

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	489187
Número de orden de compra a modificar:	163505
Entidad compradora:	Comando General Fuerzas Militares
Nombre del solicitante:	Carlos Bastidas Lopez
Proveedor:	RST ASOCIADOS PROJECT SAS
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO III
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2026-05-13 11:53:11

Campos a Actualizar

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

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
160691	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	CDP-28026	CDP	28026

Artículos actuales

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

1	bpo03--1 - IT- BPO-26-6- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_Zc 2_NA_NA - 7 Mes	8.0	Mes	30565716.72	CDP-28026	244525733.76
2	bpo03--2 - IT- BPO-37-1- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallad herramienta_NA_N 1 Mes	8.0	Mes	10184087.66	CDP-28026	81472701.28
3	bpo03--IVA	1.0	Unidad	61939702.66	CDP-28026	61939702.66
Total Orden de Compra Actual:						387,938,137.70

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo03--1 - IT- BPO-26-6- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 2_NA_NA - 3 Mes	8.00	Mes	13099592.89	CDP-28026	104796743.12
Editado	3	bpo03--IVA	1.00	Unidad	81851083.85	CDP-28026	81851083.85

Totales de Modificación

Total Nuevos:	104,796,743.12
Total Editados:	81,851,083.85
Total Sin Editar:	325,998,435.04
Total Eliminados:	0.00

Valor Total Orden de Compra:

512,646,262.01

Detalle o justificación de la aclaración

Se realiza modificación a la Orden de Compra en el sentido de adicionar el ítem correspondiente bpo03--1 - IT-BPO-26-6 de 3 agentes.

Firma ordenador del gasto

Nombre: MY. CARLOS BASTIDAS LOPEZ

Documento: 1.049.602.278 de Tunja

Firma de proveedor

Nombre: Richard giovanny suarez torres

Documento: 79.576.294

Elaboró PS. ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ
Asesora Jurídica DIADF COGFM



	
CP-2026-00320 C05	
CONTRA SEÑA: calljMazpa	De: 6/05/2026 4:59:00 p.m.
REMITENTE: DIEGO FERNANDO PARDO GARZON	Fobos: 7
DESTINO: Diego Pardo	
ASUNTO: Concepto económico más Facción N° 001 a la orden de compra 163505-2026 con fecha de emisión 20 de abril del 2026	
ENTE RADICADOR: AREA DE CONTRATACION	

Bogotá D.C., 06 de mayo de 2026

Señor Coronel
GEOVANNY ANDRÉS SUAREZ PENAGOS
Director Administrativo y Financiero CGFM
Comando General de las Fuerzas Militares
Bogotá D.C.

Asunto: Concepto económico modificación N° 001 a la orden de compra 163505-2026, con fecha de emisión 20 de abril del 2026.

Para su conocimiento, me permito presentar concepto económico que analiza la viabilidad de llevar a cabo el modificadorio 001, a la orden de compra N° 163505-2026, de fecha 20 de abril del 2026, en los siguientes términos:

1. DATOS DEL CONTRATO:

- **Orden de Compra N°:** 163505-2026
- **Tipo de contrato:** Contrato de servicios
- **Fecha suscripción del contrato:** 20 de abril del 2026.
- **Objeto:** "EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, REQUIERE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CALL CENTER ATENCIÓN TELEFÓNICA, CHAT EN LÍNEA, MÓDULO DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AGENTES PQRS D A TODO COSTO PARA EL DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE) DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL ANEXO DEL PRESENTE ESTUDIO PREVIO, AL IGUAL QUE CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE BPO III CATALOGO LOTE 2 - CCENEG-079-01-2024".
- **Valor inicial del contrato:** El valor total de la presente Orden de Compra es hasta por la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS (\$387.938.137.70) M/CTE, IVA INCLUIDO (SEGÚN APLIQUE)**, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato.
- **Plazo de ejecución:** El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026.
- **Contratista:** RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.
- **NIT:** 900.264.538 - 8

2. ANTECEDENTES:

- A. Mediante radicado de fecha 24 de abril de 2026 el Señor **SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA**, supervisor de la orden de compra 163505-2026 con fecha de emisión 20 de abril del 2026, solicita a la empresa **RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.** la aceptación del modificadorio 001, para las siguientes modificaciones:
 1. Se requiere realizar la adición de tres (3) Agentes Generales correspondiente al ítem IT-BPO-26-6 por un valor total de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$124.708.124,30) M/CTE IVA INCLUIDO (SEGÚN APLIQUE)**, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato.

ORDEN DE COMPRA NACIONAL N° 163505 / 2026 RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.			
CONCEPTO	PRESUPUESTO	CONSUMIDO	SALDO X EJECUTAR
VALOR ORDEN DE COMPRA	\$ 387.938.137.70	-	\$ 387.938.137.70
ADICIÓN PROYECTADA	\$124.708.124.30	-	\$124.708.124,30
VALOR TOTAL CON ADICIÓN	\$512,646,262.00	-	\$512,646,262.00

➤ Desagregación solicitud de adición por Agente General:

Ítem	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	3	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	13,099,592.89	104,796,743.11
												Sub Total	104,796,743.11
												IVA	19,911,381.19
												Valor Total	124,708,124.30

[illegible]

Es de aclarar que conforme a la oferta realizada se solicitó por parte del comité técnico estructurador ajuste en las cantidades del código 17-BPO-20-6 sin sobrepasar la necesidad inicial ni sobrepasar el presupuesto oficial asignado.

Algeria

SP ALFREDO CASTAÑEDA YAYA
Supervisor del Orden de Compra No 163505 COGFM DIADF 2026

B. A través de oficio con fecha 28 de abril de 2026, el Señor **RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES**, Representante Legal de la empresa **RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.** notifica al Señor **SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA**, supervisor de la orden de compra 163505-2026 con fecha de emisión 20 de abril del 2026, la aceptación del modificadorio 001, para las siguientes modificaciones:

1. Se requiere realizar la adición de tres (3) Agentes Generales correspondiente al ítem IT-BPO-26-6 por un valor total de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$124.708.124,30) M/CTE IVA INCLUIDO (SEGÚN APLIQUE)**, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato.

ORDEN DE COMPRA NACIONAL N° 163505 / 2026 RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.			
CONCEPTO	PRESUPUESTO	CONSUMIDO	SALDO X EJECUTAR
VALOR ORDEN DE COMPRA	\$ 387.938.137.70	-	\$ 387.938.137.70
ADICIÓN PROYECTADA	\$124.708.124,30	-	\$124.708.124.30
VALOR TOTAL CON ADICIÓN	\$512,646,262.00	-	\$512,646,262.00

➤ **Desagregación por Agente General:**

Item	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	3	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	13,069,592.89	104,796,743.11
												Sub Total	104,796,743.11
												IVA	19,911,381.19
												Valor Total	124,708,124.30

RST
ASOCIACIÓN

Bogotá DC, 26 de abril de 2026

Señores
DEPARTAMENTO COMERCIO Y CONTROL DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS - DCCAE
SE, Alfredo Castañeda Yaya
Supervisor
Ciudad

ASUNTO: Aceptación Solicitud adición orden de compra No. 163305 COGFM DIAF de 2026

Cordial saludo,

Yo, **RICHARD GIOVANNY SUÁREZ TORRES**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.576.294 de Bogotá D.C., en calidad de Representante Legal de **RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.**, identificado con NIT No. 900.264.538-8, manifiesto que, una vez revisado el documento remitido por ustedes mediante el cual se solicita la modificación del submenú de la Orden de Compra No. 163305 COGFM DIAF 2026, cuyo objeto es la prestación de servicios de **CALL CENTER**, atención telefónica, chat en línea, monitoreo de servicio y orientación al usuario y agentes PORSDO a todo costo para el Departamento Centro Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), de acuerdo con las especificaciones técnicas del anexo, me permito otorgar a la vñste Buenos y expresar la aceptación de la solicitud de modificación enviada por la entidad el día 24 de abril de 2026, conforme a la siguiente imagen elaborada por ustedes:

➤ **VALORES DEBEATADOS SIMULADOS**

Item	Unidad	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total
1	Unidad	Servicio de atención telefónica	1	0.00	0.00	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000
2	Unidad	Chat en línea	1	0.00	0.00	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000

➤ **VALORES CORREGIDOS Y AJUSTADOS SIMULADOS**

Item	Unidad	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total
1	Unidad	Servicio de atención telefónica	1	0.00	0.00	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000
2	Unidad	Chat en línea	1	0.00	0.00	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000

En conformidad con lo expuesto, y una vez que simulé las adiciones y la correspondiente eliminación del DCCAE, aparte de las modificaciones presentadas con la oferta de ajuste (1) en la Orden de Compra No. 163305 COGFM DIAF 2026 y con el (2) en el DCCAE, manifiesto que, una vez revisado el documento remitido por ustedes mediante el cual se solicita la modificación del submenú de la Orden de Compra No. 163305 COGFM DIAF 2026, cuyo objeto es la prestación de servicios de **CALL CENTER**, atención telefónica, chat en línea, monitoreo de servicio y orientación al usuario y agentes PORSDO a todo costo para el Departamento Centro Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE), de acuerdo con las especificaciones técnicas del anexo, me permito otorgar a la vñste Buenos y expresar la aceptación de la solicitud de modificación enviada por la entidad el día 24 de abril de 2026, conforme a la siguiente imagen elaborada por ustedes:

Atentamente,

[Firma]

Richard Giovanni Suárez Torres
C.C. 79.576.294
Representante legal
RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S

NIT 900.264.538-8 Tel: (0011) 918008-7425555
Oficina en Bogotá: C.C. 1234567890
Oficina en Medellín: C.C. 1234567890
Oficina en Bogotá: C.C. 1234567890

C. Mediante radicado N° 2026-00005622C02 de fecha 28 de abril de 2026 el Señor **SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA**, supervisor de la orden de compra 163505-2026 con fecha de emisión 20 de abril del 2026, solicita al Señor Coronel **GEOVANNY ANDRÉS SUAREZ PENAGOS** Director Administrativo y Financiero COGFM, la viabilidad del modificadorio 001, para las siguientes modificaciones:

- Se requiere realizar la adición de tres (3) Agentes Generales correspondiente al ítem IT-BPO-26-6 por un valor total de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$124.708.124,30) M/CTE IVA INCLUIDO (SEGÚN APLIQUE), impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato.

ORDEN DE COMPRA NACIONAL N° 163505 / 2026 RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.			
CONCEPTO	PRESUPUESTO	CONSUMIDO	SALDO X EJECUTAR
VALOR ORDEN DE COMPRA	\$ 387.938.137.70	-	\$ 387.938.137.70
ADICIÓN PROYECTADA	\$124.708.124,30	-	\$124.708.124,30
VALOR TOTAL CON ADICIÓN	\$512,646,262.00	-	\$512,646,262.00

➤ Desagregación por Agente General:

Ítem	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	3	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	13,099,592.89	104,796,743.11
												Sub Total	104,796,743.11
												IVA	19,911,381.19
												Valor Total	124,708,124.30



COMUNICACIÓN INTERNA

2026-00005622C02
Al orden de compra No. 163505
MON - CGFM-JEMCO-SEMA-DOCAE

Bogotá D.C. / 26 de abril de 2026

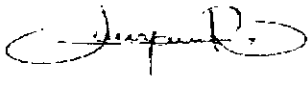
Para: Coronel GEOVANNY ANDRES SUAREZ PENAGOS, Director Administrativo y Financiero, GEOVANNY ANDRES SUAREZ PENAGOS

De: **URIEL YAMID MORENO RAMIREZ**
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS
Gerente de Proyecto

Asunto: Solución Modificatorio Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026

Respetuosamente me permito solicitar al señor Coronel Director Administrativo y Financiero COGFM, solicitar a quien corresponda la modificación del cubrimiento de la necesidad inicial de siete (7) a dieciséis (16) Agentes Generales y modificación de ajuste de precios a la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 de fecha 20 de abril de 2026, cuyo objeto es "Contratar los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y Agentes PORSD a todo costo para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DOCAE)." Suscrito con RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES identificado con cédula de ciudadanía No. C.C. 79 579.294 expedida en Bogotá en calidad de representante legal de la Empresa RST ASOCIADOS PROJECT SAS con NIT. NIT. 200254536-8, y en el cual se anexa los documentos correspondientes.

Atentamente,



Mayor URIEL YAMID MORENO RAMIREZ
Oficial área administrativa
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS

Atte: **SABIA MORENO RAMIREZ DE TORRES**
Oficial área administrativa
DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS

Excmo. Sr. **LUIS NELSON PEREZ ACOSTA** DOCAE

Av. Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Bogotá D.C. (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co

Pórtala Política

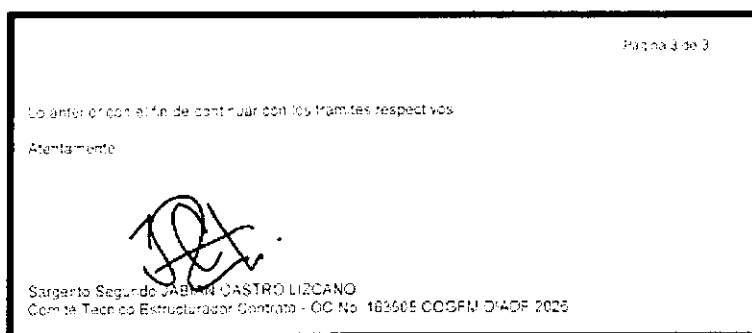
- Finalmente, por medio del radicado 2026-00005374C02 de fecha 27 de abril de 2026 el Señor Sargento Segundo **JABIAN CASTRO LIZCANO**, emite Concepto Técnico dando viabilidad al modificatorio 001 a la orden de compra 163505-2026 con fecha de radicación 20 de abril del 2026, para las siguientes modificaciones:

ORDEN DE COMPRA NACIONAL N° 163505 / 2026 RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.			
CONCEPTO	PRESUPUESTO	CONSUMIDO	SALDO X EJECUTAR
VALOR ORDEN DE COMPRA	\$ 387.938.137.70	-	\$ 387.938.137.70
ADICIÓN PROYECTADA	\$124.708.124,30	-	\$124.708.124,30
VALOR TOTAL CON ADICIÓN	\$512,646,262.00	-	\$512,646,262.00

Item	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	3	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	13,099,592.89	104,796,743.11
												Sub Total	104,796,743.11
												IVA	19,911,381.19
												Valor Total	124,708,124.30

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	10	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	43,665,309.63	349,322,477.04
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	1	Mes	8.00	Mes	10,184,087.66	10,184,087.66	81,472,701.25
												Sub Total	430,795,178.29
												IVA	81,851,083.88
												Valor Total	512,646,262.17

[illegible]



3. BALANCE DE LA ORDEN DE COMPRA:

Que a la fecha la Orden de Compra se encuentra con un avance de ejecución financiera del **0.00%**.

VALOR ACTUAL DEL CONTRATO	\$ 387.938.137.70
VALOR PAGADO	\$ 0,00
VALOR PENDIENTE POR FACTURAR	\$ 387.938.137.70
SALDO DEL CONTRATO	\$ 387.938.137.70

Que, conforme a lo anterior, el contrato este se encuentra vigente y tiene saldo pendiente por ejecutar a la fecha del **100.0%**.

4. CONCEPTO ECONÓMICO

Una vez analizada la solicitud hecha por el Supervisor del contrato, previo concepto del comité técnico y de acuerdo a las condiciones establecidas a la orden de compra 163505-2026 con fecha de emisión 20 de abril del 2026, se emite concepto económico dando viabilidad al modificadorio 001, basado en los siguientes aspectos:

➤ CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Y VIGENCIAS FUTURAS:

El Comando General de las Fuerzas Militares cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No.28026 de fecha 26 de marzo de 2026 con cargo a la unidad ejecutora 15-01-02-000 COMANDO GENERAL, rubro A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE, recurso 10 SSF y rubro A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE recurso 16 SSF, por valor de **QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$552.000.000,00)**; expedido por el jefe del Área de Presupuesto del COGFM.

DEPENDENCIA	RUBRO \$ NIVEL	NOMBRE DEL RUBRO	REC	VALOR ACTUAL CDP
DCCAE	A-02-02-02-008-005	SERVICIOS DE SOPORTE	10	\$ 552.000.000,00
VALOR TOTAL				\$ 552.000.000,00

➤ VALOR A ADICIONAR:

Que de acuerdo a lo consagrado en la Ley 80 de 1993 art. 40 parágrafo ***"...Los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales"*** ...

A la fecha no se ha realizado adiciones a la orden de compra y se cuenta con un valor disponible para adicionar por 110.78 SMMLV, correspondientes a **CIENTO NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL SESENTA Y OCHO PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS (\$193,969,068.85) M/CTE.**

Que, conforme a la solicitud la necesidad se refiere a la adición presupuestal de la Orden de Compra N°163505, sin afectar las demás condiciones económicas establecidas en el contrato inicial, como se presenta a continuación:

RUBRO PRESUPUESTAL				VALOR ACTUAL	VALOR ADICIÓN	VALOR CON ADICIÓN
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	REC.	DEPENDENCIA			
A-02-02-02-008-005	SERVICIOS DE SOPORTE	10	DCCAE	387,938,137.70	124,708,124.31	512,646,262.01
VALOR TOTAL PRESUPUESTO DISPONIBLE:				387,938,137.70	124,708,124.31	512,646,262.01

NOTA:

El valor definitivo a adicionar presenta una variación marginal respecto a lo plasmado dentro de las solicitudes de adición de los agentes. Esta diferencia obedece estrictamente al proceso de redondeo de decimales aplicado de forma automatizada por la plataforma (Tienda Virtual), el cual fue validado por el Comité Económico para la adición exacta de la orden de compra.

Que la adición de tres (3) Agentes Generales correspondiente al ítem IT-BPO-26-6 por valor de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE, IVA INCLUIDO (SEGÚN APLIQUE)**, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato, se realiza conforme a los valores ofertados en la Orden de Compra como se indica a continuación:

Ítem	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	3	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	13,099,592.89	104,796,743.12
												Sub Total	104,796,743.12
												IVA	19,911,381.19
												Valor Total	124,708,124.31

Que el valor final luego de la adición se proyecta en **QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON DIECISIETE CENTAVOS (\$512,646,262.17) M/CTE**, como se presenta a continuación:

Ítem	Cód. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Capacidad	Unidad de Facturación	Cant. en Tiempo	Unidad x Cant.	Precio con Descuento	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	Plata	Zona 2	10	Mes	8.00	Mes	4,366,530.96	43,665,309.61	349,322,476.88
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	NA	1	Mes	8.00	Mes	10,184,087.66	10,184,087.66	81,472,701.28
												Sub Total	430,795,178.16
												IVA	81,851,083.85
												Valor Total	512,646,262.01

CONCEPTO

De acuerdo con lo expuesto anteriormente el **Comité Económico emite concepto favorable** y recomienda realizar modificatorio en el sentido adicionar el contrato por valor de **CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE** incluido IVA según aplique, todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar, toda vez que no se ve afectado el equilibrio económico de las dos partes, sin afectar las demás condiciones económicas establecidas en el contrato inicial, con el fin de prestar los "SERVICIOS DE CALL CENTER ATENCIÓN TELEFÓNICA, CHAT EN LÍNEA, MÓDULO DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AGENTES PQRS D A TODO COSTO PARA EL DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE)".

Que el nuevo valor del contrato una vez realizada la adición es por valor de **QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVOS (\$512,646,262.01) M/CTE**, incluido IVA según aplique, todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar

Nota:

Sera responsabilidad del supervisor de la Orden de Compra realizar el seguimiento respecto a la ejecución de este, de acuerdo con las necesidades del COGFM.

Cordialmente,



PS. DIEGO FERNANDO PARDO GARZÓN
Comité Económico Evaluador
Área de Contratos – DIADF



COMUNICACIÓN INTERNA

2026-00008086C02

Al contestar cite este número

MDN - CGFM-JEMCO-SEMAI-DIADF-ARCON

Bogotá D.C. - Bogotá D.C. / 19 de mayo de 2026

Para: **Mayor CARLOS BASTIDAS LOPEZ, Jefe Área de Contratación
ÁREA DE CONTRATACIÓN**

De: **ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ
ÁREA DE CONTRATACIÓN
Contratista**

Asunto: CONCEPTO JURIDICO ORDEN DE COPRA 163505-2026

Cordial saludo,

En calidad de abogada de la unidad de contratación del COGFM, me dirijo a usted a fin de presentar concepto jurídico que analiza la viabilidad de modificar la Orden de Compra No. 163505., en los siguientes términos:

1. DATOS DEL CONTRATO:

Orden de Compra N°: 163505-2026

Tipo de contrato: Contrato de servicios

Fecha suscripción del contrato: 20 de abril del 2026.

Objeto: "EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, REQUIERE CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CALL CENTER ATENCIÓN TELEFÓNICA, CHAT EN LÍNEA, MÓDULO DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AGENTES PQRS D A TODO COSTO PARA EL DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE) DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL ANEXO DEL PRESENTE ESTUDIO PREVIO, AL IGUAL QUE CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA EL SERVICIOS DE BPO III CATALOGO LOTE 2 - CCENEG-079-01-2024".

Valor inicial del contrato: El valor total de la presente Orden de Compra es hasta por la suma de **TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS (\$387.938.137.70) M/CTE, IVA INCLUIDO** (SEGÚN APLIQUE), impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos que genere la ejecución del contrato.

Plazo de ejecución: El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026.

Contratista: RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S.

NIT: 900.264.538 - 8

ANTECEDENTES

Mediante Orden de Compra No. 163505-2026 de fecha 20 de abril de 2026, el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES suscribió contrato con la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., cuyo objeto corresponde a la prestación de los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSD para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE, por valor inicial de TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS CON SETENTA CENTAVOS (\$387.938.137,70) M/CTE IVA incluido, con plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2026.

Mediante oficio de fecha 24 de abril de 2026, el señor SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA, en calidad de supervisor de la Orden de Compra No. 163505-2026, solicitó a la empresa RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S. la aceptación del Modificadorio No. 001, consistente en la adición de tres (3) agentes generales correspondientes al ítem IT-BPO-26-6, con el fin de fortalecer la capacidad operativa del servicio de atención y orientación al usuario del DCCAE. Mediante radicado No. 2026-00005374C02 de fecha 27 de abril de 2026, el señor SARGENTO SEGUNDO JABIAN CASTRO LIZCANO emitió concepto técnico favorable respecto del Modificadorio No. 001, concluyendo la necesidad de adicionar tres (3) agentes generales adicionales debido al incremento en el volumen de solicitudes ciudadanas y requerimientos operacionales del DCCAE, especialmente a través de llamadas, chats, WhatsApp y demás canales virtuales institucionales.

Mediante oficio de fecha 28 de abril de 2026, el señor RICHARD GIOVANNY SUÁREZ TORRES, representante legal de la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., manifestó la aceptación del Modificadorio No. 001 solicitado por la Entidad, incluyendo la adición de tres (3) agentes generales por valor de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$124.708.124,30) M/CTE IVA incluido.

Mediante radicado No. 2026-00005622C02 de fecha 28 de abril de 2026, el supervisor de la Orden de Compra No. 163505-2026 solicitó ante la Dirección Administrativa y Financiera del Comando General de las Fuerzas Militares la viabilidad del Modificadorio No. 001, allegando los soportes técnicos, administrativos y financieros correspondientes.

Finalmente, mediante concepto económico de fecha 06 de mayo de 2026, se analizó la viabilidad financiera y presupuestal del Modificadorio No. 001, concluyéndose que la adición requerida resulta viable económicamente, estableciendo que el valor total de la Orden de Compra ascendería a la suma de QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVO (\$512.646.262,01) M/CTE IVA incluido.

CONCEPTO JURÍDICO.



El presente concepto jurídico tiene por objeto analizar la viabilidad legal, contractual, técnica, administrativa y presupuestal del Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505 COGFM DIADF 2026, suscrita el día 20 de abril de 2026 entre el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES y la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., cuyo objeto corresponde a la prestación de los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSD a todo costo para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE, conforme a las especificaciones técnicas definidas dentro del Acuerdo Marco de Precios para servicios BPO III catálogo lote 2 – CCENEG-079-01-2024. Lo anterior, con ocasión de la necesidad institucional advertida por la dependencia técnica y el supervisor contractual, consistente en ampliar el cubrimiento inicialmente proyectado dentro de la operación del servicio, pasando de siete (7) a diez (10) agentes generales, con el propósito de garantizar la continuidad, oportunidad, eficiencia y calidad en la atención de los diferentes requerimientos ciudadanos y operacionales que actualmente soporta el DCCAE.

Conforme se evidencia dentro de los documentos allegados para estudio, el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES suscribió la Orden de Compra No. 163505-2026 con fecha de emisión del 20 de abril de 2026, cuyo objeto contractual se encuentra encaminado a garantizar la prestación integral de los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSD para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE, a través de la empresa RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., identificada con NIT 900.264.538-8, por un valor inicial de TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS CON SETENTA CENTAVOS (\$387.938.137,70) M/CTE IVA incluido, y con plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2026.

Ahora bien, durante la etapa inicial de ejecución contractual y conforme a las dinámicas operacionales advertidas por el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos DCCAE, se logró establecer un incremento significativo en el flujo de solicitudes ciudadanas y requerimientos de atención relacionados con los diferentes trámites administrados por dicha dependencia, particularmente aquellos canalizados a través de llamadas telefónicas, plataformas virtuales, chats institucionales, redes sociales, correos electrónicos y mecanismos de atención digital implementados en el marco de la operación institucional. En tal sentido, el área técnica dejó constancia de que la capacidad inicialmente proyectada dentro del estudio previo y materializada en la orden de compra resultaba insuficiente para atender de manera eficiente y oportuna la demanda real del servicio, especialmente como consecuencia de la implementación y fortalecimiento del sistema SIAEM 2.0, situación que produjo un incremento considerable en los canales de atención al ciudadano y en los requerimientos funcionales asociados al CALL CENTER institucional.

En virtud de lo anterior, mediante comunicación de fecha 24 de abril de 2026, el supervisor de la Orden de Compra No. 163505-2026, señor SP. Alfredo Castañeda Yaya, solicitó formalmente al representante legal de la empresa RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S. la aceptación de un modificadorio contractual orientado a ampliar el cubrimiento inicialmente previsto, pasando de siete

(7) a diez (10) agentes generales para la prestación del servicio, indicando expresamente que dicha modificación obedecía a la necesidad de garantizar una mejor atención, calidad, eficiencia y transparencia en los trámites adelantados por el DCCAE, permitiendo así brindar respuestas más ágiles, oportunas y precisas frente a los requerimientos presentados por los usuarios de la Entidad.

De igual manera, dentro de la referida solicitud se dejó consignado que el ajuste pretendido implicaba la adición de tres (3) agentes generales correspondientes al ítem IT-BPO-26-6, manteniéndose incólume el objeto contractual inicialmente pactado y limitándose la modificación únicamente al fortalecimiento de la capacidad operativa del servicio contratado, aspecto que resulta jurídicamente relevante en tanto demuestra que no se configura alteración sustancial del negocio jurídico ni modificación de su esencia funcional, sino únicamente un ajuste razonable y proporcional derivado de necesidades sobrevenientes evidenciadas durante la ejecución contractual.

Posteriormente, mediante oficio calendado el 28 de abril de 2026, el señor Richard Giovanni Suárez Torres, en calidad de representante legal de la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., manifestó expresamente la aceptación integral del modificadorio solicitado por la Entidad, avalando tanto la ampliación del número de agentes generales requeridos como el ajuste económico correspondiente, el cual fue estimado en la suma de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA CENTAVOS (\$124.708.124,30) M/CTE IVA incluido, circunstancia que permite acreditar la concurrencia de voluntades necesaria para la modificación contractual y evidencia la disposición del contratista para garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio requerido por la Administración.

En concordancia con lo anterior, mediante radicado No. 2026-00005622C02 de fecha 28 de abril de 2026, el señor SP. Alfredo Castañeda Yaya, en calidad de supervisor de la Orden de Compra No. 163505-2026, elevó formalmente ante la Dirección Administrativa y Financiera del Comando General de las Fuerzas Militares la solicitud de viabilidad del Modificadorio No. 001, poniendo en conocimiento de dicha dependencia la necesidad institucional de ajustar el cubrimiento inicialmente previsto dentro de la operación contractual y allegando los respectivos soportes técnicos y administrativos que sustentaban la modificación pretendida. En dicha comunicación se reiteró que el requerimiento obedecía a la necesidad de fortalecer la prestación de los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, orientación al usuario y gestión PQRSD para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE, atendiendo el incremento real y verificable en la demanda de atención ciudadana y operacional evidenciada durante la ejecución inicial del contrato.

Así mismo, dentro del expediente contractual obra el Concepto Técnico emitido mediante radicado No. 2026-00005374C02 del 27 de abril de 2026, suscrito por el Sargento Segundo Jabian Castro Lizcano, documento a través del cual se efectuó el análisis técnico-operacional de la necesidad planteada y se otorgó viabilidad al Modificadorio No. 001 de la Orden de Compra No. 163505-2026. En dicho concepto se expuso detalladamente que el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos actualmente soporta un volumen considerable de solicitudes ciudadanas ingresadas mediante llamadas INBOUND, chats institucionales, WhatsApp, redes sociales y correos electrónicos, situación que se incrementó sustancialmente como consecuencia de la implementación del sistema de información SIAEM 2.0, generando una sobrecarga operacional en los canales de atención inicialmente contemplados dentro del estudio previo y del simulador de necesidades.



De manera particular, el concepto técnico precisó que el cuadro inicial de cubrimiento contemplaba únicamente siete (7) agentes generales y un (1) supervisor, existiendo un déficit operacional de siete (7) agentes respecto de la necesidad total proyectada para el funcionamiento adecuado del servicio. En tal sentido, el análisis técnico concluyó que resultaba necesario adicionar tres (3) agentes generales adicionales, pasando de siete (7) a diez (10) agentes, con el propósito de mitigar la insuficiencia operativa advertida y garantizar una atención eficiente, continua y oportuna frente a las necesidades misionales del DCCAE.

Igualmente, el área técnica dejó establecido que la modificación proyectada no implicaba una alteración del objeto contractual originalmente pactado, ni comportaba la inclusión de nuevas actividades ajenas a las inicialmente contratadas, sino que se limitaba exclusivamente a fortalecer la capacidad operativa del servicio ya existente, manteniéndose inalteradas las condiciones funcionales, técnicas y misionales de la Orden de Compra No. 163505-2026. Dicha circunstancia adquiere especial relevancia jurídica, en tanto permite concluir que el modificadorio pretendido se encuentra enmarcado dentro de los límites legales permitidos para la modificación de contratos estatales, conservando plena conexidad con el objeto inicialmente contratado y respondiendo a necesidades reales surgidas durante la ejecución contractual.

En el mismo sentido, el concepto económico emitido el 06 de mayo de 2026 efectuó el análisis financiero y presupuestal correspondiente respecto de la viabilidad del Modificadorio No. 001, concluyendo que la adición requerida asciende a la suma de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UNO CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE IVA incluido, correspondiente a la incorporación de tres (3) agentes generales adicionales para el ítem IT-BPO-26-6. Así mismo, se determinó que el valor total de la Orden de Compra, una vez efectuada la modificación proyectada, ascendería a la suma total de QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVO (\$512.646.262,01) M/CTE IVA incluido.

Adicionalmente, el análisis financiero dejó constancia expresa de que, para la fecha de elaboración del concepto económico, la Orden de Compra No. 163505-2026 presentaba un avance de ejecución financiera equivalente al cero por ciento (0%), manteniéndose la totalidad del saldo contractual pendiente por ejecutar, circunstancia que evidencia no solamente la disponibilidad presupuestal suficiente para soportar la modificación pretendida, sino también la viabilidad financiera y administrativa para efectuar el ajuste solicitado sin afectar la estabilidad económica del contrato ni comprometer recursos por fuera de la planeación institucional prevista por la Entidad.

Con fundamento en todos los antecedentes anteriormente expuestos, se evidencia que la modificación contractual proyectada se encuentra debidamente soportada desde el punto de vista técnico, operativo, financiero y administrativo, existiendo plena trazabilidad documental respecto de la necesidad institucional advertida, la aceptación del contratista, la validación técnica del área competente y la viabilidad presupuestal correspondiente, elementos que permiten avanzar al análisis jurídico de procedencia del Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO ESTATAL

Por regla general, los contratos estatales pueden ser modificados cuando sea necesario para lograr su finalidad y en aras de la realización de los fines del Estado, a los cuales sirve el contrato. Así lo prevén por ejemplo los artículos 14 y 16 de la ley 80, los cuales facultan a la entidades contratantes a modificar los contratos de común acuerdo o de forma unilateral, para "(...) evitar la paralización o la afectación grave de los servicios públicos a su cargo y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación", entre otros (...)"

Conforme a la normatividad vigente para garantizar la continuidad del servicio, la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, dotan a las entidades estatales de medios para lograr el eficaz cumplimiento del objeto contractual. Dentro del marco jurídico del contrato surgen derechos y deberes que generan condiciones recíprocas (obligaciones correlativas), estipuladas dentro de nuestra normatividad en el artículo 4 y 5 de la Ley 80 de 1993, en donde se establece principalmente que es un deber del Estado exigir el cumplimiento del objeto del contrato en las condiciones pactadas y mantener las condiciones técnicas y económicas del contrato; adicionalmente surge para la otra parte contratante la obligación de cumplir puntualmente dentro del cronograma pactado. De lo anterior se pretende entonces un adecuado equilibrio entre autonomía y responsabilidad dentro de un marco de gestión pública eficiente, eficaz y oportuna que le imprima diligencia, rectitud y transparencia a los procesos contractuales y a la actuación de todos los sujetos que en ellos intervienen.

Igualmente, en Colombia la Corte Constitucional, basada en pronunciamiento del Consejo de Estado, resalto que las modificaciones a los contratos deben ser excepcionales, por causas que verdaderamente se justifiquen y no pueden ser utilizadas para afectar el derecho al acceso a la contratación estatal en condiciones de igualdad, como se puede leer en Sentencia C-153-2017 con ponencia de la Doctora PATRICIA SALAZAR CUÉLLAR, la cual establece:

"(...) Ahora bien, como se indicó en ese concepto, el que la mutabilidad de los contratos estatales sea posible no significa que pueda llevarse a cabo por la mera voluntad de las partes o de la entidad contratante; por el contrario, la modificación del contrato debe ser excepcional en virtud de los principios de planeación y seguridad jurídica. Por ello la Corte concuerda con la Sala de Consulta y Servicio Civil en que la modificación debe obedecer a una causa real y cierta autorizada en la ley, sustentada y probada, y acorde con los fines estatales a los que sirve la contratación estatal. La Sala de Consulta explicó:

"La ley permite una cierta discrecionalidad en la toma de las decisiones de modificar los contratos, pues es muy difícil regular detalladamente el tema, en especial ante la infinidad de situaciones que pueden presentarse durante la ejecución. Por esto utiliza locuciones relativamente amplias, a las que debe someterse la administración. A manera de ejemplo, se citan las siguientes tomadas del Estatuto General de Contratación de la Administración



Pública: mantener las condiciones técnicas, económicas y financieras, (artículo 4.8), no sobrevenga mayor onerosidad, (artículo 4.9), acordarán los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar ... diferencias, (ibídem), evitar la paralización y la afectación grave de los servicios públicos a su cargo y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación, (artículo 14); etc. Nótese que, sin embargo, en ellas van inmersas las ideas de una causa cierta y unos fines públicos que hay que salvaguardar.

Puede adicionarse una razón a las expuestas para justificar que la simple voluntad de las partes no es causa de modificación de los contratos estatales, la cual consiste en el respeto por el principio de igualdad de los oferentes. Si se acepta que los contratos pueden modificarse por el simple común acuerdo, fácilmente se podría licitar determinado objeto con el fin de adjudicárselo a cierta persona, a sabiendas de que se cambiarán las obligaciones, una vez celebrado.

*De lo expuesto, y a manera de solución al interrogante planteado, surgen estas dos ideas que han servido de hilo conductor al análisis que aquí se hace: el mutuo acuerdo es una forma de modificación del contrato estatal, la más usada en la práctica y preferida por la legislación vigente; advirtiéndose, y esta es la segunda idea, que **toda modificación debe tener una causa real y cierta, contemplada en la ley, diferente de la mera voluntad de los contratantes** (...)” (negrilla fuera del texto).*

Por otra parte, en Colombia se hace viable la modificación de los contratos estatales por medio de un acuerdo de voluntades, conforme a la jurisprudencia, en la cual se lee en la Sentencia C-300/12 Magistrado Ponente JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB lo siguiente:

“(...) Es posible que la modificación sea necesaria, aunque sea consecuencia de falta de previsión. En tal evento, si bien la modificación puede ser procedente, en tanto no sea imputable al contratista y de acuerdo con las reglas de distribución del riesgo, ello no exime a los funcionarios de la responsabilidad disciplinaria correspondiente. Al respecto, la Sala de Consulta en el concepto en cita indicó:

Al respecto se observa que el artículo 16 no califica en absoluto las circunstancias que pueden dar lugar a la parálisis o a la afectación grave del , de manera que es indiferente que fueran conocidas o, si debieron serlo, si se previeron y fracasaron los mecanismos para su regulación, etc. En la actualidad, y dada la teoría constitucional que subyace en materia de prestación de s públicos a cargo del Estado, la mejor y más eficiente

prestación de ellos, aún en caso de error o culpa de la administración, es razón suficiente para su modificación, (...)".

Por último, es preciso resaltar que la modificación del contrato no puede ser de tal entidad que altere su esencia y lo convierta en otro tipo de negocio jurídico, puesto que ya no estaríamos en el escenario de la modificación sino ante la celebración de un nuevo contrato. En efecto, de acuerdo con el artículo 1501 del Código Civil, los contratos tienen elementos de su esencia, de su naturaleza y accidentales. (...)".(Negrilla fuera del texto)

- PRINCIPIO DE PLANEACIÓN EN LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL

El principio de planeación es pilar fundamental para la Contratación Pública en Colombia, principio que establece la obligación de las Entidades de realizar un estudio de manera juiciosa identificando las necesidades y medios por medio del cual se puedan satisfacer, este principio se desarrolla de manera explícita en la cartilla de la Procuraduría General de la Nación para los estudios previos, donde se puede leer:

"(...) La planeación es entendida como la organización lógica y coherente de las metas y los recursos para desarrollar un proyecto, siendo por tanto el pilar de la contratación estatal.

El proceso de contratación definido por el Decreto 1082 de 2015, es el conjunto de actos y actividades, y su secuencia, adelantada por la Entidad Estatal desde la planeación hasta el vencimiento final.

Tenemos entonces que el principio de planeación se desarrolla en la etapa precontractual, entendida como la que antecede cualquier contratación y determina en buena medida, el éxito o el fracaso de los procesos de selección o de los contratos que se suscriban.

El principio de planeación implica entonces que la gestión contractual del Estado debe estar precedida por el desarrollo de los estudios, análisis, diseños y demás gestiones que permitan definir con certeza las condiciones del contrato a celebrar y del proceso de selección pertinente, con el fin de que la necesidad que motiva la contratación sea satisfecha en el menor plazo, con la mayor calidad y al mejor precio posible.

En cumplimiento del principio de planeación las Entidades Estatales elaboran el Plan Anual de Adquisiciones en el cual se señalan las necesidades (bienes, obras o servicios) y previo a contratar, bajo cualquiera de las modalidades que señala la ley se deben elaborar los estudios previos, el cual contiene todo el análisis, documentos y trámites del proceso contractual y del contrato mismo.

Como se observa de lo anterior y de acuerdo con la normatividad que rige la actividad contractual, lo que previo el legislador es que los contratos del Estado sean debidamente diseñados, pensados, conforme a las necesidades y prioridades que demanda el interés público, evitándose la improvisación. Y no puede ser, dicho de otro modo, toda vez que la ausencia de planeación ataca la esencia misma del interés general, con consecuencias gravosas y muchas veces

nefastas, no sólo para la realización efectiva de los objetos pactados, sino también para el patrimonio público, que en últimas es el que siempre está involucrado en todo contrato estatal. Por tanto, los funcionarios encargados de la planeación contractual deben exigirse una real y efectiva racionalización y organización de sus acciones y actividades con el fin de lograr los fines propuestos por medio de los negocios estatales. El Consejo de Estado ha dicho:

"(...) Si bien es cierto que el legislador no tipifica la planeación de manera directa en el texto de la Ley 80 de 1993, su presencia como uno de los principios rectores del contrato estatal es inevitable y se infiere: de los artículos 209, 339 y 341 constitucionales; de los numerales 6, 7 y 11 a 14 del artículo 25, del numeral 3 del artículo 26, de los numerales 1 y 2 del artículo 30, todos de la Ley 80 de 1993; y del artículo 2º del Decreto 01 de 1984; según los cuales para el manejo de los asuntos públicos y el cumplimiento de los fines estatales, con el fin de hacer uso eficiente de los recursos y obtener un desempeño adecuado de las funciones, debe existir un estricto orden para la adopción de las decisiones que efectivamente deban materializarse a favor de los intereses comunales". (...) "

SOBRE LA ADICIÓN DEL CONTRATO ESTATAL

La adición a un contrato en materia de contratación estatal, es una figura jurídica utilizada que permite modificar el valor previamente celebrado, esta figura tiene una regulación específica debido a los principios de transparencia, planeación y responsabilidad fiscal que rigen la contratación pública.

La Ley 80 de 1993 "Estatuto General de Contratación de la Administración Pública", artículo 14 indica que para el cumplimiento del objeto contractual

"1o. Tendrán la dirección general y la responsabilidad de ejercer el control y vigilancia de la ejecución del contrato. En consecuencia, con el exclusivo objeto de evitar la paralización o la afectación grave de los servicios públicos a su cargo y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación, podrán, en los casos previstos en el numeral 2o. de este artículo, interpretar los documentos contractuales y las estipulaciones en ellos convenidas, introducir modificaciones a lo contratado y, cuando las condiciones particulares de la prestación así lo exijan, terminar unilateralmente el contrato celebrado.

En los actos en que se ejercite algunas de estas potestades excepcionales deberá procederse al reconocimiento y orden de pago de las compensaciones e indemnizaciones a que tengan derecho las personas objeto de tales medidas y se aplicarán los mecanismos de ajuste de las condiciones y términos contractuales a que haya lugar, todo ello con el fin de mantener la ecuación o equilibrio inicial.

Contra los actos administrativos que ordenen la interpretación, modificación y terminación unilaterales, procederá el recurso de reposición, sin perjuicio de la acción contractual que puede intentar el contratista, según lo previsto en el artículo 77 de esta ley.

2o. Pactaran las cláusulas excepcionales al derecho común de terminación, interpretación y modificación unilaterales, de sometimiento a las leyes nacionales y de caducidad en los

contratos que tengan por objeto el ejercicio de una actividad que constituya monopolio estatal, la prestación de servicios públicos, los contratos relacionados con el programa de alimentación escolar o la explotación y concesión de bienes del Estado, así como en los contratos de obra. En los contratos de explotación y concesión de bienes del Estado se incluirá la cláusula de reversión.

Las entidades estatales podrán pactar estas cláusulas en los contratos de suministro y de prestación de servicios."

Así mismo, el artículo 40 ibídem, manifiesta que los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales

Frente a los requisitos para realizar una adición el Comando General de las FF.MM, deberá tener previo a la suscripción del modificatorio la correspondiente justificación técnica, el concepto jurídico y técnico favorable, el CDP – Certificado de Disponibilidad Presupuestal con el valor a adicionar y que cumpla los requisitos que la ley exige (no superar el 50% del valor inicial del contrato).

Finalmente, el Consejo de Estado – Sección Tercera, mediante Sentencia del 3 de diciembre de 2014 – Radicado: 25000-23-26-000-2001-01302-01 (38239), ha reiterado que la adición no puede ser un mecanismo para subsanar fallas de planeación ni para evitar la licitación pública. Solo se justifica en circunstancias sobrevinientes no previsibles.

III. CONSIDERACIONES DE HECHO Y DERECHO

Una vez efectuado el análisis integral de los antecedentes documentales que soportan la solicitud del Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026, procede este despacho a pronunciarse respecto de su viabilidad jurídica, teniendo en consideración los principios orientadores de la contratación estatal, el régimen aplicable a las modificaciones contractuales y las circunstancias particulares que rodean la ejecución del negocio jurídico objeto de estudio.

En primer lugar, debe precisarse que la contratación estatal se encuentra regida por los principios de planeación, economía, responsabilidad, transparencia, eficiencia y continuidad en la prestación de los servicios a cargo de la Administración, consagrados principalmente en los artículos 3, 23, 25 y concordantes de la Ley 80 de 1993, así como en las disposiciones complementarias contenidas en la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015. Dichos principios imponen a las entidades estatales el deber permanente de adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los fines estatales y la adecuada satisfacción de las necesidades públicas que dieron origen a la contratación, permitiendo que durante la ejecución contractual puedan realizarse ajustes razonables y proporcionales cuando sobrevengan circunstancias objetivas que hagan necesaria la adecuación de las condiciones inicialmente previstas.

Bajo ese entendido, la jurisprudencia del Consejo de Estado ha reconocido de manera reiterada que las entidades estatales conservan durante la ejecución del contrato determinadas potestades de dirección y adecuación funcional del negocio jurídico, siempre que las modificaciones introducidas se encuentren debidamente justificadas, mantengan conexidad con el objeto originalmente contratado, no impliquen alteración sustancial de la naturaleza del contrato y respondan a

necesidades reales de la Administración surgidas o evidenciadas durante la ejecución contractual. En tal sentido, las modificaciones contractuales constituyen herramientas legítimas de gestión administrativa orientadas a garantizar la correcta ejecución del objeto contractual y la satisfacción efectiva del interés general, especialmente cuando la necesidad pública inicialmente identificada requiere ajustes operacionales para asegurar su adecuada materialización.

Descendiendo al caso concreto, se observa que el modificadorio objeto de análisis tiene como finalidad exclusiva ampliar el cubrimiento operacional inicialmente previsto dentro de la Orden de Compra No. 163505-2026, pasando de siete (7) a diez (10) agentes generales destinados a la prestación del servicio de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea y orientación al usuario para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE. Lo anterior encuentra fundamento en el incremento significativo de solicitudes ciudadanas y requerimientos operacionales evidenciados por el área técnica, particularmente como consecuencia del aumento de interacciones a través de llamadas INBOUND, chats institucionales, WhatsApp, redes sociales, correos electrónicos y demás canales virtuales implementados por la Entidad, situación que fue ampliamente descrita dentro del concepto técnico emitido mediante radicado No. 2026-00005374C02 del 27 de abril de 2026.

Ahora bien, desde la perspectiva estrictamente jurídica, resulta relevante señalar que la modificación pretendida no incorpora actividades nuevas, distintas o ajenas al objeto inicialmente contratado, ni modifica la esencia funcional de la Orden de Compra, toda vez que el servicio contratado continúa siendo exactamente el mismo contemplado desde la etapa precontractual y plasmado en la orden de compra suscrita el 20 de abril de 2026. En efecto, la modificación se limita exclusivamente al aumento de la capacidad operativa del servicio contratado mediante la adición de tres (3) agentes generales adicionales, manteniéndose inalteradas las obligaciones esenciales, las condiciones técnicas del servicio y la finalidad pública perseguida por la contratación estatal adelantada por la Entidad.

En consecuencia, no se configura una sustitución del objeto contractual ni una modificación sustancial del negocio jurídico que implique desnaturalización del proceso de selección adelantado a través del Acuerdo Marco de Precios para servicios BPO III catálogo lote 2 – CCENEG-079-01-2024, sino una adecuación razonable de la capacidad operativa inicialmente proyectada frente a necesidades reales advertidas durante la ejecución del contrato. Tal circunstancia permite concluir que la modificación propuesta conserva plena conexidad material, técnica y funcional con el objeto inicialmente contratado, satisfaciendo así uno de los principales presupuestos exigidos por la jurisprudencia y la doctrina administrativa para la procedencia de modificaciones contractuales.

De igual manera, se encuentra acreditado dentro del expediente contractual que la modificación pretendida cuenta con soporte técnico suficiente y debidamente motivado, toda vez que el área competente explicó de manera detallada las razones operacionales que justifican el incremento en el número de agentes generales requeridos para la adecuada prestación del servicio. Particularmente, el concepto técnico dejó establecido que la necesidad inicialmente proyectada correspondía realmente a catorce (14) agentes generales, aunque el cubrimiento inicial de la Orden de Compra únicamente permitió contratar siete (7), generándose desde el inicio un déficit operacional que actualmente requiere ser mitigado mediante la adición solicitada.

Así mismo, se observa que la modificación contractual proyectada cuenta con aceptación expresa por parte del contratista RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., circunstancia acreditada mediante oficio fechado el 28 de abril de 2026 suscrito por su representante legal, señor Richard Giovanny Suárez Torres, quien manifestó de manera clara e inequívoca su conformidad respecto del ajuste operacional y económico solicitado por la Entidad. Tal situación permite evidenciar la existencia de acuerdo entre las partes frente a las condiciones del modificadorio, reforzando la validez jurídica de la actuación administrativa proyectada.

En cuanto al componente presupuestal y financiero, igualmente se encuentra acreditada la viabilidad económica de la modificación pretendida, conforme al concepto económico emitido el 06 de mayo de 2026, documento en el cual se determinó que la adición requerida asciende a la suma de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE IVA incluido, para un valor total contractual de QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVO (\$512.646.262,01) M/CTE IVA incluido.

Finalmente, resulta jurídicamente relevante destacar que para el momento de estructuración del modificadorio la Orden de Compra No. 163505-2026 presentaba un avance de ejecución financiera equivalente al cero por ciento (0%), conservando el cien por ciento (100%) del saldo contractual pendiente por ejecutar, circunstancia que evidencia la existencia de disponibilidad financiera y presupuestal suficiente para soportar la modificación proyectada y permite concluir que el ajuste pretendido no compromete recursos inexistentes ni afecta negativamente la estabilidad económica del contrato.

En ese orden de ideas, y atendiendo el análisis efectuado sobre los soportes documentales allegados al expediente contractual, este despacho considera que el Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026 se encuentra ajustado a los postulados que orientan la contratación estatal, particularmente a los principios de planeación, economía, eficiencia y responsabilidad administrativa, en tanto la modificación proyectada no surge de una actuación caprichosa o arbitraria de la Entidad, sino de una necesidad objetiva, verificable y debidamente sustentada por las áreas técnicas y operacionales responsables de la supervisión y ejecución del contrato. En efecto, la ampliación del número de agentes generales requeridos para la prestación del servicio de CALL CENTER y atención al ciudadano encuentra sustento directo en el incremento significativo de la demanda operacional del DCCAE, circunstancia que fue advertida durante las primeras etapas de ejecución contractual y que exigió a la Administración adoptar medidas razonables orientadas a garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio contratado.

Debe resaltarse igualmente que la modificación contractual pretendida conserva plena proporcionalidad frente a la necesidad institucional que la origina, toda vez que la Entidad no está incorporando servicios nuevos ni extendiendo el alcance funcional del contrato hacia actividades distintas a las inicialmente pactadas, sino que únicamente busca fortalecer la capacidad operativa del esquema de atención ya contratado mediante el aumento de tres (3) agentes generales adicionales. Tal circunstancia evidencia que el modificadorio se encuentra directamente encaminado a optimizar la ejecución del objeto contractual inicialmente previsto y no a transformar la naturaleza jurídica o técnica del negocio estatal celebrado entre las partes, situación que resulta plenamente



compatible con los límites legales y jurisprudenciales que gobiernan la figura de las modificaciones contractuales dentro del régimen de contratación estatal colombiano.

De igual manera, se advierte que la actuación administrativa adelantada por la Entidad observó adecuadamente el principio de planeación contractual, en la medida en que la solicitud de modificación estuvo acompañada de los respectivos análisis técnicos, económicos y administrativos que permiten identificar de manera clara las razones que justifican la necesidad del ajuste operacional pretendido. Particularmente, se evidencia que el supervisor contractual, el área técnica y el área económica efectuaron un ejercicio integral de validación respecto del impacto funcional, financiero y presupuestal de la modificación, concluyendo de manera coincidente la necesidad y viabilidad de adicionar tres (3) agentes generales al ítem IT-BPO-26-6, manteniéndose la coherencia entre la necesidad institucional advertida y el alcance material de la modificación propuesta.

Así mismo, resulta importante destacar que la modificación proyectada se encuentra respaldada por la disponibilidad presupuestal y financiera correspondiente, toda vez que el análisis económico realizado por la Entidad permitió establecer que la Orden de Compra No. 163505-2026 cuenta con capacidad financiera suficiente para soportar el incremento contractual pretendido, sin que ello implique afectación negativa a la estabilidad presupuestal de la Entidad ni desconocimiento de los principios de sostenibilidad y responsabilidad fiscal que orientan la gestión contractual estatal. En tal sentido, el concepto económico concluyó expresamente que el valor total del contrato, una vez efectuada la adición, ascendería a la suma de QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVO (\$512.646.262,01) M/CTE IVA incluido, manteniéndose vigente la disponibilidad financiera necesaria para respaldar la ejecución del modificadorio proyectado.

Desde otra perspectiva, también debe señalarse que el modificadorio objeto de análisis se encuentra acompañado de la aceptación expresa del contratista, aspecto que reviste especial relevancia jurídica en la medida en que evidencia la concurrencia de voluntades respecto de las nuevas condiciones operacionales y económicas propuestas por la Administración. En efecto, mediante oficio del 28 de abril de 2026, el representante legal de la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S. manifestó su aceptación frente a la modificación solicitada por la Entidad, avalando el incremento operacional requerido y el correspondiente ajuste económico derivado de la adición de los tres (3) agentes generales adicionales.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, este despacho considera que el Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026 cumple integralmente los presupuestos de procedencia exigidos por el ordenamiento jurídico para la modificación de contratos estatales, toda vez que: (i) existe una necesidad institucional real y debidamente acreditada; (ii) la modificación conserva conexidad directa con el objeto inicialmente contratado; (iii) no se evidencia alteración sustancial de la naturaleza jurídica ni funcional del contrato; (iv) obra soporte técnico, económico y administrativo suficiente; (v) existe aceptación expresa del contratista; y (vi) se encuentra acreditada la disponibilidad presupuestal necesaria para respaldar el ajuste contractual pretendido.

En consecuencia, desde el punto de vista jurídico se considera procedente y viable la suscripción del Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026, en el sentido de adicionar tres (3) agentes generales correspondientes al ítem IT-BPO-26-6, por valor de CIENTO VEINTICUATRO

Carrera 54 N°26-25
6015804826
www.cgfm.mil.co

Pública

MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE IVA incluido, para un valor total contractual de QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVO (\$512.646.262,01) M/CTE IVA incluido, por encontrarse dicha modificación ajustada a los principios y disposiciones que regulan la contratación estatal y resultar necesaria para garantizar la continuidad, eficiencia y adecuada prestación del servicio requerido por el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE.

RECOMENDACIÓN

En mérito de lo anteriormente expuesto, este despacho considera jurídicamente viable y procedente la suscripción del Modificadorio No. 001 a la Orden de Compra No. 163505-2026, suscrita entre el MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES y la sociedad RST ASOCIADOS PROJECT S.A.S., en el sentido de adicionar tres (3) agentes generales correspondientes al ítem IT-BPO-26-6 por valor de CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS (\$124.708.124,31) M/CTE IVA incluido, por encontrarse dicha modificación ajustada a los principios, disposiciones y finalidades que orientan la contratación estatal colombiana, resultando necesaria para garantizar la continuidad, eficiencia, oportunidad y adecuada prestación de los servicios de atención institucional requeridos por el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos – DCCAE. con el fin de prestar los "SERVICIOS DE CALL CENTER ATENCIÓN TELEFÓNICA, CHAT EN LÍNEA, MÓDULO DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AGENTES PQRSO A TODO COSTO PARA EL DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS (DCCAE)".

Que el nuevo valor del contrato una vez realizada la adición es por valor de **QUINIENTOS DOCE MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS CON UN CENTAVOS (\$512,646,262.01) M/CTE**, incluido IVA según aplique, todos los costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar

Nota:

Sera responsabilidad del supervisor de la Orden de Compra realizar el seguimiento respecto a la ejecución de este, de acuerdo con las necesidades del COGFM.

Atentamente,



Contratista ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ
Contratista
ÁREA DE CONTRATACIÓN

Anexo: No
Copia
Elaboró: ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ / ARCON
Revisó: ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ / ARCON
Aprobó: ANDREA DEL PILAR NITOLA ALVAREZ / ARCON

Bogotá D.C., 24 de abril de 2026

Señor
RICAR GIOVANNY SUAREZ TORRES
Representante Legal
RST ASOCIADOS PROJECT SAS
NIT.900264538-8
Autopista Norte # 122-35 Oficina 302
Email: licitaciones@rstasociados.com.co

Asunto: Solicitud Aceptación Modificadorio Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026

Con toda atención me permito solicitar al señor RICAR GIOVANNY SUAREZ TORRES representante legal de la empresa RST ASOCIADOS PROJECT SAS con el NIT.900264538-8, la aceptación en el sentido de modificar el cubrimiento de la necesidad inicial de siete (7) a de diez (10) agentes Generales y la modificación adición a la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 cuyo objeto es *"servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRS a todo costo para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA) de acuerdo con las especificaciones técnicas del anexo"*,

De esta manera el departamento control comercio de armas, municiones y explosivos, para garantizar de una mejor atención con calidad, eficiencia y transparencia en los tramites a adelantar en estas instalaciones deberá ajustar el cuadro cubrimiento de necesidades contemplado en el Estudio Previo como se contempla en el *"Cuadro cubrimiento de la necesidad"* de catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor, permitiendo así al ciudadano tener respuestas más oportunas, ágiles y precisas sobre los procesos que en este departamento se adelantan y generando la elevación del índice la aceptación institucional

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	10	4
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

Cuadro cubrimiento de la necesidad de acuerdo al simulador en el cual se encuentra inicialmente en siete (07) agentes Generales, un (01) supervisor, con un déficit de siete (07):

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	7	7
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

Entrando ajustar el Cuadro cubrimiento de la necesidad de acuerdo al simulador en el sentido de adicionar tres (03) agentes Generales pasando siete (7) a de diez (10) agentes Generales así:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	10	4
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

Así mismo y teniendo en cuenta lo anterior se deberá realizar la modificación de ajuste de precios a la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 de fecha 20 de abril de 2026 respectivamente:

> VALORES OFERTADOS SIMULADOR

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario sin descuento	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	<u>7</u>	Mes	8.00	Mes	\$ 19,406,804.28	\$4,366,530.96	\$30,565,716.74	\$244,525,733.93
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	<u>1</u>	Mes	8.00	Mes	\$ 18,686,399.37	\$10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$81,472,701.25
										Sub Total	\$ 325,998,435.18
										IVA	\$ 61,939,702.68
										Valor Total	\$ 387,938,137.87

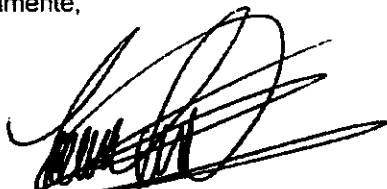
> VALORES OFERTADOS Y AJUSTADOS SIMULADOR

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario sin descuento	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	<u>10</u>	Mes	8.00	Mes	\$19,406,804.28	\$4,366,530.96	\$43,665,309.63	\$349,322,477.04
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	<u>1</u>	Mes	8.00	Mes	\$18,686,399.37	\$10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$81,472,701.25
										Sub Total	430,795,178.29
										IVA	\$ 81,851,083.88
										Valor Total	\$512,646,262.17

En consonancia con lo expuesto, y una vez que analizada la adición y la necesidad latente del DCCAE ajuste de la necesidad presentadas con su oferta de siete (7) en la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 a de diez (10) agentes Generales y la modificación adición en la suma de (\$387,938,137.87) IVA Incluido a (\$512,646,262.17) IVA Incluido, lo anterior conforme el déficit contemplado por adicionar tres (03) agentes Generales los cuales equivalen a (\$124,708.127.30) IVA Incluido, a fin de garantizar la continuidad del servicio de CALL CENTER y cumplir con los requisitos adquiridos.

Es de aclarar que conforme a la oferta realizada se solicitó por parte del comité técnico estructurador ajuste en las cantidades del código IT-BPO-26-6, sin sobrepasar la necesidad inicial, ni sobrepasar el presupuesto oficial asignado,

Atentamente,



SP. ALFREDO CASTAÑEDA YAYA
Supervisor del Orden de Compra No. 163505 COGFM DIADF 2026



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., 27 de abril de 2026

Para: DIADF

De: DCCAE

Asunto: Concepto Técnico Modificatorio Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026.

Con toda atención me permito enviar al señor Coronel Director Administrativo y Financiero COGFM, el concepto técnico para la modificación del cubrimiento de la necesidad inicial de siete (7) a de diez (10) agentes Generales y la modificación de ajuste de precios a la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 de fecha 20 de abril de 2026, cuyo objeto es *"Contratar los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSD a todo costo para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE)"*. Suscrito con Richard Giovanni Suarez Torres identificado con cedula de ciudadanía No. C.C. 79576294 expedida en Bogotá en calidad de representante legal de la Empresa RST ASOCIADOS PROJECT SAS, con NIT. NIT.900264538-8, así:

ANTECEDENTE DEL CONTRATO ORDEN DE COMPRA

Orden de Compra	163505
Fecha de Emisión	20/04/2026
Fecha de Vencimiento	31/12/2026
Contratista	RST ASOCIADOS PROJECT SAS
NIT	900264538-8
CDP	28026 26/03/2026
CRP	59926 21/04/2026
Aseguradora	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S. A.
No. Póliza de Cumplimiento	4493298
Fecha Expedición Póliza	20/04/2026
Fecha Aprobación de Póliza	24/04/2026

NECESIDAD

Para garantizar la facilidad en desarrollo de los trámites para los ciudadanos que van a adelantar algún proceso referente a armas, municiones y/o explosivos, en el territorio nacional, se creó la atención ciudadana mediante CALL CENTER – PQRSD que actualmente funciona en las instalaciones del DCCAE, sin embargo, cuenta con catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor que hacen parte del CALL CENTER – PQRSD para la atención al público y para el correcto sistema de atención de manera integral y cordial al ciudadano así mismo cuenta con una infraestructura física, mobiliaria y de HADWARE.

El Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos actualmente cuenta con un gran volumen de llamadas IN BOUND, así como solicitudes por los diferentes canales de atención virtuales como son, el Chat, WhatsApp, redes sociales y correos electrónicos, como consecuencia del alto flujo de solicitudes de información y consulta de trámites de los usuarios frente a los procesos propios de la misionalidad del Departamento.

Con la implementación del Sistema de Información de Armas Explosivos y Municiones SIAEM 2.0, los canales de atención de la Entidad comenzaron a desbordarse, presentaron un aumentando significativo del volumen de las llamadas y atención en PQRSD.

De esta manera el departamento control comercio de armas, municiones y explosivos, para garantizar de una mejor atención con calidad, eficiencia y transparencia en los tramites a adelantar en estas instalaciones deberá ajustar el cuadro cubrimiento de necesidades contemplado en el Estudio Previo como se contempla en el *"Cuadro cubrimiento de la necesidad"* de catorce (14) agentes Generales, un (01) supervisor, permitiendo así al ciudadano tener respuestas más oportunas, ágiles y precisas sobre los procesos que en este departamento se adelantan y generando la elevación del índice la aceptación institucional.

Cuadro cubrimiento de la necesidad de acuerdo al simulador en el cual se encuentra inicialmente en siete (07) agentes Generales, un (01) supervisor, con un déficit de siete (07):

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	7	7
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

Entrando a ajustar el Cuadro cubrimiento de la necesidad de acuerdo al simulador en el sentido de adicionar tres (03) agentes Generales pasando siete (7) a diez (10) agentes Generales, con un déficit de cuatro (04) así:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	NECESIDAD	CUBRIMIENTO	DÉFICIT
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	Jornada Ordinaria	14	10	4
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	1	1	0

Así mismo y teniendo en cuenta lo anterior se deberá realizar la modificación adición de Orden de Compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 de fecha 20 de abril de 2026 respectivamente:

➤ **VALORES OFERTADOS SIMULADOR**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario sin descuento	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	7	Mes	8.00	Mes	\$ 19,406,804.28	\$4,366,530.96	\$30,565,716.74	\$244,525,733.93
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	Mes	8.00	Mes	\$ 18,686,399.37	\$10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$81,472,701.25
										Sub Total	\$ 325,998,435.18
										IVA	\$ 61,939,702.68
										Valor Total	\$ 387,938,137.87

➤ **VALORES OFERTADOS Y AJUSTADOS SIMULADOR**

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario sin descuento	Valor Unitario + Gravámenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-26-6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	10	Mes	8.00	Mes	\$19,406,804.28	\$4,366,530.96	\$43,665,309.63	\$349,322,477.04
2	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	Mes	8.00	Mes	\$18,686,399.37	\$10,184,087.66	\$10,184,087.66	\$81,472,701.25
										Sub Total	430,795,178.29
										IVA	\$ 81,851,083.88
										Valor Total	\$512,646,262.17

En consonancia con lo expuesto, y una vez que analizada la adición y la necesidad latente del DCCAE y en aras de no causar traumatismo, al servicio que se presta como solicitudes por los diferentes canales de atención virtuales como son, el Chat, WhatsApp, redes sociales y correos electrónicos, debido al alto flujo de solicitudes de información y consulta de trámites de los usuarios frente a los procesos propios de la misionalidad del Departamento, se considera viable realizar un ajuste de la necesidad presentadas con su oferta de siete (7) en la Orden de compra No. 163505 COGFM DIADF 2026 a diez (10) agentes Generales y la modificación adición en la suma de (\$387,938,137.87) IVA Incluido a (\$512,646,262.17) IVA Incluido, lo anterior conforme la déficit contemplado por adicionar tres (03) agentes Generales los cuales equivalen a (\$124,708,127.30) IVA Incluido, a fin de garantizar la continuidad del servicio de CALL CENTER y cumplir con los requisitos adquiridos.

De acuerdo a lo anterior el comité técnico se permite conceptuar como viable la modificación solicitada por el supervisor del contrato designado, en su medida se recomienda la realización de la misma.

Lo anterior con el fin de continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,



Sargento Segundo JABIAN CASTRO LIZCANO
Comité Técnico Estructurador Contrato - OC No. 163505 COGFM DIADF 2026



COMUNICACIÓN INTERNA

2026-00005622C02

Al considerar este número:

MDN - CGFM-JEMCO-SEMAI-DCCAE

Bogotá D.C / 28 de abril de 2026

Para: Coronel GEOVANNY ANDRES SUAREZ PENAGOS, Director Administrativo y Financiero. GEOVANNY ANDRES SUAREZ PENAGOS

De: URIEL YAMID MORENO RAMIREZ

DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS
Gerente de Proyecto

Asunto: Solicitud Modificatorio Orden de compra No. 183505 COGFM DIADF 2026

Respetuosamente me permito solicitar al señor Coronel Director Administrativo y Financiero COGFM, solicitar a quien corresponda la modificación del cubrimiento de la necesidad inicial de siete (7) a die diez (10) agentes Generales y modificación de ajuste de precios a la Orden de compra No. 183505 COGFM DIADF 2026 de fecha 20 de abril de 2026, cuyo objeto es "Contratar los servicios de CALL CENTER, atención telefónica, chat en línea, módulo de servicio y orientación al usuario y agentes PQRSO a todo costo para el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE)". Suscrito con RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES identificado con cédula de ciudadanía No. C.C. 79.576.294 expedida en Bogotá en calidad de representante legal de la Empresa RST ASOCIADOS PROJECT SAS, con NIT. NIT.900264538-8, y en el cual se anexa los soportes correspondientes.

Atentamente,

Mayor URIEL YAMID MORENO RAMIREZ

Oficial área administrativa

DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS

ANEXO: Soporte soporte Modificatorio OC 183505
Concepto Técnico
Resumen soporte Modificatorio presupuesto

Elaboró: PC HUGO NELSON PÉREZ ACOSTA, DCCAE

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cofemil.co

Pública Pública

