

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	401476
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:	2024-04-26 08:56:59

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-04-30	2024-07-04

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
102852	CDP BPO	CDP -249	CDP	249
Nueva	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_Ciencias 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)_Agente 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	4.88	Mes	4046000.00	CDP -249	19744480.00
6	bpo02--6 - IT-BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_I 1 Mes	7.97	Mes	7445000.00	CDP -249	59336650.00

7	bpo02--7 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_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	8.67	Mes	37500.00	CDP -249	325125.00
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	8.67	Mes	6000.00	CDP -249	52020.00
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	8.67	Mes	100000.00	CDP -249	867000.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_N_10000 Correo	8.67	Mes	120000.00	CDP -249	1040400.00

15	bpo02--15 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA 1000 Respuesta Chatbot Smart	8.67	Mes	61000.00	CDP -249	528870.00
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_N 9 Licencia por canal por Agente	8.67	Mes	1485000.00	CDP -249	12874950.00
18	bpo02--18 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 8 Mes	8.67	Mes	288000.00	CDP -249	2496960.00
19	bpo02--19 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 1570 Hora desarrollo	3.0	Mes	12960795.00	CDP -249	38882385.00
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_Zor 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	2.0	Mes	660000.00	CDP -249	1320000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_8 Mes	2.0	Mes	288000.00	CDP -249	576000.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor_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	1.0	Unidad	18126080.00	CDP -249	18126080.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_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	217842240.03	CDP -249	217842240.03
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	4.0	Mes	62320000.00	CDP -249	249280000.00

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	4.0	Mes	5600000.00	CDP -249	22400000.00
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	4.0	Mes	4046000.00	CDP -249	16184000.00
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_15	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	2310000.00	CDP -249	9240000.00
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	810000.00	CDP -249	810000.00

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
------	----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

Nuevo	Nuevo	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
Nuevo	Nuevo	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
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-31-16 Agente para gestión de redes sociales (2,14 meses)	2.14	Mes	4534352.20	CDP-377	9703513.71
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-38-7 Líder de calidad (2,14 meses)	2.14	Mes	7267740.95	CDP-377	15552965.63
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-37-6 Supervisor Servicios BPO (2,14 meses)	2.14	Mes	8343611.50	CDP-377	17855328.61
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound (2,14 meses)	2.14	Mes	32784.00	CDP-377	70157.76
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador (2,14 meses)	2.14	Mes	52454.40	CDP-377	112252.42
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-3-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto (2,14 meses)	2.14	Mes	174848.00	CDP-377	374174.72
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16-1 Mensaje SMS (Short Message Service) (2,14 meses)	2.14	Mes	142064.00	CDP-377	304016.96

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13-1 Mailing (2,14 meses)	2.14	Mes	144770.12	CDP-377	309808.06
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-21-1 Chatbot Smart (2,14 meses)	2.14	Mes	333304.00	CDP-377	713270.56
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente (2,14 meses)	3.00	Mes	1803120.00	CDP-377	5409360.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1 Troncal SIP (2,14 meses)	3.00	Mes	708134.40	CDP-377	2124403.20
Nuevo	Nuevo	Reajuste salarial 2024	1.00	Mes	43523937.00	CDP-377	43523937.00
Nuevo	Nuevo	Reajuste IPC 2024	1.00	Unidad	1163526.40	CDP-377	1163526.40
Editado	5	bpo02--5 - IT-BPO-31-16- Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N	4.87	Mes	4046000.00	CDP -249	19704020.00
Editado	8	bpo02--8 - IT-BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular_NA_NA_NA_N	7.13	Mes	37500.00	CDP -249	267375.00
Editado	10	bpo02--10 - IT-BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N	0.03	Mes	6000.00	CDP -249	180.00
Editado	13	bpo02--13 - IT-BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA	7.55	Mes	100000.00	CDP -249	755000.00

Editado	14	bpo02--14 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_ 10000 Correo	6.84	Mes	120000.00	CDP -249	820800.00
Editado	15	bpo02--15 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_ 1000 Respuesta Chatbot Smart	5.39	Mes	61000.00	CDP -249	328790.00
Editado	17	bpo02--17 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 9 Licencia por canal por Agente	7.73	Mes	1485000.00	CDP -249	11479050.00
Editado	18	bpo02--18 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA_ 8 Mes	7.97	Mes	288000.00	CDP -249	2295360.00
Editado	19	bpo02--19 - IT- BPO-48-1- Hora desarrollo_NA_N 619 Hora desarrollo	1.00	Mes	16045464.21	CDP -249	16045464.21
Editado	23	bpo02--23 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 4 Licencia por canal por Agente	1.50	Mes	660000.00	CDP -249	990000.00
Editado	24	bpo02--24 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA_ 8 Mes	3.03	Mes	288000.00	CDP -249	872640.00
Editado	26	bpo02--26 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 1.2 Mes	1.12	Unidad	16184000.00	CDP -249	18126080.00

Editado	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
Editado	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
Editado	33	bpo02--5 - IT- BPO-31-16- Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 1 Mes	3.94	Mes	4046000.00	CDP -249	15941240.00
Editado	44	bpo02--16 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA Distintivo_3	1.00	Mes	0.00	CDP -249	0.00
Editado	42	bpo02--17 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 14 Licencia por canal por Agente	4.00	Mes	1650000.00	CDP -249	6600000.00
Editado	29	bpo02--IVA	1.00	Unidad	260784260.36	CDP -249	260784260.36

Detalle o justificación de la aclaración

Se realiza la modificación con el fin de prorrogar los servicios, así mismo realizar el reconocimiento por concepto de SMLMV e IPC vigencia 2024, por lo cual el valor total de la orden de compra asciende a la suma \$ 1.633.332.999.

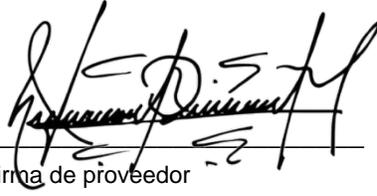


Firmado digitalmente
por DIANA CONSUELO
BLANCO GARZON

Firma ordenador del gasto

Nombre: Diana Consuelo Blanco Garzón

Documento: C.C. 52.094.087



Firma de proveedor

Nombre: Norberto Duarte Monsalve

Documento: C.C. 91.278.784 de Bucaramanga

Revisado: Alan Reyes U - Abogado - Subgerencia de Gestión Administrativa Alan Reyes U

Firmado digitalmente por Alan Reyes U

Camilo Cardozo Cruz - Sugerente de Gestión Administrativa CAMILO CARDOZO CRUZ Firmado digitalmente por CAMILO CARDOZO CRUZ

Aprobó: María Clara del Pilar Mojica - Abogada Gerencia Corporativa

Firmado digitalmente por MARIA MOJICA RODRIGUEZ

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 1 de 14

FECHA DE LA SOLICITUD:	19 de abril de 2024				
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	Subgerencia de Gestión Administrativa				
Número del Certificado de Disponibilidad Presupuestal	249	17 de febrero de 2023			
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 31 diciembre 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.	

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 2 de 14

Modificación No. 1	Prórroga 4 meses – 30 abril 2024 Adición de valor 294.380.345,57
Nombre del supervisor del contrato	CAMILO CARDOZO CRUZ
Cargo del supervisor del contrato	Subgerente de Gestión Administrativa

1.1 CLASE DE MODIFICACIÓN:

X	Adición No 02.	Valor de la adición	\$268.952.654		
X	Prórroga No 02.	Plazo de la prórroga	02 meses y 04 días, es decir hasta el 04 de julio de 2024.		
	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

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 3 de 14

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 Subsecretaría 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

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 4 de 14

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.

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 5 de 14

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, 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".

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 31 de marzo de 2024, se totalizan en **181.733** atenciones de la siguiente manera:

SEGMENTO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL POR CANAL
Chat	-	-	261	5.725	4.068	3.086	7.964	8.132	5.690	3.666	4.856	43.448
Outbound	-	387	243	-	3.270	1.713	3.372	0	623	3.935	2.850	16.393
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	46.239
Telefónico	3.489	4.067	3.641	3.349	2.031	1.569	4.242	4.715	3.993	2.681	2.445	36.222
Gestión Bogotá te escucha*	-	-	-	-	-	-	1.339	2.434	1.232	1.324	510	6.839
Atenciones presenciales	862	789	1.423	1.050	1.089	741	1.129	579	867	842	498	9.869
Ampliaciones SIGA	1.984	2.826	2.448	2.283	1.206	795	3.757	1.777	1.164	683	471	19.394
Redes Sociales	-	-	32	46	-	424	1.059	721	330	171	215	2.998
Video Llamada (Lengua Señas)	-	-	15	94	36	23	46	33	32	29	23	331
TOTAL	11.290	14.491	13.310	17.331	14.797	10.802	28.183	22.723	17.921	16.524	14.361	181.733

*Corresponden a atenciones que ingresan por este canal, pero no todas corresponden a personas con discapacidad auditiva, por lo que se redirecciona al ciudadano al canal correcto.

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 6 de 14

Igualmente, durante el periodo del 2 de mayo 2023 al 31 de marzo 2024, a través de los servicios BPO se han enviado a la ciudadanía **107.226** mensajes de correo electrónico (mailing), **80.343** mensajes SMS y se han consumido **19.694** 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 y adición con el propósito de realizar un empalme de servicios al nuevo contratista adjudicatario para lo que resta del 2024

Por otro parte, el Acuerdo Marco de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, estableció obligación de actualizar los servicios como recurso humano así:

- a. Literal a y b del numeral 9.2 de la cláusula 10 de la minuta Acuerdo Marco de servicios que reza:

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

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 7 de 14

de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor"

En línea con lo anterior, es obligación de la Agencia, adelantar los trámites administrativos necesarios que permitan dar cumplimiento a las obligaciones descritas anteriormente, en el CCE-025-AMP-2021 en relación con los incrementos que se encuentran relacionados tanto para el recurso humano como para la prestación del servicio.

Reajuste salarial 2024	\$ 43.239.295,84
Reajuste IPC	\$ 1.163.526,40
Subtotal a incrementar antes de IVA	\$ 44.402.822,24

De acuerdo a las razones expuestas, se requiere prorrogar la orden de compra Nro. **107668** de 2023, en **dos (2) meses y cuatro (4) días** y adicionar en la suma de doscientos sesenta y ocho millones novecientos cincuenta y dos mil seiscientos cincuenta y cuatro pesos **(\$268.952.654) m/cte.**

Concepto	Valores
Subtotal Servicios e incrementos 2024	\$226.010.633,29
IVA	\$42.942.020,32
Total	\$268.952.654

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

- Item Nro. 5
BPO-31-16
Agente para la gestión de redes sociales Agente técnico jornada
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 5 de 4,88 meses a 4,87 meses por un valor total de \$ 19.704.020,00
- Item Nro. 8
BPO-7-6
Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular_ 1500 Minuto

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN:01
		FECHA: 29/11/2022
		Página 8 de 14

Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 8 de 8,67 meses a 7,13 meses por un valor total de \$ 267.375,00

- Item Nro. 10
BPO-2-1
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 1000 Minuto
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 10 de 8,67 meses a 0.03 meses por un valor total de \$ 180,00
- Item Nro. 12
BPO-10-1
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 1000 Minuto
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 12 de 1 mes a 0 meses por un valor total de \$ 0,00
- Item Nro. 13
BPO-16-1
Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 10000 Mensaje SMS
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 13 de 8,67 meses a 7,55 meses por un valor total de \$ 755.000,00
- Item Nro. 14
BPO-13-1
Mailing_NA_NA_N 10000 Correo
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 14 de 8,67 meses a 6,84 meses por un valor total de \$ 820.800,00
- Item Nro. 15
BPO-21-1
Chatbot Smart_NA_NA_NA 1000 Respuesta Chatbot Smart
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 15 de 8,67 meses a 5,39 meses por un valor total de \$ 328.790,00
- Item Nro. 17
BPO-47-2

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN:01
		FECHA: 29/11/2022
		Página 9 de 14

Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 9 Licencia por canal por Agente

Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 17 de 8,67 meses a 7,73 meses por un valor total de \$ 11.479.050,00

- Item Nro. 18
BPO-1-1
Troncal SIP_NA_NA_NA_ 8 Mes"
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 18 de 8,67 meses a 7,97 meses por un valor total de \$ 2.295.360,00
- Item Nro. 19
BPO-48-1
Hora desarrollo_NA_NA 1570 Hora desarrollo
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 19 de 3 meses a 0,39 meses, valor unitario de \$ 12.960.795 a \$ 40.696.896,3, dando un valor total de \$ 16.045.464,21, para un valor total de 619 horas de Desarrollo ejecutadas.
- Item Nro. 20
BPO-47-2
Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 9 Licencia por canal por Agente
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 20 de 1 mes a 0 meses por un valor total de \$ 0,00
- Item Nro. 23
BPO-47-2
Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 4 Licencia por canal por Agente
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 23 de 2 meses a 1.5 meses por un valor total de \$ 990.000,00
- Item Nro. 24
BPO-1-1
Troncal SIP_NA_NA_NA_ 8 Mes

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 10 de 14

Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 24 de 2 meses a 3.03 meses por un valor total de \$ 872.640,00

- Item Nro. 26
BPO-25-21
Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA1.2 Mes
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 26 de 1 mes a 1.12 meses y valor unitario de \$ 18.126.080 a \$ 16.184.000, dando un valor total de \$ 18.126.080,00
- Item Nro. 28
BPO-47-2
Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Multicanal_NA_N 4 Licencia por canal por Agente
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 28 de 1 mes a 0 meses por un valor total de \$ 0,00
- Item Nro. 29
BPO02 - IVA
Por el nuevo valor del \$260.784.260,36 que corresponde al valor actual más el incremento por la adición de la orden.
- Item Nro. 30
BPO-26-51
Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_1_NA_NA - 16 Mes
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 30 de 4 meses a 3,97 meses por un valor total de \$ 247.410.400,00
- Item Nro. 31
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
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 31 de 4 meses a 3,97 meses por un valor total de \$ 22.232.000,00
- Item Nro. 33

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 11 de 14

BPO-31-16

Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes

Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 33 de 4 meses a 3,94 meses por un valor total de \$ 15.941.240,00

- Item Nro. 42
BPO-47-2
Plataforma de centro de contacto para agente
Modificar valor unitario de \$2.310.000 a \$1.650.000, para un valor total de \$6.600.000
- Item Nro. 44
BPO-41-1
Distintivo Institucional_NA Distintivo_3
Modificar la cantidad en tiempo del ítem Nro. 44 de 1 mes a 0 meses por un valor total de \$ 0,00
- 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:

Ítems nuevos:

- ✓ BPO02-1- IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_ 1_NA_NA - 16 Mes, 2.14 meses
- ✓ BPO02-4 - IT- BPO-29-66- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_ 1 mes, 2.14 meses
- ✓ BPO02-7 - IT-BPO-38-7- Líder de calidad Jornada Ordinaria_Ampli 1mes, 2.14 meses
- ✓ BPO02-6 - IT-BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 1mes, 2.14 meses
- ✓ BPO02-5 - IT- BPO-31-16-Agente para gestión de redes sociales_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes, 2.14 meses
- 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:

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co

	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 12 de 14

Ítem nuevos.

- ✓ IT-BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_N_1200, 2.14 meses
- ✓ IT-BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_8000, 2.14 meses
- ✓ IT-BPO-3-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto_NA_8000, 2.14 meses
- ✓ IT-BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_13000, 2.14 meses
- ✓ BPO-13-1- Mailing_NA_NA Correo_11040", 2.14 meses
- ✓ IT-BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_ Respuesta Chatbot Smart_5000, 2.14 meses
- ✓ IT-BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 14 Licencia por canal por Agente, 3 meses
- ✓ IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_18 MES, 3 meses.

Esta modificación se encuentra respaldada en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP No. **377 del 24 de abril de 2024**, expedido por el Subgerente Financiero.

Es importante aclarar 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 el cual nos permitimos discriminar de la siguiente manera:

Valor Inicial OC	\$ 1.069.999.999,90	
SMMLV valor inicial	922,413793	
SMMLV valor máximo adicionar	461,2068965	
Adición N°1 en SMMLV 2023	253,77616	
Valor Adición 1	\$ 294.380.345,57	
Adición N°2 en SMMLV 2024	206,89	
Valor Adición 2	\$ 268.952.654	
Valor Máximo OC	\$ 1.633.332.999	

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
		VERSIÓN:01
	GESTIÓN CONTRACTUAL	FECHA: 29/11/2022
		Página 13 de 14

Debido a las modificaciones anteriores, es necesario que el proveedor amplíe el valor y plazo de cobertura de 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	

4. Anexos: (Relacione los documentos que se adjuntan)
<ul style="list-style-type: none"> a) Certificado de existencia y representación legal b) Cédula del representante legal c) Certificado de parafiscales d) Cédula del revisor fiscal e) Tarjeta profesional Revisor Fiscal f) Certificado vigente de antecedentes de la Junta Central de Contadores g) Certificado de antecedentes fiscales persona jurídica h) Certificado de antecedentes fiscales del representante legal i) Certificado de antecedentes disciplinarios Procuraduría persona jurídica

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
(601) 6660006
Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	CÓDIGO: GCL-FT- 03
	GESTIÓN CONTRACTUAL	VERSIÓN:01
		FECHA: 29/11/2022
		Página 14 de 14

- j) Certificado de antecedentes disciplinario Procuraduría del representante legal
- k) Certificado de antecedentes de la Personería.
- l) Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas
- m) Certificado de antecedentes penales
- n) Consulta de inhabilidades por delitos sexuales del representante legal
- o) Formato de autorización para consulta de registro de inhabilidades por delitos sexuales
- p) Certificado de disponibilidad presupuestal – CDP

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

Proyectó: Amanda Carolina Maldonado Rincón – Líder proceso Gestión de Servicio a la ciudadanía *Acne*
 Revisó: Alan Reyes Uscátegui – Abogado contratista Subgerencia de Gestión Administrativa

Alan Reyes U Firmado digitalmente por Alan Reyes U

Cra. 10 # 28-49 – Torre A, Piso 26.
 (601) 6660006
 Bogotá D.C – Colombia
atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co
www.agenciaatenea.gov.co



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número : 377

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

JUAN CARLOS BOLIVAR LOPEZ Firmado digitalmente por JUAN CARLOS BOLIVAR LOPEZ

JUAN CARLOS BOLIVAR LOPEZ

SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRES

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2024 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O23011601170000007913	Implementacion del sistema de educación postmedia para Bogotá D.C.	O232020200885940 Servicios administrativos combinados de oficina	1-100-F001 VA-Recursos distrito	268.952.654
			Total	268.952.654

Objeto:

Adición y Prórroga No 2 - orden de compra 107886 - prestación de servi de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Procque permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atencimedio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencipuntos de atención ofrecidos por la Agencia Distrital para la Educación Tecnología – Atenea.

Se expide a solicitud de CAMILO CARDOZO CRUZ Cargo SUBGERENTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, mediante oficio número 7913/2/2.2/885940/13 de ABRIL 24 DE 2024.

Bogotá D.C. ABRIL 24 DE 2024

Documento firmado por: JUAN CARLOS BOLIVAR LOPEZ / Cargo: SUBGERENTE FINANCIERO - RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

Aprobó: JCBOLIVARL 24.04.2024

Elaboró: DRMONROYMA 24.04.2024

Impresión:24.04.2024-15:55:05 JCBOLIVARL 0000564424 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.