

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

| | |
|---|------------------------------------|
| Id Solicitud: | 163584 |
| 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: | 2020-09-03 09:39:20 |

Campos a Actualizar

| Campo | Valor Actual | Nuevo Valor |
|----------------------|--------------|-------------|
| Fecha de vencimiento | 2020-12-19 | 2020-12-31 |

Cuentas asociadas

| Id | Nombre | Código | Segmento 1 | Segmento 2 |
|-------|---------------|-----------|------------|------------|
| 43420 | SERVICIOS BPO | CDP-21520 | CDP | 21520 |
| Nueva | CDP 11720 | CDP-11720 | CDP | 11720 |
| Nueva | CDP 55920 | CDP-55920 | CDP | 55920 |

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 |
| 2 | bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técnico_ 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_Técnico_ 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_Detallado_ 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_Servicio_ 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 - 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_Jornada_ 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_Jorn 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 | 125483184.91 | CDP-21520 | 125483184.91 |
| 15 | REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020 | 1.0 | Unidad | 35499436.50 | CDP-21520 | 35499436.50 |



| | | | | | | |
|----|--|------|------|------------|-----------|-------------|
| 16 | Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 4010 SMS | 2.0 | Mes | 43027.30 | CDP-21520 | 86054.60 |
| 17 | HORA DESARROLLO | 15.0 | Hora | 134000.00 | CDP-21520 | 2010000.00 |
| 18 | Agente Front Office sin herramienta_Técnica Ordinaria-Plata - 2 Agente | 3.0 | Mes | 6300578.52 | CDP-21520 | 18901735.56 |
| 19 | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA -8334 Minuto | 9.0 | Mes | 244555.74 | CDP-21520 | 2201001.66 |

Artículos editados y/o agregados

| Tipo | No | Artículo | Cantidad | Unidad | Precio | Cuenta | Total |
|---------|----|--|----------|--------|-------------|-----------|--------------|
| Editado | 1 | bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnica Ordinaria-Plata - 9 Agente | 11.37 | Mes | 33068727.00 | CDP-21520 | 375991425.99 |
| Editado | 2 | bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técnica Ordinaria-Plata - 3 Agente | 11.37 | Mes | 9518691.00 | CDP-21520 | 108227516.67 |
| Editado | 3 | bpo01--3 - IT-BPO-CC-4-6- Agente Front Office sin herramienta_Técnica Ordinaria-Plata - 2 Agente | 11.37 | Mes | 5943942.00 | CDP-21520 | 67582620.54 |



| | | | | | | | |
|---------|----|---|-------|-----|------------|-----------|-------------|
| Editado | 4 | bpo01-4 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detalle Ordinaria-NA - 1 Supervisor | 11.37 | Mes | 5255665.00 | CDP-21520 | 59756911.05 |
| Editado | 5 | bpo01-5 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad | 11.37 | Mes | 183120.00 | CDP-21520 | 2082074.40 |
| Editado | 6 | bpo01-6 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_I NA - 8 Anuncio | 4.00 | Mes | 278864.00 | CDP-21520 | 1115456.00 |
| Editado | 10 | bpo01-10 - IT-BPO-CC-46-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA - 8000 Minuto | 11.37 | Mes | 223120.00 | CDP-21520 | 2536874.40 |
| Editado | 12 | bpo01-12 - IT-BPO-CC-10-4-Minuto de conexión Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_Mi 7x24-NA - 1500 Minuto | 11.37 | Mes | 65160.00 | CDP-21520 | 740869.20 |



| | | | | | | | |
|---------|-------|--|-------|-----|-------------|-----------|--------------|
| Editado | 13 | bpo01--13 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 8000 Minuto | 11.37 | Mes | 308880.00 | CDP-21520 | 3511965.60 |
| Nuevo | Nuevo | IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 9 Agente | 3.94 | Mes | 33068727.00 | CDP-21520 | 130290784.38 |
| Nuevo | Nuevo | IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico Ordinaria-Plata - 5 Agente | 3.94 | Mes | 15864485.00 | CDP-21520 | 62506070.90 |
| Nuevo | Nuevo | IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS | 3.94 | Mes | 107300.00 | CDP-21520 | 422762.00 |
| Nuevo | Nuevo | IT-BPO-CC-26-2-Virtual Hold_NA_Servicio 7x24-NA - 8000 Transacción | 3.94 | Mes | 334680.00 | CDP-21520 | 1318639.20 |
| Nuevo | Nuevo | IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_Minuto - 30300 Minuto | 3.94 | Mes | 173745.00 | CDP-21520 | 684555.30 |
| Editado | 11 | bpo01--11 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 1500 Transferencia | 11.37 | Mes | 20520.00 | CDP-21520 | 233312.40 |



| | | | | | | | |
|---------|-------|--|------|------------|--------------|-----------|--------------|
| Nuevo | Nuevo | Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 18460 Minuto | 3.94 | Unidad/Mes | 712740.60 | CDP-11720 | 2808197.96 |
| Nuevo | Nuevo | REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020 | 1.00 | Unidad | 13809118.15 | CDP-11720 | 13809118.15 |
| Editado | 14 | bpo01--IVA | 1.00 | Unidad | 169822216.97 | CDP-21520 | 169822216.97 |

Detalle o justificación de la aclaración

Se requiere adicionar el valor de la orden de compra por \$277.702.358,68 para un valor total de \$1.063.623.358,91 y modificar la fecha de vencimiento hasta el 31/12/2020. Conforme a la justificación de la supervisora la cual se adjunta al presente documento.



Firma ordenador del gasto
 Nombre: GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO
 Documento: 51.808.162



Firma de proveedor
 Nombre: Julio Cesar Pavan D'Empaire
 Documento: 1.013.772



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

| <u>INFORMACIÓN GENERAL</u> | |
|---|--|
| TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO | Orden de compra: 44382 (numeración interna 170 de 2020) |
| CONTRATISTA | CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO |
| <u>MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)</u> | Modificación No. 1 -adición y servicios- suscrita el 12 de marzo de 2020. Aclaración – valor IVA - suscrita 17 de junio del 2020. |
| FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL | 19/12/2020 |
| VALOR ACTUAL | Setecientos ochenta y cinco millones novecientos veinte un mil pesos con veintitrés centavos MCTE. (785'921.000,23) |

| <u>INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD</u> | |
|---|--|
| TIPO DE MODIFICACIÓN | Adición y prórroga |
| VALOR ADICIONAR | Doscientos setenta y siete millones setecientos dos mil trescientos cincuenta y ocho pesos con sesenta y ocho centavos M/CTE. (\$277.702.358.68) incluido IVA. |
| FORMA DE PAGO | No aplica. |
| PRÓRROGA | Hasta el 31 de diciembre del 2020 |
| SUSPENSIÓN | No Aplica |
| REDUCCIÓN | No Aplica |
| OTRA MODIFICACIÓN | No Aplica |
| AFECTACIÓN PRESUPUESTAL | CDP 11720 CDP 55920 |

| <u>JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD</u> |
|--|
| <p>Como es de conocimiento público, en el mes de marzo de 2020 el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID- 19, como también periodo de aislamiento preventivo obligatorio el cual se ha venido prorrogando y finaliza el próximo 31 de agosto de 2020.</p> <p>Ahora bien, el servicio BPO de Call Center fue contratado por la entidad en el mes de enero del presente año, iniciando la atención el día 20 del mismo mes con 9 agentes, suficientes para la atención de la operación en época no COVID.</p> |

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

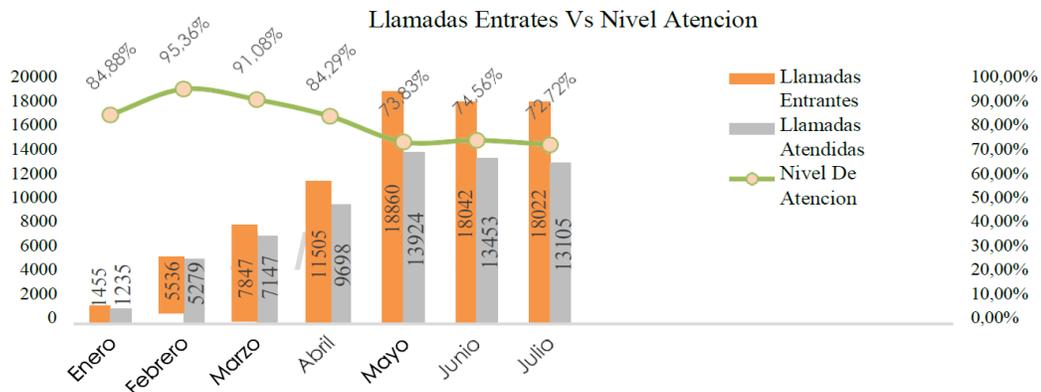
En el mes de marzo de 2020, se modificó la orden de compra, en el sentido de incluir dos agentes front office con el fin de fortalecer especialmente la radicación, clasificación y reasignación de todas las comunicaciones que ingresan a Planta Central, a través de correo electrónico, página web, entre otros medios.

Es importante señalar que el servicio BPO contratado se divide en la prestación de los siguientes servicios:

- Línea telefónica (1)3240800 opción 2 y línea gratuita nacional 01 8000 112042, por las cuales ingresan todo tipo de consultas referente a tránsito y transporte, con 8 agentes asignados.
- Línea de transparencia 018000110950, la cual recepciona denuncias de presuntos hechos de corrupción por parte de servidores públicos, con 1 agente asignado.
- Chat en línea, donde el ciudadano puede presentar solicitudes y consultas de información en temas relacionados con el tránsito y transporte, con 2 agentes asignados.

A continuación, se proceden a exponer las necesidades existentes en cada uno de los canales:

A. Línea telefónica (1)3240800 opción 2 y línea gratuita nacional 01 8000 112042.



En esta línea durante el mes de febrero (mes no Covid), el número de llamadas entrantes era de 5.536 con un nivel de atención superior al 95%; ahora; no obstante, durante los últimos tres meses se incrementó la demanda del servicio a 18.800 llamadas mensuales logrando solo la atención de 13.000 de éstas, con un nivel de servicio inferior al 75%, lo que se traduce en que hasta el momento más de 5.000 ciudadanos al mes intentan contactarse con el Ministerio de Transporte sin tener éxito. Esto ha incrementado los reclamos de los usuarios que no están satisfechos con el servicio, los cuales han ingresado por canal escrito: portal web PQRWEB y correo electrónico servicioalciudadano@mintransporte.gov.co.

En promedio un agente de atención telefónica dura en una interacción 8 minutos por llamada, lo que implica que durante las 8 horas diarias laborales (exceptuamos tiempo de almuerzo, break y pausas activas), pueden atender 60 llamadas al día.

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

El número de llamadas entrantes al mes se traduce en 940 diarias, lo que implica que por los 20 días laborales es necesario la disponibilidad de 16 agentes, circunstancia ésta que evidencia la necesidad de adicionar 8 agentes nuevos.

B. Línea de transparencia 018000110950

| | INGRESADAS | CONTESTADAS | ABANDONADAS | NIVEL DE ATENCION |
|-------|------------|-------------|-------------|-------------------|
| MARZO | 22 | 16 | 6 | 73% |
| ABRIL | 522 | 219 | 303 | 42% |
| MAYO | 1256 | 769 | 487 | 61% |
| JUNIO | 1340 | 990 | 350 | 74% |
| JULIO | 1192 | 611 | 581 | 51% |

Referente a la línea de transparencia el nivel de atención es muy bajo, que lo ubica en promedio en el 50%, lo cual pone en riesgo la pérdida de denuncias potenciales que contribuyan al mejoramiento constante de la entidad; el promedio de llamadas que ingresan al día por esta línea es de 65, pero aquí el TMO o tiempo que requiere al agente realizar su atención suele variar de acuerdo a la situación expuesta por el ciudadano, por lo cual es necesario adicionar 1 agente nuevo.

C. Servicio de Chat en línea.

| | INGRESADAS | CONTESTADAS | ABANDONADAS | NIVEL DE ATENCION | TMO |
|-------|------------|-------------|-------------|-------------------|------------|
| MARZO | 80 | 69 | 6 | 86% | 16 minutos |
| ABRIL | 1749 | 1673 | 76 | 96% | 27 minutos |
| MAYO | 5767 | 4895 | 872 | 85% | 35 minutos |
| JUNIO | 5434 | 4704 | 730 | 87% | 39 minutos |
| JULIO | 4096 | 3848 | 248 | 94% | 34 minutos |

El servicio de Chat cuenta con 2 agentes que atienden un promedio de 250 interacciones diarias, número muy alto que conlleva que al momento presente un nivel alto de chats abandonados por espera de atención, cifra que supera los 248 hasta llegar a 872 al mes, por lo cual se hace urgente la adición de 1 agente nuevo.

El Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de mayo del presente años emitió el documento “Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19” en el cual señala:

“La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.”

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

Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva es la forma de maximizar la gestión pública.”

La labor de reinventarnos y buscar esa cercanía entre esta Cartera Ministerial y los ciudadanos, llevó a la creación del servicio de video llamadas, donde los ciudadanos a través de la página web del Ministerio de Transporte pueden agendar una cita para ser atendidos por personal de la entidad de manera directa y teniendo el contacto directo entre la entidad y ciudadanía. En el momento, este servicio es prestado por 3 agentes del centro del contacto en la entidad compradora:

| AGENTE | JUNIO | JULIO | TOTAL |
|----------------------|-----------|------------|------------|
| | AGENDADAS | AGENDADAS | AGENDADAS |
| ASESOR 1 | 19 | 94 | 113 |
| ASESOR 2 | 18 | 78 | 96 |
| ASESOR 3 | 20 | 91 | 111 |
| ASESOR 4 | 19 | 93 | 112 |
| ASESOR 5 | 18 | 86 | 104 |
| ASESOR 6 | | 4 | 4 |
| ASESOR 7 | | 3 | 3 |
| ASESOR 8 | | 1 | 1 |
| RUNT 1 | 1 | 24 | 25 |
| RUNT 2 | 1 | 10 | 11 |
| TOTAL GENERAL | 96 | 484 | 580 |

Vale la pena aclarar que aún no se ha realizado un lanzamiento oficial del servicio video llamadas, el que se espera realizar para el mes de septiembre, situación que sin duda va aumentar considerablemente el agendamiento por parte de los ciudadanos, razón por la cual y en aras de no afectar la operación de respuesta de las peticiones que ingresan al grupo servicio al ciudadano, se requiere adicionar 5 agentes en la Entidad compradora.

De otra parte, es necesario tener en cuenta que la operación del Registro Único Nacional de Tránsito le genera al Ministerio de Transporte una alta demanda de solicitudes por parte de los actores del sistema, como lo son los Organismos de Tránsito, los Organismos de Apoyo y los Ciudadanos en general, lo exige contar con mecanismos de atención a los usuarios , y acorde con lo estipulado en el plan de desarrollo, se requiere fortalecer los servicios ciudadanos digitales, con los estándares, lineamientos y políticas que define el MinTIC. Así las cosas, se hace necesario fortalecer los canales de atención no presenciales para poder cumplir con las competencias de la Entidad atendiendo las solicitudes de manera oportuna y eficaz.

Adicionalmente, el Ministerio de Transporte como cabeza del sector cuenta con información básica y estadística continua, oportuna, suficiente y necesaria para la eficiente toma de decisiones dentro del proceso de formulación, adopción y ejecución de políticas dirigidas al desarrollo del sector transporte. Las líneas de atención del Ministerio de Transporte son ese canal por el cual los ciudadanos consultan o expresan en tiempo real los hechos que cobijan el sector transporte, aquí radica la importancia de mantener los niveles de atención

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

de nuestros canales.

Es importante señalar que el presente contrato de servicio BPO fue pactado inicialmente con una duración hasta el 19 de diciembre de la actual vigencia y con el objetivo de mantener el servicio a la ciudadanía lo cual es una necesidad evidente, se requiere prorrogar hasta el 31 de diciembre del 2020.

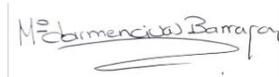
Ahora bien, teniendo en cuenta que los valores unitarios de los agentes en la orden de compra no están actualizados, ya que los mismos no tienen incluido el incremento salarial del 6%, es necesario adicionar la suma de \$13.809.118,15 para los nuevos agentes y para los días que se prorrogan de los anteriores agentes.

En virtud de lo expuesto, se requiere adicionar un total de 14 agentes con sus respectivos ajustes salariales a la orden de compra, lo cual entre la adición y prorroga suma un valor de Doscientos setenta y siete millones setecientos dos mil trescientos cincuenta y ocho pesos con sesenta y ocho centavos M/CTE. (\$277.702.358.68)

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Orden de Compra puede ser susceptible a nuevas modificaciones teniendo en cuenta las variaciones de operación que se puedan causar debido al desarrollo de la pandemia COVID-19. Se adjunta cuadro.

| | |
|---------------|---|
| ANEXOS | <ul style="list-style-type: none"> - <i>CDP 11720</i> - <i>CDP 55920</i> - <i>Cuadro simulador Colombia compra eficiente con los ítems a adicionar y prorroga.</i> |
|---------------|---|

FIRMA LA SOLICITUD POR PARTE DE LA SUPERVISORA



MARIA DEL CARMEN VIVAS BARRAGAN
COORDINADORA GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Proyectó: Edinson Espinoza Escalante