

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	399711
Número de orden de compra a modificar:	102223
Entidad compradora:	Fiscalía General de la Nación - Gestión General
Nombre del solicitante:	Laura Patricia Lopez Forero
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-02-29 16:41:04

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-02-29	2024-03-05

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
94556	VF CENTRO CONTACTO	VF-73222	VF	73222
94554	CDP CENTRO DE CONTACTO	CDP-34522	CDP	34522
111328	ADICION INCREMENTOS 2023	CDP-27323	CDP	27323
120057	ADICION BPO INCREMENTOS 2024	CDP-14224	CDP	14224
Nueva	CDP PRORROGA BPO	CDP-14724	CDP	14724

Artículos actuales

8

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT- BPO-25-20- Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_Plata_NA_N/ 4 Mes 7x24	14.5	Mes	51773349.80	VF-73222	750713572.10
2	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 55 Mes	14.5	Mes	192374044.50	VF-73222	2789423645.25
3	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 3 Mes	14.5	Mes	14381455.53	VF-73222	208531105.19
4	bpo02--4 - IT- BPO-25-50- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Servicio 7x24_Plata_NA_N/ 1 Mes 7x24	14.5	Mes	18691951.09	VF-73222	271033290.81
5	bpo02--5 - IT- BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA/ 3 Mes	14.5	Mes	23163026.34	VF-73222	335863881.93
6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	14.5	Mes	17654280.15	VF-73222	255987062.18

2

7	bpo02--7 - IT- BPO-18-3-SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	14.5	Mes	3376667.23	VF-73222	48961674.84
8	bpo02--8 - IT- BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_N 4 Licencia Mes	14.5	Mes	52729.28	VF-73222	764574.56
9	bpo02--9 - IT- BPO-32-13- Agente Bilingüe_Técnico_I Sitio_Servicio 7x24_Plata_NA_N 1 Mes 7x24	14.5	Mes	15638388.56	VF-73222	226756634.12
10	bpo02--10 - IT- BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	14.5	Mes	15639031.86	VF-73222	226765961.97
11	bpo02--11 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	14.5	Mes	4371508.52	VF-73222	63386873.54
12	bpo02--12 - IT- BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_ 15000 Minuto	14.5	Mes	98100.00	VF-73222	1422450.00
13	bpo02--13 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 250000 Minuto	14.5	Mes	1167500.00	VF-73222	16928750.00
14	bpo02--14 - IT- BPO-8-1- Transferencia de llamadas_NA_NA_ 2500 Transferencia	14.5	Mes	11675.00	VF-73222	169287.50
15	bpo02--15 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 225000 Minuto	14.5	Mes	4626000.00	VF-73222	67077000.00

1

16	bpo02--16 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_I 5000 Minuto	14.5	Mes	102800.00	VF-73222	1490600.00
17	bpo02--17 - IT- BPO-7-9-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_I 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
18	bpo02--18 - IT- BPO-7-7-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
19	bpo02--19 - IT- BPO-7-8-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceania _NA_NA_NA_NA_ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
20	bpo02--20 - IT- BPO-7-10- Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_N/ 375 Minuto	14.5	Mes	52571.25	VF-73222	762283.13
21	bpo02--21 - IT- BPO-7-11- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a 018000_NA_NA_N 2500 Minuto	14.5	Mes	254675.00	VF-73222	3692787.50

4

22	bpo02--22 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 15000 Minuto	14.5	Mes	70050.00	VF-73222	1015725.00
23	bpo02--23 - IT- BPO-29-181- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 1 Mes	14.5	Mes	4872815.09	VF-73222	70655818.81
24	bpo02--24 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 120000 Minuto	14.5	Mes	1233600.00	VF-73222	17887200.00
25	bpo02--25 - IT- BPO-16-2- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble vía_NA_NA_NA_N 50000 Mensaje SMS	14.5	Mes	374000.00	VF-73222	5423000.00
26	bpo02--26 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N/ 171 Licencia por canal por Agente	14.5	Mes	12997964.79	VF-73222	188470489.46
27	bpo02--27 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 130 m² cerrado	1.0	Mes	3037401.90	VF-73222	3037401.90

1

28	bpo02--28 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 30 Anuncio	1.0	Mes	1121502.00	VF-73222	1121502.00
29	bpo02--29 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_ 500 Hora desarrollo	1.0	Mes	16355240.00	VF-73222	16355240.00
30	bpo02--30 - IT- BPO-25-61- Agente en Sitio _Agente profesional_Ingenier arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 1 Mes	14.5	Mes	4614625.24	VF-73222	66912065.98
31	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1493392021.40	VF-73222	1493392021.40
32	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 20 Mes	14.3	Mes	69954198.00	VF-73222	1000345031.40
33	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 1 Mes	14.3	Mes	4793818.51	VF-73222	68551604.69
34	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	14.3	Mes	5884760.05	VF-73222	84152068.72

7

35	bpo02--10 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	14.3	Mes	5213010.62	VF-73222	74546051.87
36	Incrementos 2023 (salario - IPC)	1.0	Unidad	766735011.56	CDP-27323	766735011.56
37	Incrementos 2024 (salario - IPC)	1.0	Unidad	222731512.05	CDP-14224	222731512.05

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-20- Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_Plata_NA_ 2 Mes 7x24	0.10	Mes	33652988.00	CDP-14724	3365298.80
Nuevo	Nuevo	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_ 35 Mes	0.10	Mes	159147269.40	CDP-14724	15914726.94
Nuevo	Nuevo	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_ 1 Mes	0.10	Mes	6232021.59	CDP-14724	623202.16
Nuevo	Nuevo	bpo02--4 - IT- BPO-25-50- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Servicio 7x24_Plata_NA_ 1 Mes 7x24	0.10	Mes	24299760.72	CDP-14724	2429976.07

1

Nuevo	Nuevo	bpo02--5 - IT- 0.10 BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_N 1 Mes	Mes	10037404.06	CDP-14724	1003740.41
Nuevo	Nuevo	bpo02--6 - IT- 0.10 BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	Mes	15300517.36	CDP-14724	1530051.74
Nuevo	Nuevo	bpo02--8 - IT- 0.10 BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA 4 Licencia Mes	Mes	65182.64	CDP-14724	6518.26
Nuevo	Nuevo	bpo02--10 - IT- 0.10 BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 2 Mes	Mes	13553952.72	CDP-14724	1355395.27
Nuevo	Nuevo	bpo02--11 - IT- 0.10 BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 1 Mes	Mes	5683013.53	CDP-14724	568301.35
Nuevo	Nuevo	bpo02--12 - IT- 0.10 BPO-4-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_N 15000 Minuto	Mes	121350.00	CDP-14724	12135.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--13 - IT- 0.10 BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 250000 Minuto	Mes	1442500.00	CDP-14724	144250.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--14 - IT- 0.10 BPO-8-1- Transferencia de llamadas_NA_N 2500 Transferencia	Mes	14425.00	CDP-14724	1442.50

d

Nuevo	Nuevo	bpo02--15 - IT- 0.10 BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N/ 120606 Minuto	Mes	3065804.52	CDP-14724	306580.45
Nuevo	Nuevo	bpo02--16 - IT- 0.10 BPO-7-5- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a larga distancia nacional_NA_N/ 5000 Minuto	Mes	127100.00	CDP-14724	12710.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--17 - IT- 0.10 BPO-7-9- Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_N/ 375 Minuto	Mes	64987.50	CDP-14724	6498.75
Nuevo	Nuevo	bpo02--18 - IT- 0.10 BPO-7-7- Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_N/ 375 Minuto	Mes	64987.50	CDP-14724	6498.75
Nuevo	Nuevo	bpo02--19 - IT- 0.10 BPO-7-8- Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía _NA_NA_NA_N/ 375 Minuto	Mes	64987.50	CDP-14724	6498.75

9

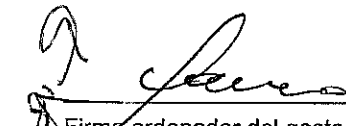
Nuevo	Nuevo	bpo02--20 - IT- 0.10 BPO-7-10- Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_ 375 Minuto	Mes	64987.50	CDP-14724	6498.75
Nuevo	Nuevo	bpo02--21 - IT- 0.10 BPO-7-11- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a 018000_NA_NA_ 2500 Minuto	Mes	314825.00	CDP-14724	31482.50
Nuevo	Nuevo	bpo02--22 - IT- 0.10 BPO-7-3- Minutos de conexión outbound/Inbour entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_N_ 15000 Minuto	Mes	86550.00	CDP-14724	8655.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--24 - IT- 0.10 BPO-10-1- Minuto Virtual Hold_NA_NA_N_ 120000 Minuto	Mes	1525200.00	CDP-14724	152520.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--25 - IT- 0.10 BPO-16-2- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble via_NA_NA_NA_ 50000 Mensaje SMS	Mes	462500.00	CDP-14724	46250.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--26 - IT- 0.10 BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 171 Licencia por canal por Agente	Mes	16067763.63	CDP-14724	1606776.36

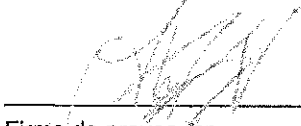
1

Nuevo	Nuevo	bpo02--30 - IT- 0.10 BPO-25-61- Agente en Sifio _Agente profesional_Inge arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Plata_ 1 Mes	Mes	5999068.19	CDP-14724	599906.82
Editado	31	bpo02--IVA 1.00	Unidad	1499043745.18	VF-73222	1499043745.18

Detalle o justificación de la aclaración

Se modifica la orden de compra No. 102223, ampliando la fecha de su vencimiento hasta el 05 de marzo de 2024 y adicionando la suma de \$35.397.638,42, amparado en el CDP 14724 del 28 de febrero de 2024. Por lo tanto, la orden de compra será por \$ 9.388.747.667,27. No obstante, la ejecución contractual del presente modificatorio se realizará de acuerdo con la información contenida dentro del oficio con radicado No. 202-7920000231 y su anexo, el cual detalla la reinversión de recursos, el cual hace parte integral de la orden de compra y obliga a las partes.


Firma ordenador del gasto
Nombre: yui angela morales. espinosa
Documento: cc. 52.069.378.


Firma de proveedor
Nombre: John santafe
Documento: 79.694.477



Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 1 de 8

Bogotá, D.C.

Doctora

MARTHA SÁNCHEZ HERRERA

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Alcance Radicado No. 20247920000221. Solicitud de Modificación 4 a la Orden de Compra 102223

Respetada Doctora Martha,

En calidad de supervisor del contrato No. 0263 de 2022 (orden de compra 102223), celebrado entre la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC, cuyo objeto es “Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE 025 AMP 2021, los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.”, cuyo plazo de ejecución corresponde hasta el 29 de febrero de 2024, se solicita de manera atenta modificar el contrato teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Valor de la orden de compra:

El contrato No. 0263 de 2022 (Orden de Compra No. 102223) actualmente tiene un valor de \$9.353.350.028,85; por las razones expuestas a continuación:

Concepto	Valor
Adjudicación orden de compra	\$6.715.047.105,31
Adición modificadorio 1	\$1.460.837.760.44
Adición modificadorio 2 - concepto de incremento de SMMLV e IPC del año 2023.	\$912.414.663.76
Adición modificadorio 3 (concepto de incremento de SMMLV e IPC del año 2024.)	\$265.050.499,34
Total	\$9.353.350.028,85



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386
www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 2 de 8

2. Modificaciones al contrato:

Modificadorio 1: Suscrito el 26 de diciembre de 2022, en cual se solicitó la adición de \$1.460.837.760.44 IVA incluido, para aumentar los servicios de la orden de compra 102223 del Centro de Contacto, incorporando así: 20 agentes técnicos jornada ordinaria, 1 agente profesional jornada ordinaria, 1 supervisor jornada ordinaria y 1 líder de calidad jornada ordinaria.

Modificadorio 2: Suscrito el 05 de octubre de 2023, en cual se solicitó la adición de \$912.414.663.76 IVA incluido, por concepto de incremento de SMMLV e IPC del año 2023.

Modificadorio 3: Suscrito en el mes de febrero de 2024, en cual se solicitó la adición de \$265.050.499,34 IVA incluido, por concepto de incremento de SMMLV e IPC del año 2024.

3. Justificación del Modificadorio:

La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de sus funciones legales y conforme a los lineamientos establecidos en el Direccionamiento Estratégico “Fiscalía General de la Nación 2020 – 2024: Resultados en la calle y en los territorios -, SEGUNDA PARTE: Acciones para el adecuado logro de los objetivos estratégicos **literal D. Ampliación del acceso a la justicia usando múltiples canales incluso digitales, numerales 85 a) Recepción de denuncias por correo electrónico y 85 b) Recepción telefónica de denuncias**, requiere mantener ininterrumpidamente la prestación del servicio a fin de continuar brindando orientación e información para el acceso a la justicia a través de este canal, y de esta manera, continuar con la gestión efectiva de procesos misionales y administrativos.

El Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación presta atención a los usuarios por canales virtuales desde julio de 2017, por medio de estos se reciben denuncias formales y no formales, hechos de corrupción, reporte de hechos de violencia intrafamiliar, sexual, de género y trata de personas, y se emiten actos urgentes. Además, se brinda orientación e información a usuarios, orientación jurídica, activación de mecanismos de búsqueda urgente, recepción de amenazas a los defensores de derechos humanos y líderes sociales, recepción de PQRS, consulta de casos y atención a las víctimas del conflicto armado colombiano.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 11386
www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 3 de 8

De acuerdo con lo anterior, y dada la fecha de adjudicación del actual proceso de selección el cual se adelanta bajo la modalidad de **SUBASTA INVERSA FGN-NC-IPSE-0005-2024**, con el fin de **“CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO, PARA QUE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN BRINDE A LA CIUDADANÍA ACCESO A SUS SERVICIOS POR UN CANAL NO PRESENCIAL.”**, misma que ha tenido que ampliarse debido a la cantidad de observaciones recibidas desde la publicación del proyecto de pliegos, lo cual se efectuó el 24 de enero de 2024, se requiere prorrogar el plazo de ejecución de la actual orden de compra hasta el 05 de marzo de 2024 y la consecuente adición de recursos, concomitantemente se encuentra el trámite de traslado de recursos ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público que permitirán extender el plazo de ejecución de la orden de compra en comento hasta el 31 de marzo de la presente anualidad con el objeto de contar con el tiempo adecuado para realizar el empalme entre el nuevo proveedor y que la Subdirección de Tecnologías de la Información en lo que tiene que ver con el canal dedicado y su backup a la sede del nuevo proveedor de servicios.

Por temas presupuestales, la prórroga hasta el 05 de marzo de 2024, no se adelantaría bajo las mismas condiciones contratadas hasta el 29 de febrero de 2024, por lo que se vio la necesidad de reducir el equipo de trabajo de agentes técnicos 7X24 y jornada ordinaria, profesionales zonales, en derecho y video llamada, supervisores y líderes de calidad, lo cual no altera el servicio propiamente dicho, debido a que la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, temporalmente designará un grupo de profesionales de su planta de personal, quienes apoyarán la recepción de denuncias a través de la línea 122, es decir, bajo estas condiciones la Fiscalía puede continuar brindando atención a la ciudadanía a través del centro de contacto durante este periodo.

Ahora bien, una vez realizada la simulación para los 5 días de prórroga se requieren recursos que ascienden a \$55.240.924,12, no obstante, una vez conciliada parcialmente la ejecución del mes de febrero 2024, existe un ahorro por valor de \$19.843.285,71, como consecuencia del menor consumo de minutos, sms, licencias y novedades de personal como incapacidades, vacaciones, ausencias que generan un menor valor mensual, lo que genera la necesidad de adicionar la suma de \$35.397.638,42 que se ve reflejado en el siguiente simulador por ítem:



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio H PISO 1 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXT 11386
www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 4 de 8

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio 2024	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Plata	\$16.826.494,00	2,00	0,10	\$ 33.652.988,00	\$ 3.365.298,80
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	\$ 4.547.064,84	35,00	0,10	\$ 159.147.269,40	\$ 15.914.726,94
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	\$ 6.232.021,59	1,00	0,10	\$ 6.232.021,59	\$ 623.202,16
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Servicio 7x24	\$24.299.760,72	1,00	0,10	\$ 24.299.760,72	\$ 2.429.976,07
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	\$10.037.404,06	1,00	0,10	\$ 10.037.404,06	\$ 1.003.740,41
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 7.650.258,68	2,00	0,10	\$ 15.300.517,36	\$ 1.530.051,74
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	Agente técnico	Jornada Ordinaria	NA	\$ 4.389.707,92	0,00	0,10	\$ -	\$ -
8	IT-BPO-11-1	Click to call	NA	NA	NA	\$ 16.295,66	4,00	0,10	\$ 65.182,64	\$ 6.518,26
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Servicio 7x24	\$20.330.092,79	0,00	0,10	\$ -	\$ -
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 6.776.976,36	2,00	0,10	\$ 13.553.952,72	\$ 1.355.395,27
11	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	\$ 5.683.013,53	1,00	0,10	\$ 5.683.013,53	\$ 568.301,35
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	\$ 8,09	15000,00	0,10	\$ 121.350,00	\$ 12.135,00
13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	\$ 5,77	250000,00	0,10	\$ 1.442.500,00	\$ 144.250,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	\$ 5,77	2500,00	0,10	\$ 14.425,00	\$ 1.442,50
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	\$ 25,42	120606,00	0,10	\$ 3.065.804,52	\$ 306.580,45
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	\$ 25,42	5000,00	0,10	\$ 127.100,00	\$ 12.710,00
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75



Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 5 de 8

19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	\$ 125,93	2500,00	0,10	\$ 314.825,00	\$ 31.482,50
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	\$ 5,77	15000,00	0,10	\$ 86.550,00	\$ 8.655,00
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	\$ 6.334.718,09	0,00	0,10	\$ -	\$ -
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	\$ 12,71	120000,00	0,10	\$ 1.525.200,00	\$ 152.520,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	\$ 9,25	50000,00	0,10	\$ 462.500,00	\$ 46.250,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	\$ 93.963,53	171,00	0,10	\$ 16.067.763,63	\$ 1.606.776,36
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	\$ 28.882,78	0,00	0,10	\$ -	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	\$ 46.212,44	0,00	0,10	\$ -	\$ -
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	\$ 40.435,88	0,00	0,10	\$ -	\$ -
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	\$ 5.999.068,19	1,00	0,10	\$ 5.999.068,19	\$ 599.906,82
									Subtotal	\$ 29.745.914,64
									IVA	\$ 5.651.723,78
									Total	\$ 35.397.638,42

Ahora bien, el saldo a favor que asciende a \$19.843.285,71, será reinvertido para la prestación del servicio durante los días de la prórroga, según las condiciones que refleja el siguiente simulador:



Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 6 de 8

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio 2024	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Plata	\$16.826.494,00	2,00	0,06	\$ 33.652.988,00	\$ 2.019.179,28
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	\$ 4.547.064,84	33,00	0,06	\$ 150.053.139,72	\$ 9.003.188,38
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	\$ 6.232.021,59	1,00	0,06	\$ 6.232.021,59	\$ 373.921,30
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Servicio 7x24	\$24.299.760,72	1,00	0,06	\$ 24.299.760,72	\$ 1.457.985,64
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	\$10.037.404,06	1,00	0,06	\$ 10.037.404,06	\$ 602.244,24
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 7.650.258,68	2,00	0,06	\$ 15.300.517,36	\$ 918.031,04
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	Agente técnico	Jornada Ordinaria	NA	\$ 4.389.707,92	0,00	0,06	\$ -	\$ -
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	\$ 16.295,66	4,00	0,06	\$ 65.182,64	\$ 3.910,96
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Servicio 7x24	\$20.330.092,79	0,00	0,06	\$ -	\$ -
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 6.776.976,36	2,00	0,06	\$ 13.553.952,72	\$ 813.237,16
11	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	\$ 5.683.013,53	1,00	0,06	\$ 5.683.013,53	\$ 340.980,81
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	\$ 8,09	8300,00	0,06	\$ 67.147,00	\$ 4.028,82
13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	\$ 5,77	250000,00	0,06	\$ 1.442.500,00	\$ 86.550,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	\$ 25,42	28000,00	0,06	\$ 711.760,00	\$ 42.705,60
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	\$ 25,42	0,00	0,06	\$ -	\$ -
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -



Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 7 de 8

18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión out-bound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión out-bound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión out-bound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión out-bound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	\$ 125,93	0,00	0,06	\$ -	\$ -
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión out-bound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	\$ 6.334.718,09	0,00	0,06	\$ -	\$ -
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	\$ 12,71	50000,00	0,06	\$ 635.500,00	\$ 38.130,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	\$ 9,25	3800,00	0,06	\$ 35.150,00	\$ 2.109,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	\$ 93.963,53	108,00	0,06	\$ 10.148.061,24	\$ 608.883,67
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	\$ 28.882,78	0,00	0,06	\$ -	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	\$ 46.212,44	0,00	0,06	\$ -	\$ -
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	\$ 40.435,88	0,00	0,06	\$ -	\$ -
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	\$ 5.999.068,19	1,00	0,06	\$ 5.999.068,19	\$ 359.944,09
1. Si requiere agregue o elimine filas									Subtotal	\$ 16.675.030,01
									IVA	\$ 3.168.255,70
									Total	\$ 19.843.285,71



Radicado No. 20247920000231

Oficio No. DAUITA-20310-

28/02/2024

Página 8 de 8

4. Modificatorio

Por lo anteriormente expuesto, la supervisión solicita modificar la orden de compra No. 102223 en el sentido de adicionar la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$35.397.638,42)** incluido IVA, y la consecuente prorroga hasta el 05 de marzo de 2024, inclusive.

En consecuencia, el valor total de la orden de compra sería de NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS CON VEINTISIETE CENTAVOS M/CTE (\$9.388.747.667,27), no obstante, su ejecución será de acuerdo con el anexo detallado que será parte integral de la orden de compra.

Cordialmente,

JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)
Delegada para la Seguridad Territorial

VoBo

LUIS FERNANDO LOZANO MIER

Subdirector de Tecnologías de la Información
Dirección Ejecutiva

Anexo: Se adjunta:
Informe de ejecución con corte a 31 de enero 2024
Carta de aceptación por parte del contratista

Proyectó: César Augusto Matiz Suarez, Profesional de Gestión III
Revisó: Maira Alejandra Vásquez Parra, Profesional de Gestión I

ANEXO PRORROGA DEL 01 AL 05 DE MARZO DE 2024
ORDEN DE COMPRA 102223

Una vez realizada la simulación para los 5 días de prorroga se requieren recursos que ascienden a **CINCUENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL NOVECIENTOS VEINTICUATRO PESOS CON DOCE CENTAVOS M/CTE (\$55.240.924,12)** de acuerdo con el siguiente simulador:

Paquete de Servicios						REINVERSIÓN				ADICIÓN				
Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio 2024	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Plata	\$16.826.494,00	2,00	0,06	\$ 33.652.988,00	\$ 2.019.179,28	2,00	0,10	\$ 33.652.988,00	\$ 3.365.298,80
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	\$ 4.547.064,84	33,00	0,06	\$ 150.053.139,72	\$ 9.003.188,38	35,00	0,10	\$ 159.147.269,40	\$ 15.914.726,94
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Gencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	\$ 6.232.021,59	1,00	0,06	\$ 6.232.021,59	\$ 373.921,30	1,00	0,10	\$ 6.232.021,59	\$ 623.202,16
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	Agente profesional	Gencias sociales, humanas y afines	Servicio 7x24	\$24.299.760,72	1,00	0,06	\$ 24.299.760,72	\$ 1.457.985,64	1,00	0,10	\$ 24.299.760,72	\$ 2.429.976,07
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	\$10.037.404,06	1,00	0,06	\$ 10.037.404,06	\$ 602.244,24	1,00	0,10	\$ 10.037.404,06	\$ 1.003.740,41
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 7.650.258,68	2,00	0,06	\$ 15.300.517,36	\$ 918.031,04	2,00	0,10	\$ 15.300.517,36	\$ 1.530.051,74
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	Agente técnico	Jornada Ordinaria	NA	\$ 4.389.707,92	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
8	IT-BPO-11-1	Click to call	NA	NA	NA	\$ 16.295,66	4,00	0,06	\$ 65.182,64	\$ 3.910,96	4,00	0,10	\$ 65.182,64	\$ 6.518,26
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Servicio 7x24	\$20.330.092,79	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 6.776.976,36	2,00	0,06	\$ 13.553.952,72	\$ 813.237,16	2,00	0,10	\$ 13.553.952,72	\$ 1.355.395,27
11	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	\$ 5.683.013,53	1,00	0,06	\$ 5.683.013,53	\$ 340.980,81	1,00	0,10	\$ 5.683.013,53	\$ 568.301,35
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	\$ 8,09	8300,00	0,06	\$ 67.147,00	\$ 4.028,82	15000,00	0,10	\$ 121.350,00	\$ 12.135,00
13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	\$ 5,77	250000,00	0,06	\$ 1.442.500,00	\$ 86.550,00	250000,00	0,10	\$ 1.442.500,00	\$ 144.250,00
14	IT-BPO-8-1	Transferenda de llamadas	NA	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -	2500,00	0,10	\$ 14.425,00	\$ 1.442,50
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	\$ 25,42	28000,00	0,06	\$ 711.760,00	\$ 42.705,60	120606,00	0,10	\$ 3.065.804,52	\$ 306.580,45
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	\$ 25,42	0,00	0,06	\$ -	\$ -	5000,00	0,10	\$ 127.100,00	\$ 12.710,00
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/inbound	Internacional Outbound a fijos ymóviles el resto de América	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/inbound	Internacional Outbound a fijos ymóviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/inbound	Internacional Outbound a fijos ymóviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/inbound	Internacional Outbound a fijos ymóviles yal resto del mundo	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	\$ 125,93	0,00	0,06	\$ -	\$ -	2500,00	0,10	\$ 314.825,00	\$ 31.482,50
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -	15000,00	0,10	\$ 86.550,00	\$ 8.655,00
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Gencias sociales, humanas y afines	En Sitio	\$ 6.334.718,09	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	\$ 12,71	50000,00	0,06	\$ 635.500,00	\$ 38.130,00	120000,00	0,10	\$ 1.525.200,00	\$ 152.520,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	\$ 9,25	3800,00	0,06	\$ 35.150,00	\$ 2.109,00	50000,00	0,10	\$ 462.500,00	\$ 46.250,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	\$ 93.963,53	108,00	0,06	\$ 10.148.061,24	\$ 608.883,67	171,00	0,10	\$ 16.067.763,63	\$ 1.606.776,36
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	\$ 28.882,78	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	\$ 46.212,44	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	\$ 40.435,88	0,00	0,06	\$ -	\$ -	0,00	0,10	\$ -	\$ -
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo yafines	Jornada Ordinaria	\$ 5.999.068,19	1,00	0,06	\$ 5.999.068,19	\$ 359.944,09	1,00	0,10	\$ 5.999.068,19	\$ 599.906,82
1. Si requiere agregue o elimine filas									Subtotal	\$ 16.675.030,01			Subtotal	\$ 29.745.914,64
									IVA	\$ 3.168.255,70			IVA	\$ 5.651.723,78
									Total	\$ 19.843.285,71			Total	\$ 35.397.638,42
										\$ 19.843.285,71	REINVERSIÓN			
		\$ 35.397.638,42	ADICIÓN											
		\$ 55.240.924,12	Total											

No obstante, una vez conciliada parcialmente la ejecución del mes de febrero 2024, existe un ahorro por valor de **DIECINUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$19.843.285,71)**, como consecuencia del menor consumo de minutos, sms, licencias y novedades de personal como incapacidades, vacaciones, ausencias que generan un menor valor mensual, suma que será reinvertida para la prestación del servicio durante los días de la prórroga.

De acuerdo con lo expuesto, para efectos presupuestales y de uso de la plataforma de CCE, se relaciona el simulador que asciende a la suma de **TREINTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$35.397.638,42)**, correspondiente al recurso que será adicionado y que se encuentra amparado con el CDP 14724 del 28 de febrero de 2024:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio 2024	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Plata	\$16.826.494,00	2,00	0,10	\$ 33.652.988,00	\$ 3.365.298,80
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	\$ 4.547.064,84	35,00	0,10	\$ 159.147.269,40	\$ 15.914.726,94
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	\$ 6.232.021,59	1,00	0,10	\$ 6.232.021,59	\$ 623.202,16
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Servicio 7x24	\$24.299.760,72	1,00	0,10	\$ 24.299.760,72	\$ 2.429.976,07
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	\$10.037.404,06	1,00	0,10	\$ 10.037.404,06	\$ 1.003.740,41
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 7.650.258,68	2,00	0,10	\$ 15.300.517,36	\$ 1.530.051,74
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	Agente técnico	Jornada Ordinaria	NA	\$ 4.389.707,92	0,00	0,10	\$ -	\$ -
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	\$ 16.295,66	4,00	0,10	\$ 65.182,64	\$ 6.518,26
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Servicio 7x24	\$20.330.092,79	0,00	0,10	\$ -	\$ -
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 6.776.976,36	2,00	0,10	\$ 13.553.952,72	\$ 1.355.395,27
11	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	\$ 5.683.013,53	1,00	0,10	\$ 5.683.013,53	\$ 568.301,35
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	\$ 8,09	15000,00	0,10	\$ 121.350,00	\$ 12.135,00

13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	\$ 5,77	250000,00	0,10	\$ 1.442.500,00	\$ 144.250,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	\$ 5,77	2500,00	0,10	\$ 14.425,00	\$ 1.442,50
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	\$ 25,42	120606,00	0,10	\$ 3.065.804,52	\$ 306.580,45
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	\$ 25,42	5000,00	0,10	\$ 127.100,00	\$ 12.710,00
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	NA	NA	\$ 173,30	375,00	0,10	\$ 64.987,50	\$ 6.498,75
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	\$ 125,93	2500,00	0,10	\$ 314.825,00	\$ 31.482,50
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	\$ 5,77	15000,00	0,10	\$ 86.550,00	\$ 8.655,00
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	\$ 6.334.718,09	0,00	0,10	\$ -	\$ -
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	\$ 12,71	120000,00	0,10	\$ 1.525.200,00	\$ 152.520,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	\$ 9,25	50000,00	0,10	\$ 462.500,00	\$ 46.250,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	\$ 93.963,53	171,00	0,10	\$ 16.067.763,63	\$ 1.606.776,36
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	\$ 28.882,78	0,00	0,10	\$ -	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	\$ 46.212,44	0,00	0,10	\$ -	\$ -

29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	\$ 40.435,88	0,00	0,10	\$ -	\$ -
30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	\$ 5.999.068,19	1,00	0,10	\$ 5.999.068,19	\$ 599.906,82
									Subtotal	\$ 29.745.914,64
									IVA	\$ 5.651.723,78
									Total	\$ 35.397.638,42

Ahora bien, el saldo a favor que asciende a \$19.843.285,71, será reinvertido para la prestación del servicio durante los días de la prórroga, según las condiciones que refleja el siguiente simulador:

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Precio 2024	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor X Capacidad	Valor Total
1	IT-BPO-25-20	Agente en Sitio	Agente técnico	Servicio 7x24	Plata	\$16.826.494,00	2,00	0,06	\$ 33.652.988,00	\$ 2.019.179,28
2	IT-BPO-25-16	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Plata	\$ 4.547.064,84	33,00	0,06	\$ 150.053.139,72	\$ 9.003.188,38
3	IT-BPO-25-46	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	\$ 6.232.021,59	1,00	0,06	\$ 6.232.021,59	\$ 373.921,30
4	IT-BPO-25-50	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Servicio 7x24	\$24.299.760,72	1,00	0,06	\$ 24.299.760,72	\$ 1.457.985,64
5	IT-BPO-36-1	Profesional de operación zonal en campo	Jornada Ordinaria	Zona 1	NA	\$10.037.404,06	1,00	0,06	\$ 10.037.404,06	\$ 602.244,24
6	IT-BPO-37-6	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 7.650.258,68	2,00	0,06	\$ 15.300.517,36	\$ 918.031,04
7	IT-BPO-18-3	SMS como CHAT	Agente técnico	Jornada Ordinaria	NA	\$ 4.389.707,92	0,00	0,06	\$ -	\$ -
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	\$ 16.295,66	4,00	0,06	\$ 65.182,64	\$ 3.910,96
9	IT-BPO-32-13	Agente Bilingüe	Técnico	En Sitio	Servicio 7x24	\$20.330.092,79	0,00	0,06	\$ -	\$ -
10	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	NA	\$ 6.776.976,36	2,00	0,06	\$ 13.553.952,72	\$ 813.237,16
11	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	\$ 5.683.013,53	1,00	0,06	\$ 5.683.013,53	\$ 340.980,81
12	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	\$ 8,09	8300,00	0,06	\$ 67.147,00	\$ 4.028,82

13	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	\$ 5,77	250000,00	0,06	\$ 1.442.500,00	\$ 86.550,00
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -
15	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	\$ 25,42	28000,00	0,06	\$ 711.760,00	\$ 42.705,60
16	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	\$ 25,42	0,00	0,06	\$ -	\$ -
17	IT-BPO-7-9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles el resto de América	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
18	IT-BPO-7-7	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
19	IT-BPO-7-8	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
20	IT-BPO-7-10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	NA	NA	\$ 173,30	0,00	0,06	\$ -	\$ -
21	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	\$ 125,93	0,00	0,06	\$ -	\$ -
22	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	\$ 5,77	0,00	0,06	\$ -	\$ -
23	IT-BPO-29-181	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	En Sitio	\$ 6.334.718,09	0,00	0,06	\$ -	\$ -
24	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	NA	NA	NA	\$ 12,71	50000,00	0,06	\$ 635.500,00	\$ 38.130,00
25	IT-BPO-16-2	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en doble vía	NA	NA	\$ 9,25	3800,00	0,06	\$ 35.150,00	\$ 2.109,00
26	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	NA	NA	\$ 93.963,53	108,00	0,06	\$ 10.148.061,24	\$ 608.883,67
27	IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	NA	NA	\$ 28.882,78	0,00	0,06	\$ -	\$ -
28	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	\$ 46.212,44	0,00	0,06	\$ -	\$ -
29	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	\$ 40.435,88	0,00	0,06	\$ -	\$ -

30	IT-BPO-25-61	Agente en Sitio	Agente profesional	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	Jornada Ordinaria	\$ 5.999.068,19	1,00	0,06	\$ 5.999.068,19	\$ 359.944,09
1. Si requiere agregue o elimine filas									Subtotal	\$ 16.675.030,01
									IVA	\$ 3.168.255,70
									Total	\$ 19.843.285,71

SUPERVISORES



JUAN SEBASTIÁN SALCEDO CUELLO

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)
Delegada para la Seguridad Territorial

VoBo



LUIS FERNANDO LOZANO MIER

Subdirector de Tecnologías de la Información
Dirección Ejecutiva

CONTRATISTA



JOHN FERNANDO SANTAFÉ CORREA

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2024

Señores,
FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
Aten. Cesar Augusto Matiz Suarez
Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones
Avenida Esperanza #51 40 Piso 10
La ciudad

Asunto. Respuesta Solicitud de modificación 4 a la orden de compra 102223 Contrato 0263 de 2022

Estimados Señores,

Yo, John Fernando Santafé Correa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.694.477 de Bogotá representando a la compañía **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC**, por medio de la presente manifiesto aceptación a la solicitud de modificación No. 4 del contrato 0263 de 2022 (orden de compra 102223) en la cual se adicionará la suma de 35.397.638,42.correspondientes la ampliación de la Orden de Compra por 5 día es decir desde el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 5 de marzo.

Quedamos al pendiente en caso de requerir alguna aclaración adicional.

Cordialmente,



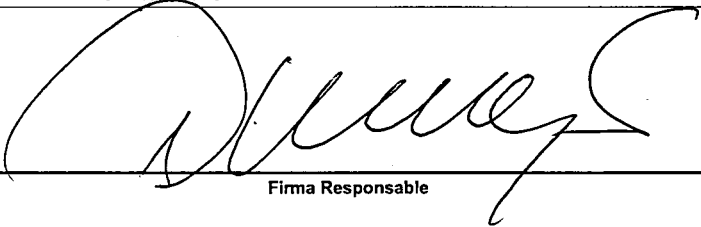
John Fernando Santafé Correa
Representante Legal



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHJlperez JEIMMY LORENA PEREZ AGUIRRE
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 29-01-01-000 FISCALIA GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema: 28/02/2024 12:00:00 p. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"											
Numero:	14724	Fecha Registro:	2024-02-28	Unidad / Subunidad ejecutora:	29-01-01-000 FISCALIA GESTION GENERAL						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	35.397.638,42	Valor Total Operaciones:	0,00		Valor Actual.:	35.397.638,42	Saldo x Comprometer:	35.397.638,42	Vr. Bloqueado	0,00	
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS						
Número:	14624	Fecha Registro:	2024-02-28	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
002 GASTOS ADMINISTRATIVOS - ADMINISTRATIVA - STAFF	C-2999-0800-17-20111D-2999065-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA INSTITUCIONAL DE LA FISCALÍA A NIVEL NACIONAL	Nación	16	CSF							
Total:						35.397.638,42	0,00	35.397.638,42	35.397.638,42	0,00	
Objeto:	02-02-02-008-005-09-3, ADICION AL CN 0263 DE 2022 CONTRATAR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO PARA LA FGN QUE BRINDE A LA CIUDADANIA UN CANAL DE ACCESO NO PRESENCIAL A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD A TRAVES DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-025-AMP										


Firma Responsable