

## MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

**Id Solicitud:** 130778  
**Número de orden de compra a modificar:** 44382  
**Entidad compradora:** Ministerio de Transporte  
**Nombre del solicitante:** Adriana Patricia Muñoz Clavijo  
**Proveedor:** CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO  
**Mecanismo de agregación de demanda:** Servicios BPO  
**Tipo de Solicitud:** Modificación de la Orden de Compra  
**Fecha:** 2020-03-12 14 58 58

### Campos a Actualizar

---

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

### Cuentas asociadas

---

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
43420	SERVICIOS BPO	CDP-21520	CDP	21520

---

### Artículos actuales

---

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico_ Ordinaria-Plata - 9 Agente	11 0	Mes	33068727.00	CDP-21520	363755997.00

4



2	bpo01--2 - IT- BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técni Ordinaria-Plata - 3 Agente	11.0	Mes	9518691 00	CDP-21520	104705601.00
3	bpo01--3 - IT- BPO-CC-4-6- Agente Front Office sin herramienta_Técni Ordinaria-Plata - 2 Agente	11.0	Mes	5943942.00	CDP-21520	65383362.00
4	bpo01--4 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad. Ordinaria-NA - 1 Supervisor	11.0	Mes	5255665.00	CDP-21520	57812315.00
5	bpo01--5 - IT- BPO-CC-43-1- VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servic 7x24-NA - 1 Unidad	11.0	Mes	183120.00	CDP-21520	2014320.00
6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 8 Anuncio	1.0	Mes	278864.00	CDP-21520	278864.00
7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornac Ordinaria-NA - 4000 SMS	8.0	Mes	42920 00	CDP-21520	343360.00
8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-26-2- Virtual Hold_NA_Servicio 7x24-NA - 600 Transacción	11.0	Mes	33468.00	CDP-21520	368148.00

↑

9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA NA - 6000 Minuto	11.0	Mes	25740.00	CDP-21520	283140.00
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-46-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA NA - 8000 Minuto	11.0	Mes	223120.00	CDP-21520	2454320.00
11	bpo01--11 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jor Ordinaria-NA - 1500 Transferencia	11.0	Mes	20520.00	CDP-21520	225720.00
12	bpo01--12 - IT- BPO-CC-10-4- Minuto de conexión Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 1500 Minuto	11.0	Mes	65160.00	CDP-21520	716760 00
13	bpo01--13 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 8000 Minuto	11.0	Mes	308880.00	CDP-21520	3397680 00
14	bpo01--IVA	1.0	Unidad	114330521.53	CDP-21520	114330521.53

### Artículos editados y/o agregados

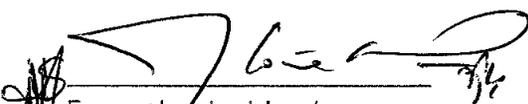
Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020	1.00	Unidad	35499436.50	CDP-21520	35499436.50

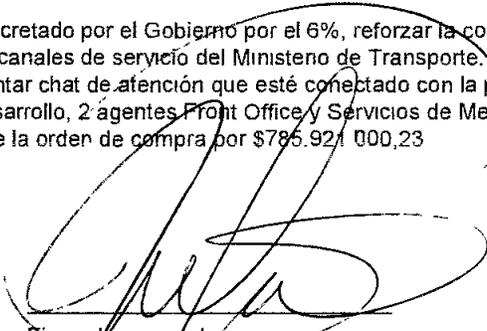


Nuevo	Nuevo	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 4010 SMS	2.00	Mes	43027 30	CDP-21520	86054.60
Nuevo	Nuevo	HORA DESARROLLO	15.00	Hora	134000.00	CDP-21520	2010000.00
Nuevo	Nuevo	Agente Front Office sin herramienta_Téc Ordinaria-Plata - 2 Agente	3 00	Mes	6300578.52	CDP-21520	18901735.56
Nuevo	Nuevo	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Min 7x24-NA -6334 Minuto	9 00	Mes	244555.74	CDP-21520	2201001.66

**Detalle o justificación de la aclaración**

Se requiere realizar adición con ocasión al incremento salarial decretado por el Gobierno por el 6%, reforzar la comunicación entre la nueva plataforma, mejorar tiempos de atención en los diferentes canales de servicio del Ministerio de Transporte. Como también se requiere descentralizar y fortalecer aún más los canales, implementar chat de atención que esté conectado con la página Web de la Entidad. Para tal fin se requiere incluir el servicio de horas de desarrollo, 2 agentes Front Office y Servicios de Mensajes. El valor total de la adición corresponde a \$69.850.891,70 para un valor total de la orden de compra por \$785.921.000,23

  
 Firma ordenador del gasto  
 Nombre: **Gloria Enríquez Acevedo**  
 Documento: **51808162**

  
 Firma de proveedor  
 Nombre: **Julio Cesar Pavan**  
 Documento: **1013772**



La movilidad  
es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE  
MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL

Código: CTN-F-009

Versión: 004

INFORMACIÓN GENERAL

TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO	Orden de compra 44382 de 2020 / Contrato No. 170 de 2020
CONTRATISTA	Conalcreditos - Conalcenter BPO
<u>MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)</u>	No aplica
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL	19/12/2020
VALOR ACTUAL	SETECIENTOS DIESECISEIS MILLONES SETENTA MIL CIENTO OCHO PESOS CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS (\$ 716.070.108,53)

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPO DE MODIFICACIÓN	Adición y modificación de servicios
VALOR ADICIONAR	SESENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS (\$69.850.891,71)
FORMA DE PAGO	No Aplica
PRÓRROGA	No Aplica
SUSPENSIÓN	No Aplica
REDUCCIÓN	No Aplica
OTRA MODIFICACIÓN	Inclusión de los siguientes ítems: 1) Reajuste salarial de los ítems contratados 6%; 2) adición de quince (15) horas de desarrollo; 3) dos (2) Agentes front office sin herramienta por tres (3) meses modalidad técnico, nivel Plata, 4) Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos cuatro mil diez (4010) por dos (2) meses.
AFECTACIÓN PRESUPUESTAL	CDP: 21520 expedido el 20-01-2020, por valor de \$785.921.016,00.



La movilidad  
es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE  
MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL

Código: CTN-F-009

Versión: 004

### JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

Teniendo en cuenta que el evento de cotización N° 79314 de servicios BPO fue creado el 28 de diciembre de 2019, momento en el cuál el simulador aún no contemplaba el ajuste base del incremento del SMMLV decretado anualmente. El Ministerio de Transporte procedió a realizar la consulta a Colombia Compra Eficiente sobre el procedimiento que se debía surtir una vez sea emitida la Orden de Compra, para lo cual señalaron:

*"(...)En atención a su comunicación le informamos que actualmente el catalogo y el simulador no contemplan el incremento del salario para el año 2020 y el IPC, por lo cual en el 2020 el proveedor puede solicitar que este se ajuste, para ello debe generar modificación a la orden de compra(...)".* (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Por otro lado, Colombia Compra eficiente a través del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017 en su Cláusula 9.2 establece:

*"Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV"*

Por tal motivo, la presente adición, contempla el ajuste salarial decretado por el Gobierno (6%) y confirmado por el proveedor de los servicios a través de la cotización allegada a la Entidad, arrojando un total de \$ 35.499.436,50 sin IVA.

De igual manera, se requiere aumentar el número de agentes técnicos a dos (2) unidades por tres (3) meses con el fin de fortalecer el canal presencial, especialmente en labores de radicación, clasificación y reasignación de todas las comunicaciones que ingresan a Planta Central, a través de las ventanillas de radicación, correo electrónico, página web, entre otros medios; así mismo, en la orientación a servidores públicos de la Entidad y tercerizados en cuanto la tipología documental de cada radicado, los temas y su dependencia competente, la priorización y tratamiento de documentos con riesgo reputacional alto (Tutelas, desacatos, entre otros), traslados por competencia a tiempo y la adecuada y oportuna atención de usuarios que requieren la oferta de trámites y servicios del Ministerio. Esto con el fin de no desatender las necesidades del servicio que actualmente requiere la Entidad. Esto teniendo en cuenta que por los canales escrito y presencial en el mes de enero de 2020 se recibieron un aproximado de 30.000 solicitudes. El valor de este nuevo servicio es de \$18.901.735,56 sin IVA, el

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL	
	Código: CTN-F-009	Versión: 004

cuál fue calculado según la cotización remitida por el proveedor.

Teniendo en cuenta el volumen de solicitudes descritas anteriormente, que en la vigencia 2019 en promedio se recibieron más de 400.000 solicitudes por todos los canales y que muchas de ellas requieren indagar su respuesta; se requiere fortalecer el canal telefónico con salida de llamadas, con el fin de contactar a los usuarios que no quedaron satisfechos con la respuesta dada en primer nivel y/o que requieren una respuesta de fondo a su inquietud o solicitud. Es importante para el Ministerio de Transporte para mejorar los niveles de transparencia en la gestión y que las expectativas y satisfacción de los usuarios mejoren sus niveles. El servicio a adicionar es Minuto de conexión outbound de fijo a celular todos los operadores de telefonía móvil, por valor de \$2.201.001,66 sin IVA; este valor fue cotizado por el proveedor de servicios, el cuál mantuvo el precio ofertado.

Por otro lado, se requiere reforzar la comunicación entre la nueva herramienta de CRM Dynamics, implementada en el Ministerio de Transporte y las llamadas entrantes que recibe el operador de servicios BPO; Dicha solución tecnológica, fue desplegada y su lanzamiento se realizó en la semana del 10 al 14 de febrero de 2020. Este sistema permite a la Entidad conectar cada uno de los canales que brindan información al ciudadano, con el fin de conocer la trazabilidad de cada usuario, sus radicaciones, reiteraciones y demás comunicaciones realizadas a través de los diferentes canales y medios ofertados por el Ministerio, con el fin de evitar múltiples respuestas a una misma solicitud, desgastes administrativos y reprocesos, para que los directivos, jefes y coordinadores puedan conocer la productividad de sus equipos de trabajo y así gerenciar. Para esta conexión se requiere contratar 5 horas de desarrollo para integrar lo siguiente:

- Obtener información de la llamada de teléfono, actualizando el campo de CRM con el rotulo de la llamada. (IVR)
- Entregar información de la razón para el estado del caso mediante el número de radicado.

Estos procesos deben ser automatizados, que el CRM sea alimentado y arroje información cada vez que sea consultado.

Actualmente el Ministerio de Transporte en su portal web tiene a disposición un chatbot (herramienta tecnológica con componentes de Inteligencia artificial), que permite a los usuarios consultar información sobre diferentes trámites o servicios, esta solución tecnológica se encuentra alimentada con respuestas tipo genéricas. Una vez el usuario consulta, la herramienta le brinda la información, selecciona la opción de no quedar satisfecho con la respuesta y/o que requiere una orientación más detallada, dicha herramienta tiene la posibilidad de enlazar al usuario con un agente de atención del Centro de Contacto. Por tal motivo, se requiere conectar y desarrollar una interfaz que permita la atención y orientación de un agente real al ciudadano. Para implementar dicha herramienta, se requiere diez (10) horas de desarrollo.





La movilidad  
es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PROCESO DE CONTRATACIÓN

FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE  
MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL

Código: CTN-F-009

Versión: 004

En total, se adicionarán a la orden de compra (15) quince horas de desarrollo, las cuales suman un valor de \$2.010.000,00 sin IVA, dicho valor se obtuvo según la cotización realizada por la empresa contratista.

Por otro lado, se fortalecerá el servicio de mensajes de texto SMS, con el objetivo de notificar a los ciudadanos acerca de las políticas, programas, planes, proyectos e iniciativas que se adopten desde el Ministerio de Transporte, por tal razón se aumentarán un total de 4010 SMS por dos meses. Lo anterior tiene un costo de SMS y bolsa de horas por valor de \$86.054,60 sin IVA.

Así las cosas, a continuación, se relacionan los servicios e ítems a adicionar, así: Inclusión de los siguientes ítems: 1) Reajuste salarial de los ítems contratados 6%; 2) adición de quince (15) horas de desarrollo; 3) dos (2) Agentes front office sin herramienta por tres (3) meses modalidad técnico, nivel Plata, 4) Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos cuatro mil diez (4010) por dos (2) meses.

Una vez realizados los estudios financieros y técnicos necesarios para determinar el valor y los servicios requeridos a necesidad de la Entidad, se determina una adición por \$ 69.850.891,71 recursos que serán comprometidos del CDP número 21520 expedido el 20-01-2020 por valor de \$785.921.016,00 el cual tiene recursos disponibles por \$ 69.850.970,47.

Cabe resaltar que la totalidad de la adición de esta Orden de Compra será financiada por el proyecto de inversión: "FORTALECIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN LA GESTIÓN DEL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL", ficha BPIN No. 2019011000152."

ANEXOS

- Certificado de disponibilidad presupuestal 21520 de 2020
- Anexo No. 1 Detalle de la modificación de la Orden de Compra 44382 de 2020.
- Cotización por parte del proveedor de servicios de BPO Conalcréditos.

FIRMA LA SOLICITUD POR PARTE DEL(LOS) SUPERVISOR(ES)

  
MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN  
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Angela Isabel Rodríguez Fernández  
Revisó: María del Carmen Vivas Barragán

**Anexo No. 1 Modificación Orden de Compra 44382 de 2020**

Item	# CDP	Cod. Matriz	Servicio	Modalidad de Agente	Característica	Nivel	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	21520	IT-BPO-CC-1-6	Agente de Centro de Contacto	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	9	Agente	11,00	Mes	\$ 3 674 303,00	\$ 3 674 303,00	\$ 33 068 727,00	\$ 363 755 997,00
2	21520	IT-BPO-CC-2-6	Agente en la Entidad Compradora	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	3	Agente	11,00	Mes	\$ 3 172 897,00	\$ 3 172 897,00	\$ 9 518 691,00	\$ 104 705 601,00
3	21520	IT-BPO-CC-4-6	Agente Front Office sin herramienta	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	2	Agente	11,00	Mes	\$ 2 971 971,00	\$ 2 971 971,00	\$ 5 943 942,00	\$ 65 383 362,00
4	21520	IT-BPO-CC-37-3	Supervisor operación Centro de Contacto	Detallada	Jornada Ordinaria	NA	1	Supervisor	11,00	Mes	\$ 5 255 665,00	\$ 5 255 665,00	\$ 5 255 665,00	\$ 57 812 315,00
5	21520	IT-BPO-CC-43-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet.	NA	Servicio 7x24	NA	1	Unidad	11,00	Mes	\$ 183 120,00	\$ 183 120,00	\$ 183 120,00	\$ 2 014 320,00
6	21520	IT-BPO-CC-14-1	Grabacion anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	NA	NA	NA	8	Anuncio	1,00	Mes	\$ 34 858,00	\$ 34 858,00	\$ 278 864,00	\$ 278 864,00
7	21520	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	4000	SMS	8,00	Mes	\$ 10,73	\$ 10,73	\$ 42 920,00	\$ 343 360,00
8	21520	IT-BPO-CC-26-2	Virtual Hold	NA	Servicio 7x24	NA	600	Transaccion	11,00	Mes	\$ 55,78	\$ 55,78	\$ 33 468,00	\$ 368 148,00
9	21520	IT-BPO-CC-44-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Encurtador	NA	NA	NA	6000	Minuto	11,00	Mes	\$ 4,29	\$ 4,29	\$ 25 740,00	\$ 283 140,00
10	21520	IT-BPO-CC-46-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	8000	Minuto	11,00	Mes	\$ 27,89	\$ 27,89	\$ 223 120,00	\$ 2 454 320,00
11	21520	IT-BPO-CC-11-1	Transferencia de llamadas o contactos	NA	Jornada Ordinaria	NA	1500	Transferencia	11,00	Mes	\$ 13,68	\$ 13,68	\$ 20 520,00	\$ 225 720,00
12	21520	IT-BPO-CC-10-4	Minuto de conexión Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	Minuto 7x24	NA	1500	Minuto	11,00	Mes	\$ 43,44	\$ 43,44	\$ 65 160,00	\$ 716 760,00
13	21520	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	8000	Minuto	11,00	Mes	\$ 38,61	\$ 38,61	\$ 308 880,00	\$ 3 397 680,00
14	21520	IT-BPO-CC-15-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NA	Jornada Ordinaria	NA	4010	SMS	2,00	Mes	\$ 10,73	\$ 10,73	\$ 43,027,30	\$ 86 054,60
15	21520	IT-BPO-CC-47-1	Hora desarrollo	NA	Minuto 7x24	NA	15	Hora	1,00	Mes	\$ 134 000,00	\$ 134 000,00	\$ 2 010 000,00	\$ 2 010 000,00
16	21520	IT-BPO-CC-4-6	Agente Front Office sin herramienta	Técnico	Jornada Ordinaria	Plata	2	Agente	3	Mes	\$ 3 150 289,26	\$ 3 150 289,26	\$ 6 300 578,52	\$ 18 901 735,56
17	21520		Reajuste por aumento salarial 2020	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	\$ 35 499 436,50	\$ 35 499 436,50	\$ 35 499 436,50	\$ 35 499 436,50
18	21520	IT-BPO-CC-10-6	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular - Todos los operadores de telefonía móvil celular	NA	Minuto 7x24	NA	6334	Minuto	9,00	Mes	\$ 38,61	\$ 38,61	\$ 244 555,74	\$ 2 201 001,66
												<b>Sub Total</b>	\$ 660 437 815,320	
												<b>IVA</b>	\$ 125 483 184,911	
												<b>Valor Total</b>	\$ 785 921 000,231	
												<b>Apropiación CDP 21520</b>	\$ 785 921 016,000	
												<b>Saldo a liberar</b>	\$ 15,769	