

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	399880
Número de orden de compra a modificar:	105906
Entidad compradora:	AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA - CCE
Nombre del solicitante:	Eduardo Torres Espinosa
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II
Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-03-04 11:26:12

## Detalle o justificación

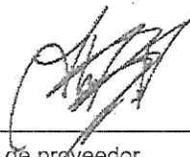
De conformidad con el acta de liquidación adjunta, se procede a liquidar la orden de compra núm. 105906 en la TVEC.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Sandra Maria Cuenca Leguizamo

Documento: 52.264.935



Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Santafe Correa

Documento: 79.694.477

Elaboró: Eduardo Torres Espinosa - Contratista GIT Gestión contractual, asuntos legales y judiciales.  
Revisó: María del Carmen Marroquín Vasco - Coordinadora GIT Gestión contractual, asuntos legales y judiciales.  
Aprobó: Sandra María Cuenca Leguizamo - Secretaria General.

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

Entre los suscritos, **SANDRA MARÍA CUENCA LEGUIZAMO**, identificada con la cédula de ciudadanía número **52.264.935** expedida en Bogotá, en su calidad de Secretaria General de Colombia Compra Eficiente, nombrada mediante Resolución núm. 041 del 26 de enero de 2024, cargo para el cual tomó posesión el 29 de enero de 2024, según consta en acta núm. 006 de la misma fecha, en uso de las facultades y funciones delegadas por la Dirección General de Colombia Compra Eficiente a través de la Resolución núm. 504 de 2023, actuando en nombre y representación de la **Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente-**, con NIT. **900.514.813-2**, por una parte, y por la otra, **JOHN SANTAFÉ CORREA**, identificado con cedula de ciudadanía número **79.694.477** representante legal de **Oursourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC**, identificada con NIT. **800.211.401-8** quien para los efectos del presente documento se denomina el **CONTRATISTA**, hemos convenido liquidar de mutuo acuerdo con la Orden de Compra núm. **105906**:

**INFORMACIÓN DEL CONTRATO**

<b>Objeto del contrato:</b>	Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano.					
<b>Fecha de Suscripción:</b>	07	03	2023			
<b>Fecha de Inicio:</b>	21	03	2023	<b>Plazo de ejecución inicial hasta:</b>	31	08
<b>Prórroga 1</b>		<b>Hasta:</b>	31		10	2023



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

1 X

α

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
 VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

<b>Valor Inicial del Contrato:</b>			\$ 1.778.022.659,91
<b>Valor adición 1 y/o reducción</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)		<b>Adición</b>	<b>Reducción</b>
		X	
			\$ 884.648.041,98
<b>VALOR TOTAL</b>			\$ 2.662.670.701,89
<b>Vigencias Futuras (VF):</b>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
		Fecha de VF: _____	

APROPRIACIÓN PRESUPUESTAL	NÚMERO	FECHA	VALOR
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD - CDP	23423	14 02 2023	\$ 5.202.232.000,00
REGISTRO PRESUPUESTAL - RP	20623	08 03 2023	\$ 1.778.022.659,91

NÚMERO ADICIÓN	APROPRIACIÓN PRESUPUESTAL ADICIONES	NÚMERO	FECHA	VALOR
1	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD - CDP	23423	21 07 2023	\$ 884.648.041,98
	REGISTRO PRESUPUESTAL - RP	20623	24 07 2023	\$ 884.648.041,98

GARANTÍA O PÓLIZA DEL CONTRATO – ANEXO 0						
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPANÍA ASEGURADORA	
Cumplimiento del contrato	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2024	10/03/2023	\$ 266.703.398,99	Seguros del Estado S.A.	
Calidad del servicio	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2024	10/03/2023	\$ 177.802.265,99	Seguros del Estado S.A.	



Departamento Nacional  
 de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
 Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

Pago de salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2026	10/03/2023	\$ 88,901,133.00	Seguros del Estado S.A.
---	-----------------	--------------------------	------------	------------------	----------------------------

GARANTÍA O PÓLIZA DEL CONTRATO – ANEXO 1					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPANÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2024	N/A	\$399,400,605.28	Seguros del Estado S.A.
Calidad del servicio	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2024	N/A	\$266,267,070.19	Seguros del Estado S.A.
Pago De Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales	11-44-101199237	07/03/2023 31/08/2026	N/A	\$133,133,535.09	Seguros del Estado S.A.

GARANTÍA O PÓLIZA VIGENTE HASTA LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO – ANEXO 2					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPANÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	11-44-101199237	07/03/2023 31/10/2024	26/07/2023	\$399,400,605.28	Seguros del Estado S.A.
Calidad del servicio	11-44-101199237	07/03/2023 31/10/2024	26/07/2023	\$266,267,070.19	Seguros del Estado S.A.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

3

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

Pago De Salarios,	11-44-101199237	07/03/2023	26/07/2023	\$133.133.535,09	Seguros del Estado S.A.
Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales		31/10/2026			

**SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

Nombre:	Carlos Francisco Toledo Flórez	Cargo en CCE:	Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico
Resolución de Nombramiento CCE N°:	459 de 2023	Acta de Posesión:	042
Fecha de Nombramiento:	01/08/2023	Área / Subdirección:	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

N°	FECHA	N° DE PAGO	PAGOS		
			VALOR BRUTO	DEDUCCIONES	VALOR NETO
1	28/04/2023	121297223	112.327.810,41	4.687.563,00	107.640.247,41
2	31/05/2023	159897323	336.301.157,47	14.034.215,00	322.266.942,47
3	28/06/2023	193100823	338.533.569,42	14.127.376,00	324.406.193,42
4	21/07/2023	230176523	337.126.944,46	14.068.676,00	323.058.268,46
5	22/08/2023	272078123	347.598.645,45	14.505.671,00	333.092.974,45



Departamento Nacional de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

A

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

6	22	9	2023	318935323	392.165.815,68	16.365.508,00	375.800.307,68
7	27	10	2023	370498323	392.447.981,75	16.377.283,00	376.070.698,75
8	21	11	2023	402138423	392.495.426,58	16.379.263,00	376.116.163,58
					2.648.997.351,22	110.545.555,00	2.538.451.796,22

**MANIFESTACIONES – ACUERDOS Y TRANSACCIONES**

**LAS PARTES MANIFIESTAN QUE: (Marcar con X la manifestación)**

	SI	NO
a. ¿Concurren de manera voluntaria y de común acuerdo a liquidar el contrato CCE identificado en este documento?	X	
b. ¿El contratista identificado en este documento ejecutó a cabalidad el objeto del contrato?	X	
c. ¿El supervisor del contrato por parte de Colombia Compra Eficiente recibió a satisfacción el objeto del contrato ejecutado?	X	
d. ¿El contratista ejecutó a cabalidad el objeto del contrato?	X	

**LIQUIDACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO**

Valor total contratado	\$ 2.662.670.701,89
Valor total pagado	\$ 2.648.997.351,22
Saldo a favor Colombia Compra Eficiente	\$ 13.673.350,67
Saldo a favor del Contratista	\$ 0,00
Saldo por liberar	\$ 13.673.350,67



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

El contratista:	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC	Renuncia o toda acción, reclamación o demanda contra Colombia Compra Eficiente en relación con el contrato y la presente liquidación
Las partes se encuentran a paz y salvo por todo concepto. (Marque X)	SI	X NO

Con la suscripción de la presente acta se da por liquidado la Orden de Compra No. 105906 suscrito entre la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- y el contratista **Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S.**

**Observaciones:**

1. Que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- celebró la orden de compra No. 105906 del 7 de marzo de 2023 con el contratista Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. por un valor de \$ 1.778.022.659,91 cuyo objeto fue "Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano."
2. Que la orden de compra No. 105906 del 7 de marzo de 2023 comenzó ejecución el 21 de marzo de 2023, de conformidad con las especificaciones y el objeto de este.
3. Que se ejecutó el plan de pagos de acuerdo con las facturas y períodos relacionados en el presente documento.
4. Que para la debida ejecución del contrato el proveedor adquirió la Garantía única de Cumplimiento No. 11-44-101199237 a través de la Compañía aseguradora Seguros del Estado S.A., póliza aprobada en la TVEC.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

X

A

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

5. Que se realizó modificación a la Orden de Compra el 21 de julio de 2023, dando lugar a una adición de \$884.648.041,98 y a una prórroga hasta el 31 de octubre del 2023, en los siguientes términos:  

"I) El valor total inicial de la OC es de \$ 1.778.022.659,91; II) Se suprimen 3 ítems (incluido IVA correspondiente) por un valor total de \$93.706.632,71; III) Se adiciona la compra por un valor total de \$978.354.674,69; IV) El nuevo valor total de la OC es por \$2.662.670.701,89; V) Se prórroga la orden de compra hasta el 31 de octubre de 2023. En razón a lo anterior, se adiciona el CDP No. 23423 por un valor total de \$884.648.042,00."
6. Que en virtud de la modificación del contrato el proveedor solicitó a la aseguradora la ampliación y suficiencia de los amparos contenidos en la Garantía No. 11-44-101199237, de la cual se aprobó únicamente el anexo No. 2 en la IVEC
7. Que al cierre de la vigencia fiscal 2023 el valor de las apropiaciones programadas para este contrato fue por un valor total de \$ 2.662.670.701,89.
8. Que la ejecución de la Orden de Compra No. 105906 se efectuó sin contratiempos desde su inicio el 21 de marzo de 2023, hasta el 31 de octubre de 2023.
9. Que una vez revisada la ejecución presupuestal en la vigencia 2023 se evidencia por parte de la supervisión del contrato que existe un saldo pendiente por liberar por valor de \$ 13.673.350,67, el cual corresponde a los servicios no consumidos en la vigencia.
10. Los saldos por liberar corresponden a servicios no consumidos durante la ejecución de la orden de compra.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

  
7

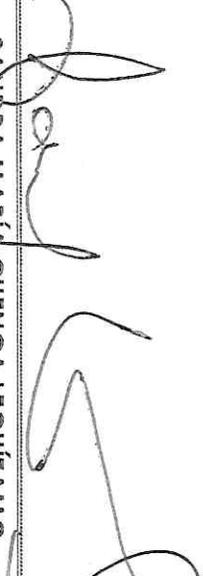
**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

Por lo anterior, se encuentra viable liquidar de mutuo acuerdo la orden de compra No. 105906, según las consideraciones de la presente acta.

En constancia se firma en Bogotá D.C.,

Aprobado por:

  
SANDRA MARÍA CUENCA LEGUIZAMO  
Secretaría General -Colombia Compra  
Eficiente-

  
JOHN FERNANDO SANTAFÉ CORREA  
Outsourcing Servicios Informáticos  
S.A.S. BIC

  
CARLOS FRANCISCO TOLEDO FLÓREZ  
Supervisor Orden de Compra

  
Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

A

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

Colombia Compra Eficiente

Elaboró: Álvaro Fernando Talero Benítez Coordinador grupo interno Operación de Plataformas, Apoyo a la supervisión.  
 Revisó: Yancerith Posada López- Controlista del grupo de Gestión Contractual, asuntos legales y judiciales de la SG; María del Carmen Marroquín Vasco Coordinador Grupo de Gestión Contractual, Asuntos legales y Judiciales de la SG y Sergio Andrés Mendoza Betancourt- Controlista de la Secretaría General.  
 Aprobó: Sandra María Cuencana Leguizamo- Secretaria General ANCP- CCE.

**CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSION VIGENTE DEL FORMATO
02			
			Elaboró Silvia Ramirez Secretaria General
			Elaboró Karina Blanco Asesora de Planeación
			Revisó Silvia Ramirez Secretaria General
			Revisó Karina Blanco Asesora de Planeación
			Aprobó Silvia Ramirez Secretaria General
			Aprobó Karina Blanco Asesora de Planeación
01	Se crea y estandariza el formato Acta de liquidación por mutuo acuerdo.	18/12/2018	



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
 Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

**FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO**

CÓDIGO: CCE-GCO-FM-02  
VERSIÓN: 02 DEL 29 DE JUNIO DE 2023

02	Se elimina el cuadro de identificación de las partes y se cambia por un escrito de identificación, se cambia la modalidad de firma donde solo el supervisor firma en el documento y las demás partes en plataforma	23/06/2023	
		Elaboro	Diana Catalina Ramirez
		Revisó	Ronald Gordillo
		Aprobó	William Renan Rodriguez
			Secretario General
			Técnico O1 121
			Coordinador del Grupo Interno de Gestión Contractual, Asuntos Legales y Judiciales



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. (601)7956600 • Carrera 7 No. 25 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

A

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	12-01-2024
Ciudad:	Bogotá DC
Título del Informe:	Informe final supervisión Orden de Compra No. 105906
Objeto del Informe:	Presentar al área contractual de la ANCPCE un resumen de la ejecución contractual de la Orden de Compra No. 105906
Alcance o periodo reportado:	Vigencia de la OC 105906
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	

### II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Yancenith Posada López
Cargo:	Contratista
Área:	Secretaria General
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Alvaro Fernando Talero Benitez
Cargo:	Coordinador Grupo Interno Operación de Plataformas
Área:	Subdirección De Información y Desarrollo Tecnológico.

### III. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe final de supervisión es elaborado a solicitud del área contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) con el fin de tener una mayor claridad sobre la ejecución y el proceso de liquidación de la Orden de Compra No. 105906.

Como parte de su función de agregación de demanda para el estado, la ANCP-CCE tiene a disposición el acuerdo marco de precios (AMP) para la prestación de servicios de BPO II No. CCE-025-AMP-2021 el cual está siendo contratado por la entidad desde febrero del año 2018 y con el fin de garantizar el debido trámite y soporte a las solicitudes e incidentes sobre las plataformas de compra pública, se cuenta con un servicio que permita cubrir todas las necesidades requeridas para tal fin.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

Cabe aclarar sobre la orden de compra en cuestión que La ANCP-CCE adquirió los servicios de BPO con el proveedor Outsourcing S.A, quien llevó a cabo el proceso de implementación y ejecución de los servicios de acuerdo con las necesidades de la entidad.

La operación que soporta el acompañamiento a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública y herramientas web, prestando asesoría y acompañamiento para realizar los procesos de contratación según las necesidades que presenten los partícipes de compra pública.

Los servicios de BPO adquiridos mediante las órdenes de compra tienen como fin:

- ✓ Ofrecer un único punto de contacto de la entidad con los partícipes de la compra pública.
- ✓ Atender, hacer seguimiento y solucionar de manera eficaz las solicitudes de los usuarios.
- ✓ Disponer de los siguientes canales de atención: Línea telefónica nacional, línea telefónica local, chat, formularios de soporte en el portal web y PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia - PQRSD) para que los usuarios registren sus solicitudes.
- ✓ Acompañar a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública guiándolos en los procesos que realizan según las necesidades que reportan por los distintos canales de atención.

Para lograr los fines perseguidos con la generación de la Orden de Compra, la ANCP-CCE ha distribuido agentes en los siguientes canales de atención:

CANAL	DESCRIPCIÓN	AGENTES
Telefónico	Las líneas habilitadas para el uso de este canal son: Bogotá (601) 745 6788 y línea gratuita Nacional 018000-520808	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Chat	Previo a la interacción con SECOBOT y en caso de que éste no responda alguna consulta, la interacción pasa a conversación a través de mensajería instantánea.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Formularios web	Son dos los formularios habilitados para la recepción de solicitudes: 1. Formulario de soporte. 2. Solicitudes TVEC.	Agentes BackOffice: Divididos para la atención de incidentes y solicitudes por plataforma.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

PQRSD	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y ley 1474 de 2011.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
-------	--	--

El grupo de agentes se entiende como el Nivel 1 de atención y comprende el "primer frente" de atención. A este equipo lo soporta un Nivel 2 (equipo de operación de plataformas de SIDT) en caso de que la solicitud requiera un análisis y competencia adicional a la del nivel 1, y un nivel 3 al que se acude en caso de requerir apoyo de otras áreas o de los proveedores de las plataformas de compra pública.

### Validación Estudios Previos y Contrato.

Para la vigencia 2023 del servicio de contratación de BPO se proyectó el inicio de la ejecución el 21 de marzo de 2023 hasta el 31 de agosto de 2023, un total de 5 meses y 10 días. Los servicios y recurso humano contratado por la ANCP-CCE fueron los son los siguientes:

- Agentes Generales: 36
- Agentes Técnicos: 19
- Agentes profesionales: 4
- Supervisores: 4
- Líderes de calidad: 4
- Formador: 2
- Minuto IVR: 85.000
- Minutos conexión outbound fijo a celular: 30.000
- Minutos conexión outbound entre fijos ciudades principales: 4.500
- Minutos de conexión outbound de fijo a larga distancia nacional: 900
- Licencia plataforma de centro de contacto para agente: 1 licencia por cada agente, total 63
- Licenciamiento Microsoft office: 1 licencia por cada agente, supervisor y líder de calidad, total 71
- Troncal SIP: 1.5 canales por agente para comunicación telefónica, al ser 63 agentes se requirieron 94 canales
- Horas de desarrollo IVR: 250
- Grabación anuncios IVR: 50
- VPN Virtual Private Network: 5 VPN

De acuerdo con lo anterior, se estimó un presupuesto para la vigencia 2023 por la suma de \$1.778.022.659,91

Estos recursos estuvieron garantizados a través del certificado de disponibilidad presupuestal No 23423 del 14 de febrero de 2023 ver documento.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022



03. CDP 23423 -  
14-02-2023 (1).pdf

[REP\\_EPG002 ComprobanteCDP \(sharepoint.com\)](#)

Durante la ejecución de la orden de compra se realizó 1 adición la cual se especifica a continuación:

Adición 1: se realizó el 21 de julio de 2023 con las siguientes consideraciones: se suprimieron 3 ítems, se proroga la orden de compra hasta el 31 de octubre de 2023, los cuales se pueden validar en el siguiente documento:



20230721\_solicitud-  
modificacion\_oc\_10!

[20230721\\_solicitud-modificacion\\_oc\\_105906\\_-370637\\_1\\_bpo\\_fdo\\_f.pdf  
\(colombiacompra.gov.co\)](#)

## RELACIÓN DE TICKETS ESCALADOS

### Mesa de Servicio – Vortal

Con relación a los tickets escalados por mesa de servicio a vortal durante la ejecución de la orden de compra (21 de marzo de 2023 a 31 de octubre de 2023), validando la plataforma EasyVista se evidencia que a la fecha no hay pendientes o abiertos.

### Casos en GLPI

En relación con los casos escalados desde mesa de servicio a través de la plataforma de GLPI, validando en la misma y durante la ejecución de orden de compra, se evidencia que a la fecha no se encuentran casos pendientes ni abiertos, a continuación, se lista la cantidad de casos y el estado en GLPI:

Mes	Estado	Cantidad de Casos
Marzo	Cerrado	8.421
Abril	Cerrado	15.355
Mayo	Cerrado	25.414



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

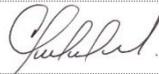
Junio	Cerrado	18.194
Julio	Cerrado	13.599
Agosto	Cerrado	13.622
Septiembre	Cerrado	14.416
Octubre	Cerrado	16.677
<b>Total general</b>		<b>125.698</b>

### IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

- En base a lo descrito anteriormente se concluye el cumplimiento a cabalidad del objeto de la orden de compra “Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco del proyecto de eficiencia de servicio al ciudadano”, durante el periodo comprendido entre el 21 de marzo de 2023 al 31 de octubre de 2023.
- Que una vez revisada la ejecución presupuestal a 2023 se evidencia por parte de la supervisión del contrato que existe un saldo a favor de la ANCP-CCE por la suma de \$13.673.350,67, el cual corresponde a los servicios no consumidos en dicha vigencia.
- Estos recursos pendientes por liberar se encuentran como reserva presupuestal de la vigencia 2023, por lo cual es prioritario proceder con la liberación.

### V. ANEXOS

### VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Fernando Talero	15/01/2024	
Revisó	Carlos Francisco Toledo Florez	15/01/2024	
Aprobó	Carlos Francisco Toledo Florez	15/01/2024	

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**CÓDIGO:** CCE-DES-FM-16

**VERSIÓN:** 03 DE 24 DE ENERO DE 2022

### VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 15 del mes enero del año 2024 por el apoyo a la supervisión de la orden de compra

Registrar Firma			
Nombre:	Alvaro Fernando Talero Benitez		
Cargo:	Coordinador Grupo Operación de Plataformas – Apoyo a la supervisión		
Fecha:	11/12/2023		

Elaboro: Alvaro Fernando Talero Benitez

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaría general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación