | C-2202-0700-32-0-2202010-02 | 19- Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior | 10      | CSF       |

En virtud de lo expuesto, la presente modificación contractual no implica adición de recursos y la modificación que se realiza estaría expresada en la tienda virtual disminuyendo en cada ítem lo correspondiente. Como se presenta a continuación:

Tabla 18. Detalle Descuento por ítem para liberar

| Item            | Código Matriz | Servicio                                     | Característica 1   | Valor total orden de compra 31 de diciembre incluye 10 agentes, 1 líder y 1 supervisor más | Valor a reducir por cada uno de los ítems |
|-----------------|---------------|----------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1               | IT-BPO-38-7   | Líder de calidad                             | Jornada Ordinaria  | \$ 44.450.000,00                                                                           | \$ 4.762.500,00                           |
| 2               | IT-BPO-37-6   | Supervisor Servicios BPO                     | Jornada Ordinaria  | \$ 50.400.000,00                                                                           | \$ 5.400.000,00                           |
| 3               | IT-BPO-25-76  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 35.435.000,00                                                                           | \$ 7.926.250,00                           |
| 4               | IT-BPO-25-46  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 287.396.500,00                                                                          | \$ 59.493.500,00                          |
| 5               | IT-BPO-25-31  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 234.057.500,00                                                                          | \$ 26.110.000,00                          |
| 6               | IT-BPO-25-61  | Agente en Sitio                              | Agente profesional | \$ 182.583.500,00                                                                          | \$ 34.222.750,00                          |
| 7               | IT-BPO-47-1   | Plataforma de Centro de Contacto para Agente | Omnicanal          | \$ 10.666.622,16                                                                           | \$ 289.155,42                             |
| <b>Subtotal</b> |               |                                              |                    | \$ 844.989.122,16                                                                          | \$ 138.204.155,42                         |
| <b>IVA</b>      |               |                                              |                    | \$ 160.547.933,21                                                                          | \$ 26.258.789,53                          |
| <b>Total</b>    |               |                                              |                    | <b>\$ 1.005.537.055,37</b>                                                                 | <b>\$ 164.462.944,95</b>                  |

Con la suscripción de la modificación de la presente orden de compra, el contratista se compromete a ajustar las garantías. Así mismo, deberá informarse a la Compañía Aseguradora las modificaciones surtidas en la orden.

Expuesto lo anterior, de parte del Ministerio de Educación Nacional, a través de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior se puso en consideración de BPM Consulting la presente modificación, quienes dieron bajo comunicación de fecha 7 de diciembre de 2023.

En este sentido, y de conformidad con lo expuesto en el presente documento, la supervisión del contrato recomienda y avala la prórroga y modificación de la orden de compra mediante la presente solicitud; en consecuencia, se presenta a consideración del ordenador del gasto.

**Se elabora la presente modificación por el Supervisor del Contrato/convenio LUIS BERNARDO CARRILLO ÁLVAREZ da visto bueno a esta solicitud el líder de la necesidad, ALINA GÓMEZ MEJÍA en su condición de SUBDIRECTORA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR y se aprueba por el ordenador del gasto competente ALEJANDRO ÁLVAREZ GALLEGOS en su condición de VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR a través de la plataforma NEON. Por lo anterior una vez aprobado no se podrá modificar.**

**Anexo:**

|    |                                                |
|----|------------------------------------------------|
| SI | Informe parcial de supervisión / interventoría |
| SI | Plan de pagos (anexar en el caso de adiciones) |

Original: Subdirección de Contratación. Primera copia: Interventor/Supervisor.



**ELABORÓ**  
**LUIS BERNARDO CARRILLO ALVAREZ**  
INTERVENTOR  
12-12-2023 11:41:47

**REVISÓ**  
**ALINA GÓMEZ MEJÍA**  
SUBDIRECTORA(A)  
12-12-2023 12:31:18

**APROBÓ**  
**ALEJANDRO ALVAREZ GALLEGOS**  
Ordenador del Gasto  
12-12-2023 12:40:30

Bogotá D.C., 07 de diciembre de 2023

Señores:  
**Ministerio de Educación Nacional PQRS**  
Atn, Luis Bernardo Carrillo Álvarez  
**Ciudad**

**Asunto: Aceptación adición y prórroga orden de compra No 111225.**

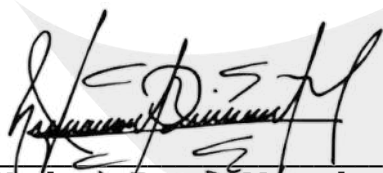
Cordial Saludo,

Por medio del presente y de acuerdo con su solicitud, nos permitimos dar nuestro visto bueno para adición y prórroga de la OC 111225 hasta el 31 de diciembre de 2023; incluyendo adición de personal (1 Supervisor, 1 Líder de calidad, 10 agentes profesionales, 12 licencias de plataforma de centro de contacto) por 20 días con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio y cubrir las necesidades operativas del contrato.

Aclaremos que la adición del personal por ser por tan poco tiempo estará sujeta a que las personas referenciadas cumplan con los perfiles y estén de acuerdo con la contratación hasta el 31 de diciembre.

De igual manera, confirmamos que la facturación se realizará de acuerdo con cada uno de los servicios contratados, efectivamente prestados y por la unidad de facturación que corresponda, por lo que los montos referenciados en el documento de solicitud de modificación podrían cambiar en el transcurso de ejecución de la misma.

Atentamente,



**Norberto Duarte Monsalve**  
C.C. 91.278.784 de Bucaramanga  
Representante Legal BPM Consulting SAS

## CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de **BPM CONSULTING SAS.**, firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

**BPM CONSULTING SAS.** Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002. Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los seis (6) días del mes de diciembre de 2023.



**LILIANA FERRO FERRO**  
**REVISORA FISCAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ  
TARJETA PROFESIONAL No. 122034



**NORBERTO DUARTE MONSALVE**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**BPM CONSULTING**  
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

UNIDAD  
ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL  
DE CONTADORES**



Certificado No:

9 B 3 8 0 7 A 3 F D C 0 4 F B 4

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL**

**JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:  
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

**NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS \*\*\*\*\***  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Dado en BOGOTA a los 28 días del mes de Agosto de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

**DIRECTOR GENERAL**

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) digitando el número del certificado