MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	408317
Número de orden de compra a modificar:	107886

Entidad compradora:	BOGOTA - AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA "ATENEA"
Nombre del solicitante:	Alex Alberto Estupiñan Gonzalez
Proveedor:	BPM Consulting
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-05-29 17:24:27

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-07-04	2024-07-25

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
102852	CDP BPO	CDP -249	CDP	249
122876	CDP377	CDP-377	CDP	377

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total

1	bpo02--1 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.03	Mes	27265000.00	CDP -249	218937950.00
2	bpo02--2 - IT-BPO-26-141-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 1 Mes	7.97	Mes	5600000.00	CDP -249	44632000.00
3	bpo02--3 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_ 4 Mes	7.91	Mes	16184000.00	CDP -249	128015440.00
4	bpo02--4 - IT-BPO-29-66-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_ 1 Mes	7.7	Mes	4253000.00	CDP -249	32748100.00
5	bpo02--5 - IT-BPO-31-16-Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_ 1 Mes	4.87	Mes	4046000.00	CDP -249	19704020.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	7.97	Mes	7445000.00	CDP -249	59336650.00

7	bpo02--7 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_I 1 Mes	7.97	Mes	6485001.29	CDP -249	51685460.28
8	bpo02--8 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 1500 Minuto	7.13	Mes	37500.00	CDP -249	267375.00
9	bpo02--9 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_ 1000 Minuto	1.0	Mes	0.00	CDP -249	0.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 1000 Minuto	0.03	Mes	6000.00	CDP -249	180.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_NA 500 Minuto	8.67	Mes	10000.00	CDP -249	86700.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 500 Minuto	1.0	Mes	0.00	CDP -249	0.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 10000 Mensaje SMS	7.55	Mes	100000.00	CDP -249	755000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N 10000 Correo	6.84	Mes	120000.00	CDP -249	820800.00

15	bpo02--15 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA 1000 Respuesta Chatbot Smart	5.39	Mes	61000.00	CDP -249	328790.00
16	bpo02--16 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N 9 Distintivo	1.0	Mes	2430000.00	CDP -249	2430000.00
17	bpo02--17 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA 9 Licencia por canal por Agente	7.73	Mes	1485000.00	CDP -249	11479050.00
18	bpo02--18 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	7.97	Mes	288000.00	CDP -249	2295360.00
19	bpo02--19 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_ 619 Hora desarrollo	1.0	Mes	16045464.21	CDP -249	16045464.21
20	bpo02--20 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_ 1 Licencia Mes	1.0	Mes	0.00	CDP -249	0.00
21	bpo02--21 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zon 1_NA_NA - 7 Mes	1.79	Mes	27265000.00	CDP -249	48804350.00
22	bpo02--22 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_ 4 Mes	1.97	Mes	16184000.00	CDP -249	31882480.00

23	bpo02--23 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA 4 Licencia por canal por Agente	1.5	Mes	660000.00	CDP -249	990000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	3.03	Mes	288000.00	CDP -249	872640.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zon 1_NA_NA - 7 Mes	1.98	Mes	27265000.00	CDP -249	53984700.00
26	bpo02--26 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_ 1.2 Mes	1.12	Unidad	16184000.00	CDP -249	18126080.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	2.0	Mes	288000.00	CDP -249	576000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA 4 Licencia por canal por Agente	1.0	Mes	0.00	CDP -249	0.00
29	bpo02--IVA	1.0	Unidad	260784260.36	CDP -249	260784260.36
30	bpo02--1 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_ 1_NA_NA - 16 Mes	3.97	Mes	62320000.00	CDP -249	247410400.00

31	bpo02--2 - IT-BPO-26-141-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cie sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_ 1_NA - 1 Mes	3.97	Mes	5600000.00	CDP -249	22232000.00
32	bpo02--4 - IT-BPO-29-66-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_ 1	4.0	Mes	4253000.00	CDP -249	17012000.00
33	bpo02--5 - IT-BPO-31-16-Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	3.94	Mes	4046000.00	CDP -249	15941240.00
34	bpo02--7 - IT-BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 1	4.0	Mes	6485001.29	CDP -249	25940005.16
35	bpo02--6 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 1	4.0	Mes	7445000.00	CDP -249	29780000.00
36	bpo02--8 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbou de fijo a celular _NA_NA_NA_N_1	4.0	Mes	37500.00	CDP -249	150000.00
37	bpo02--10 - IT-BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_800	4.0	Mes	48000.00	CDP -249	192000.00

38	bpo02--11 - IT-BPO-3-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_80	4.0	Mes	160000.00	CDP -249	640000.00
39	bpo02--13 - IT-BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_1	4.0	Mes	130000.00	CDP -249	520000.00
40	bpo02--14 - IT-BPO-13-1- Mailing_NA_NA Correo_13000	4.0	Mes	156000.00	CDP -249	624000.00
41	bpo02--15 - IT-BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_ Respuesta Chatbot Smart_5000	4.0	Mes	305000.00	CDP -249	1220000.00
42	bpo02--17 - IT-BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 14 Licencia por canal por Agente	4.0	Mes	1650000.00	CDP -249	6600000.00
43	bpo02--18 - IT-BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA_1 MES	4.0	Mes	648000.00	CDP -249	2592000.00
44	bpo02--16 - IT-BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA Distintivo_3	1.0	Mes	0.00	CDP -249	0.00
45	IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o BackOffice_Agente técnico_Jornada Ordinaria 16 (2,14 meses)	2.14	Unidad	69842024.00	CDP-377	149461931.36

46	IT-BPO-29-66 Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) 1 (2,14 meses)	2.14	Mes	4766337.10	CDP-377	10199961.39
47	IT-BPO-31-16 Agente para gestión de redes sociales (2,14 meses)	2.14	Mes	4534352.20	CDP-377	9703513.71
48	IT-BPO-38-7 Líder de calidad (2,14 meses)	2.14	Mes	7267740.95	CDP-377	15552965.63
49	IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO (2,14 meses)	2.14	Mes	8343611.50	CDP-377	17855328.61
50	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound (2,14 meses)	2.14	Mes	32784.00	CDP-377	70157.76
51	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (2,14 meses)	2.14	Mes	52454.40	CDP-377	112252.42
52	IT-BPO-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto (2,14 meses)	2.14	Mes	174848.00	CDP-377	374174.72
53	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service) (2,14 meses)	2.14	Mes	142064.00	CDP-377	304016.96
54	IT-BPO-13-1 Mailing (2,14 meses)	2.14	Mes	144770.12	CDP-377	309808.06
55	IT-BPO-21-1 Chatbot Smart (2,14 meses)	2.14	Mes	333304.00	CDP-377	713270.56
56	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente (2,14 meses)	3.0	Mes	1803120.00	CDP-377	5409360.00

57	IT-BPO-1-1 Troncal SIP (2,14 meses)	3.0	Mes	708134.40	CDP-377	2124403.20
58	Reajuste salarial 2024	1.0	Mes	43523937.00	CDP-377	43523937.00
59	Reajuste IPC 2024	1.0	Unidad	1163526.40	CDP-377	1163526.40

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	24	bpo02--24 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA 8 Mes	2.04	Mes	288000.00	CDP -249	587520.00
Editado	25	bpo02--25 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA_NA - 7 Mes	1.00	Mes	53867460.50	CDP -249	53867460.50
Editado	26	bpo02--26 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 1.2 Mes	1.00	Unidad	18085620.00	CDP -249	18085620.00
Editado	36	bpo02--8 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbou de fijo a celular _NA_NA_NA_N_	6.37	Mes	37500.00	CDP -249	238875.00
Editado	37	bpo02--10 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_8	1.78	Mes	48000.00	CDP -249	85440.00

Editado	38	bpo02--11 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_(	1.78	Mes	160000.00	CDP -249	284800.00
Editado	39	bpo02--13 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_	3.63	Mes	130000.00	CDP -249	471900.00
Editado	40	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA Correo_13000	1.17	Mes	156000.00	CDP -249	182520.00
Editado	41	bpo02--15 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_ Respuesta Chatbot Smart_5000	1.00	Mes	880718.00	CDP -249	880718.00
Editado	45	BPO-26-51 Agente en la EntidadCompraco BackOffice_Agen Ordinaria 16 mes	1.00	Unidad	69405511.35	CDP-377	69405511.35
Editado	46	BPO-29-66 Agente con dominio en lenguajede señas colombiana (Videollamada) 1 mes	2.83	Mes	4766337.10	CDP-377	13488733.99
Editado	47	BPO-31-16 Agente para gestión de redes sociales 1 mes	1.00	Mes	4534352.20	CDP-377	4534352.20
Editado	48	BPO-38-7 Líder de calidad 1 mes	1.00	Mes	7267740.95	CDP-377	7267740.95
Editado	49	BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO 1 mes	2.83	Mes	8343611.50	CDP-377	23612420.55

Editado	50	BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N_	2.99	Mes	32784.00	CDP-377	98024.16
Editado	51	BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_8	2.52	Unidad	52480.00	CDP-377	132249.60
Editado	52	BPO-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_	2.52	Unidad	174880.00	CDP-377	440697.60
Editado	53	BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_	1.83	Unidad	142090.00	CDP-377	260024.70
Editado	54	BPO-13-1 Mailing_NA_NA Correo_13000	2.66	Mes	144734.40	CDP-377	384993.50
Editado	55	BPO-21-1 Chatbot Smart_NA_NA_I 1000	1.03	Unidad	333300.00	CDP-377	343299.00
Editado	56	BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 8 Licencia por canal por Agente	3.00	Unidad	1442496.00	CDP-377	4327488.00
Editado	57	BPO-1-1 Troncal SIP_NA_NA_NA 18 mes	1.00	Mes	708134.40	CDP-377	708134.40
Editado	58	Reajuste salarial 2024	1.00	Unidad	43248698.39	CDP-377	43248698.39
Editado	59	Reajuste IPC 2024	1.00	Unidad	1052134.88	CDP-377	1052134.88
Editado	29	bpo02--IVA	1.00	Unidad	260750738.59	CDP -249	260750738.59

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o BackOffice_Agei técnico_Jornada Ordinaria	1.83	Unidad	48016391.50	CDP-377	87869996.45
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1 Troncal SIP	2.00	Unidad	590112.00	CDP-377	1180224.00

Detalle o justificación de la aclaración

En atención a la solicitud del supervisor se hace necesario modificar la orden de compra, redistribuyendo los bienes y servicios y prorrogando la misma hasta el 25/07/2024

Firmado digitalmente por DIANA CONSUELO BLANCO GARZON

Firma ordenador del gasto
Nombre: DIANA CONSUELO BLANCO GARZON
Documento: C.C 52094087

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

VoBo ACMR

CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ

MARIA MOJICA RODRIGUEZ Firmado digitalmente por MARIA MOJICA RODRIGUEZ

FECHA DE LA SOLICITUD:				29 de mayo de 2024	
DEPENDENCIA SOLICITANTE:				Subgerencia de Gestión Administrativa	
Número del Certificado de Disponibilidad Presupuestal				249 377	17 de febrero de 2023 24 de abril de 2024
FUENTE DE LOS RECURSOS **(**Seleccione con una X, para inversión indique el número del proyecto**)**					
Funcionamiento		**Inversión**	**x**	**No. de Proyecto**	O23011601170000007913

1. TRÁMITE SOLICITADO - Modificación contractual:		
Contrato No.	ORDEN DE COMPRA 107886	Fecha: 18 de abril de 2023
Clase de Contrato	ORDEN DE COMPRA	
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea.	
Nombre del contratista	BPM CONSULTING SAS	
Valor inicial del contrato	El valor de la orden de compra es de **MIL MILLONES SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS CON NOVENTA CENTAVOS ($1.069.999.999,90) M/CTE**. Este valor incluye todos los costos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del objeto del presente proceso de selección y el pago de los impuestos y descuentos de ley a que haya lugar.	
Plazo de ejecución inicial	El plazo de ejecución de la orden de compra será de **(8) meses y veinte días (20)** o **hasta el 31diciembre de 2023**, lo que primero ocurra, contados a partir de la firma del acta de inicio suscrita entre EL PROVEEDOR y la supervisión, previo	

	cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
Modificación No. 1	Prórroga 4 meses – 30 abril 2024 Adición de valor 294.380.345,57
Modificación No. 2	Prórroga 2 meses 04 días – 04 julio 2024 Adición de valor 268.952.654
Nombre del supervisor del contrato	CAMILO CARDOZO CRUZ
Cargo del supervisor del contrato	Subgerente de Gestión Administrativa

1.1 CLASE DE MODIFICACIÓN:

	Adición No.	Valor de la adición			
X	Prórroga No.	Plazo de la prórroga	0.70 MESES		
	Suspensión No.	Desde	N/A	Hasta	
	Terminación anticipada	A partir de	N/A		
	Cesión	A partir de	N/A		
	Nombre del cesionario				
	Otro	Indique cual	N/A		

Descripción de la necesidad o Justificación de la modificación contractual solicitada:

La Constitución Política de Colombia, contempló en sus artículos 2, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. En esas condiciones, el ciudadano debe tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer sus derechos en un Estado Social de Derecho.

El artículo 132 del Acuerdo Distrital 761 de 2020 por el cual se adopta el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 "UN NUEVO ACUERDO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTA DEL SIGLO XXI", ordena la creación de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología -Atenea, como la nueva entidad encargada de fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior pública a través de las Instituciones de Educación Superior Pública, desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades, así como de articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad, y de la promoción de la ciencia y la tecnología y de proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital.

En cumplimiento de lo ordenado, Atenea fue creada mediante Decreto 273 del 14 de diciembre de 2020, como una entidad pública de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al sector administrativo de coordinación de Educación, cuya cabeza es la Secretaría de Educación del Distrito, igualmente en su numeral 11 del Artículo 2, se definió como parte de sus funciones esenciales el "Realizar todo tipo de actos y negocios jurídicos que se relacionen con su objeto o faciliten su ejecución, así como aquellos que permitan el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus obligaciones.", así mismo, el Artículo 3 de mencionado Decreto, señala que la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" tiene por objeto fortalecer, promover, financiar y propiciar oferta educativa del nivel superior, privilegiando la educación superior a través de las Instituciones de Educación Superior Pública, desde la educación media a la técnica, tecnológica y universitaria, en todas las modalidades; articular la oferta educativa con la demanda laboral del sector privado, el sector público y las organizaciones sociales y culturales de la ciudad; así como la promoción de la ciencia y la tecnología, de los proyectos de investigación científica de grupos de investigación reconocidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Distrito Capital.

Teniendo en cuenta lo anterior, para "ATENEA" es importante fortalecer su oferta educativa a través del proceso estratégico de Servicio a la Ciudadanía y por lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaria Distrital de Servicio al Ciudadano, mediante el Decreto 197 de 2014, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía cuyos propósitos son fortalecer el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y garantizar la calidad y oportunidad en los servicios y

trámites ofertados, mediante la incorporación de enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

En este contexto y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.
El Acuerdo 003 de 2021 adopta la estructura organizacional de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "Atenea" y en las cuales se relacionan las siguientes funciones por parte de las dependencias:

"Artículo 13. GERENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA. Serán Funciones de la Gerencia de Gestión Corporativa:
(…)
17. Definir las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.
(…)
Artículo 14. SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Serán Funciones de la Subgerencia de Gestión Administrativa:
(…)
12. Ejecutar las políticas y establecer los mecanismos de implementación de servicio al ciudadano y sistema de quejas y reclamos de la Agencia conforme con la normatividad vigente.
(…)

Por lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología "ATENEA", implementó en la Subgerencia de Gestión Administrativa el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, procurando dar aplicación a las disposiciones normativas dispuestas para tal fin y bajo el cumplimiento a los lineamientos y políticas públicas de Gestión de Servicio a la Ciudadanía del orden distrital y nacional, favoreciendo los índices de satisfacción ciudadana y percepción institucional, en función a la atención integral bajo atributos del servicio y criterios de oportunidad, eficiencia, eficacia, transparencia, calidad, calidez, uso de lenguaje claro e incluyente e igualdad, siendo una de las finalidades de este proceso el garantizar el relacionamiento efectivo entre la administración distrital mediada por la oferta

institucional de la Agencia ATENEA y la ciudadanía, posibilitando con ello escenarios de atención tendientes al cumplimiento de los fines y competencias propias de la Agencia ATENEA y garantizar los derechos de los administrados interesados en la oferta.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una atención idónea a la ciudadanía por los diferentes canales disponibles, la Agencia adelantó el proceso de contratación por medio de la modalidad de Acuerdo Marco de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, suscribiendo el día 18 de abril de 2023 la orden de compra Nro. **107886** con **BPM CONSULTING SAS**, identificada con número de NIT 900011395-6 con el fin de gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, con un plazo de ejecución de ocho (8) meses y veinte (20) días sin exceder el 31 de diciembre de 2023.

Que mediante modificación No 01 a la orden de compra señalada anteriormente, se realizó una prórroga hasta el día 30 de abril del año en curso y se adicionó en la suma equivalente a doscientos noventa y cuatro millones trescientos ochenta mil trescientos cuarenta y cinco pesos con cincuenta y siete centavos ($294.380.345,57) m/cte, y mediante modificación No 02, se realizó una prórroga hasta el día 04 de julio del año en curso y se adicionó en la suma equivalente a doscientos sesenta y ocho millones novecientos cincuenta y dos mil seiscientos cincuenta y cuatro pesos ($268.952.654) m/cte., con el propósito de mantener el servicio de atención al ciudadano mediante los servicios prestados por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial en los diferentes puntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea", aclarando que, este valor no excede el 50% de valor inicial del contrato, de conformidad con el límite establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 y que incluye los ajustes salariales e IPC para la vigencia 2024.

Actualmente, las atenciones prestadas por intermedio de los servicios del BPO desde el inicio de la puesta en marcha de la operación, es decir el 2 de mayo de 2023 y hasta el 30 de abril de 2024, se totalizan en **202.247** atenciones de la siguiente manera:

SEGMENTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL POR CANAL
Chat	-	-	261	5.725	4.068	3.086	7.964	8.132	5.690	3.666	4.856	8.716	52.164
Outbound	-	387	243	-	3.270	1.713	3.372	0	623	3.935	2.850	431	16.824
Radicaciones Correo SIGA	4.955	6.422	5.247	4.784	3.097	2.451	5.275	4.332	3.990	3.193	2.493	2.512	48.751
Telefónico	3.489	4.067	3.641	3.349	2.031	1.569	4.242	4.715	3.993	2.681	2.445	3.887	40.109
Gestión Bogotá te escucha*	-	-	-	-	-	-	1.339	2.434	1.232	1.324	510	2.773	9.612
Atenciones presenciales	862	789	1.423	1.050	1.089	741	1.129	579	867	842	498	1.240	11.109
Ampliaciones SIGA	1.984	2.826	2.448	2.283	1.206	795	3.757	1.777	1.164	683	471	123	19.517
Redes Sociales	-	-	32	46	-	424	1.059	721	330	171	215	780	3.778
Video Llamada (Lengua Señas)	-	-	15	94	36	**23**	46	33	32	29	23	52	383
TOTAL	**11.290**	**14.491**	**13.310**	**17.331**	**14.797**	**10.802**	**28.183**	**22.723**	**17.921**	**16.524**	**14.361**	**20.514**	**202.247**

Igualmente, durante el periodo de mayo 2023 a abril 2024, a través de los servicios BPO se han enviado a la ciudadanía **118.063** mensajes de correo electrónico (mailing), **80.343** mensajes SMS y se han consumido **20.246** minutos de llamadas outbound; servicio que tiene como propósito informar a la ciudadanía de las diferentes convocatorias de la Agencia en materia de educación posmedia, entre otras, así como obtener información de los beneficiarios de los diferentes programas.

Así las cosas, resulta evidente que, para mantener la eficiente ejecución del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, la Subgerencia de Gestión Administrativa requiere dar continuidad al servicio de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing)que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención a la ciudadanía, por medio de los canales telefónico, virtual, toda vez que, la Agencia no cuenta con la capacidad instalada, ni el recurso humano para satisfacer esta necesidad.

Cabe señalar que actualmente, la Agencia se encuentra adelantando la estructuración del nuevo proceso de servicios de BPO, (Etapa precontractual), para lo cual es indispensable poder realizar esta prórroga con el propósito de realizar un empalme de servicios al nuevo contratista adjudicatario para lo que resta del 2024.

De acuerdo con las razones expuestas, se requiere prorrogar la orden de compra Nro. **107668** de 2023, en **0.70 meses**.

Las modificaciones de ítems de la orden de compra serían las siguientes:

- Item Nro. 24
  BPO-1-1
  Troncal SIP_NA_NA_NA_ 8 Mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 24 de 3.03 meses a 2.04 meses por un valor total de $ 587.520,00

- Item Nro. 25
  BPO-26-51
  Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA – 7 Mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 25 de 1.98 meses a 1.00 meses por un valor total de $ 53.867.460,50

- Item Nro. 26
  BPO-25-21
  Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1.2 Mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 26 de 1.12 meses a 1.00 meses por un valor total de $ 18.085.620.00

- Item Nro. 36
  BPO-7-6
  Minutos de conexión outbound/Inbou de fijo a celular _NA_NA_NA_N_1500
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 36 de 4 meses a 6,37 meses por un valor total de $ 238.875,00

- Item Nro. 37
  BPO-2-1
  Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador_NA_8000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 37 de 4 meses a 1,78 meses por un valor total de $ 85.440,00
  .
- Item Nro. 38
  BPO-3-1
  Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto_NA_8000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 38 de 4 meses a 1,78 meses por un valor total de $ 284.800,00

- Item Nro. 39
  BPO-16-1
  Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_13000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 39 de 4 meses a 3,63 meses por un valor total de $ 471.900,00

- Item Nro. 40
  BPO-13-1

Mailing_NA_NA Correo_13000
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 40 de 4 mes a 1,17 meses por un valor total de $ 182.520,00

- Item Nro. 41
  BPO-21-1
  Chatbot Smart_NA_NA_Respuesta Chatbot Smart_5000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 40 de 4 mes a 1 meses por un valor total de $ 880.718 ,00

- Item Nro. 45
  BPO-26-51
  Agente en la EntidadCompradora o BackOffice_Agentetécnico_Jornada Ordinaria 16 mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 45 de 2,14 meses a 1 mes por un valor total de $ 69.405.511,35

- Item Nro. 46
  BPO-29-66
  Agente con dominio en lenguajede señas colombiana (Videollamada) 1 mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 46 de 2,14 meses a 2,83 meses por un valor total de $ 13.488.733,99

- Item Nro. 47
  BPO-31-16
  Agente para gestión de redes sociales 1 mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 47 de 2,14 meses a 1 mes por un valor total de $ 4.534.352,20

- Item Nro. 48
  BPO-38-7
  Líder de calidad 1 mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 48 de 2,14 meses a 1 mes por un valor total de $ 7.267.740,95

- Item Nro. 49
  BPO-37-6
  Supervisor Servicios BPO 1 mes

Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 49 de 2,14 meses a 2,83 meses por un valor total de $ 23.612.420,55

- Item Nro. 50
  BPO-7-6
  Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_N_1200
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 50 de 2,14 meses a 2,99 meses por un valor total de $ 98.024,16

- Item Nro. 51
  BPO-2-1
  Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Enrutador_NA_8000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 51 de 2,14 meses a 2,52 meses por un valor total de $ 132.249,60

- Item Nro. 52
  BPO-3-1
  Minuto IVR (Interactive Voice Response) -Audiotexto_NA_8000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 52 de 2,14 meses a 2,52 meses por un valor total de $ 440.697,60

- Item Nro. 53
  BPO-16-1
  Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_13000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 53 de 2,14 meses a 1,83 meses por un valor total de $ 260.024,70

- Item Nro. 54
  BPO-13-1
  Mailing_NA_NA Correo_13000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 54 de 2,14 meses a 2,66 meses por un valor total de $ 384.993,50

- Item Nro. 55
  BPO-21-1
  Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1000
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 55 de 2,14 meses a 1,03 meses por un valor total de $ 343.299,00

- Item Nro. 56
  BPO-47-2
  Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 8 Licencia por canal por Agente
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 56 de 3 meses por un valor total de $ 4.327.488,00

- Item Nro. 57
  BPO-1-1
  Troncal SIP_NA_NA_NA- 18 mes
  Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 57 de 3 meses a 1 mes por un valor total de $ 708.134,40

- Item Nro. 58
  Reajuste Salarial 2024*
  Modificar el ítem Nro. 58 por un valor total de $ 43.248.698.39

- Item Nro. 59
  Reajuste IPC 2024*
  Modificar el ítem Nro. 59 por un valor total de $ 1.052.134.88

*La edición del reajuste salarial e IPC 2024, obedece a los servicios realmente ejecutados en lo corrido del año al 30 de abril.

- Item Nro. 29
  Reajuste IVA
  Modificar el ítem Nro. 29 por un valor total de $ 260.750.738,59

- Incorporar las siguientes líneas en la orden de compra relacionada con el recurso humano y teniendo en cuenta las necesidades del servicio, bajo las condiciones establecidas en el numeral 3.1 del estudio previo publicado considerando la reducción en el ítem:

- BPO-26-51
  Agente en la EntidadCompradora o BackOffice_Agentetécnico_Jornada Ordinaria 11 mes. 1,83 meses por un valor total de $ 87.869.996,45

- Incorporar las siguientes líneas en la orden de compra relacionada con el recurso tecnológico y teniendo en cuenta las necesidades del servicio, bajo las condiciones

establecidas en el numeral 3.3 del estudio previo publicado considerando la reducción de los agentes generales:

- BPO-1-1
  Troncal SIP_NA_NA_NA- 15 mes, 2 meses por un valor total de $ 1.180.224,00

La modificación de la orden de compra se realiza redistribuyendo los bienes y servicios y prorrogando la misma hasta el 25/07/2024.

Debido a las modificaciones anteriores, es necesario que el proveedor modifique la garantía aportada con ocasión de lo pactado en la orden de compra, las cuales se encuentran establecidas en la Cláusula 18 "Garantía de Cumplimiento" del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

2. Trámite Postcontractual – Liquidación de Contrato	
Contrato No.	N/A
Objeto:	N/A
Nombre del contratista:	N/A

3. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:	
Nombre	CAMILO CARDOZO CRUZ
Cargo	Subgerente de Gestión Administrativa
Dependencia	Subgerencia de Gestión Administrativa
Firma	CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ

4. Anexos: (Relacione los documentos que se adjuntan)

a) Certificado de Disponibilidad Presupuestal

5. RADICACIÓN SUBGERENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA:	
Fecha y hora de recibo:	
Recibido por:	

VoBo Amanda Carolina Maldonado Rincón
VoBo: María Cristina Prieto