

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	250774
Número de orden de compra a modificar:	69551

Entidad compradora:	Fiscalía General de la Nación - Gestión General
Nombre del solicitante:	Laura Patricia Lopez Forero
Proveedor:	UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-06-28 19:25:05

Campos a Actualizar

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

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
65145	SERVICIOS BPO	CDP-34121	CDP	34121
65146	SERVICIOS BPO	VF-9321	VF	9321

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-25-20-Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_Plata_NA_N/ 3 Mes 7x24	13.1	Mes	30945000.00	CDP-34121	405379500.00

2	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_NA 52 Mes	13.1	Mes	148928000.00	CDP-34121	1950956800.00
3	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_NA 3 Mes	13.1	Mes	12639000.00	CDP-34121	165570900.00
4	bpo02--4 - IT- BPO-32-13- Agente Bilingüe_Técnico_F Sitio_Servicio 7x24_Plata_NA_NA 1 Mes 7x24	13.1	Mes	16311000.00	CDP-34121	213674100.00
5	bpo02--5 - IT- BPO-25-50- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Servicio 7x24_Plata_NA_NA 1 Mes 7x24	13.1	Mes	19499000.00	CDP-34121	255436900.00
6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_I 3 Mes	13.1	Mes	16734000.00	CDP-34121	219215400.00
7	bpo02--7 - IT- BPO-36-1- Profesional de operación zonal en campo_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	13.1	Mes	22749000.00	CDP-34121	298011900.00
8	bpo02--8 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 110 m² cerrado	1.0	Mes	11770000.00	CDP-34121	11770000.00

9	bpo02--9 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_250000 Minuto	13.1	Mes	750000.00	CDP-34121	9825000.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_15000 Minuto	13.1	Mes	465000.00	CDP-34121	6091500.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_2500 Transferencia	13.1	Mes	5000.00	CDP-34121	65500.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/inbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_225000 Minuto	13.1	Mes	4725000.00	CDP-34121	61897500.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_5000 Minuto	13.1	Mes	155000.00	CDP-34121	2030500.00
14	bpo02--14 - IT-BPO-7-9-Minutos de conexión outbound/inbound Outbound a fijos y móviles el resto de América_NA_NA_375 Minuto	13.1	Mes	187125.00	CDP-34121	2451337.50
15	bpo02--15 - IT-BPO-7-7-Minutos de conexión outbound/inbound Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico_NA_NA_NA_375 Minuto	13.1	Mes	46125.00	CDP-34121	604237.50

16	bpo02--16 - IT-BPO-7-8-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía _NA_NA_NA_NA_375 Minuto	13.1	Mes	191625.00	CDP-34121	2510287.50
17	bpo02--17 - IT-BPO-7-10-Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo_NA_NA_NA_375 Minuto	13.1	Mes	496875.00	CDP-34121	6509062.50
18	bpo02--18 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_30 Anuncio	1.0	Mes	360000.00	CDP-34121	360000.00
19	bpo02--19 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_500 Hora desarrollo	1.0	Mes	14000000.00	CDP-34121	14000000.00
20	bpo02--20 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_171 Licencia por canal por Agente	13.1	Mes	26676000.00	CDP-34121	349455600.00
21	bpo02--21 - IT-BPO-7-11-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a 018000_NA_NA_NA_2500 Minuto	13.1	Mes	305000.00	CDP-34121	3995500.00

22	bpo02--22 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_15000 Minuto	13.1	Mes	465000.00	CDP-34121	6091500.00
23	bpo02--23 - IT-BPO-10-1-Minuto Virtual Hold _NA_NA_NA_120000 Minuto	13.1	Mes	7080000.00	CDP-34121	92748000.00
24	bpo02--24 - IT-BPO-18-3-SMS como CHAT_Agente técnico_Jornada Ordinaria_NA_NA_1 Mes	13.1	Mes	2852000.00	CDP-34121	37361200.00
25	bpo02--25 - IT-BPO-11-1-Click to call_NA_NA_NA_N_2 Licencia Mes	13.1	Mes	212000.00	CDP-34121	2777200.00
26	bpo02--26 - IT-BPO-29-196-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_En las instalaciones de la Entidad Compradora_Jornada Ordinaria_Plata_NA_1 Mes	13.1	Mes	4472000.00	CDP-34121	58583200.00
27	bpo02--27 - IT-BPO-16-2-Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en doble vía_NA_NA_NA_N_50000 Mensaje SMS	13.1	Mes	300000.00	CDP-34121	3930000.00
28	bpo02--28 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_1 Mes	13.1	Mes	14709000.00	CDP-34121	192687900.00

29	bpo02--29 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	13.1	Mes	4226000.00	CDP-34121	55360600.00
30	bpo02--IVA	1.0	Unidad	841576713.75	CDP-34121	841576713.75

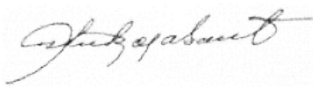
Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	1	bpo02--1 - IT- BPO-25-20- Agente en Sitio _Agente técnico_Servicio 7x24_Plata_NA_ 4 Mes 7x24	13.10	Mes	41260000.00	CDP-34121	540506000.00
Editado	2	bpo02--2 - IT- BPO-25-16- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Plata_ 72 Mes	13.10	Mes	206208000.00	CDP-34121	2701324800.00
Editado	3	bpo02--3 - IT- BPO-25-46- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Plata_ 4 Mes	13.10	Mes	16852000.00	CDP-34121	220761200.00
Editado	6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 4 Mes	13.10	Mes	22312000.00	CDP-34121	292287200.00
Editado	8	bpo02--8 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_N 145 m² cerrado	1.00	Mes	15515000.00	CDP-34121	15515000.00

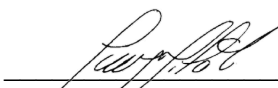
Editado	12	bpo02--12 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 300000 Minuto	13.10	Mes	6300000.00	CDP-34121	82530000.00
Editado	20	bpo02--20 - IT- BPO-47-1- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 200 Licencia por canal por Agente	13.10	Mes	31200000.00	CDP-34121	408720000.00
Editado	25	bpo02--25 - IT- BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA 4 Licencia Mes	13.10	Mes	424000.00	CDP-34121	5554400.00
Editado	28	bpo02--28 - IT- BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 4 Mes	13.10	Mes	19612000.00	CDP-34121	256917200.00
Editado	30	bpo02--IVA	1.00	Unidad	1062813663.75	CDP-34121	1062813663.75

Detalle o justificación de la aclaración

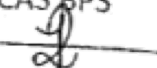
Teniendo en cuenta los Radicados No. 20217920001031, 20217920001071 , 20217920001081 para la Modificación 1 a la Orden de Compra 69551, producto del ahorro obtenido se requiere adelantar la modificación del contrato, con el aumento de cantidades totales para los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 12, 20, 25, 28. 30 y con la adición de \$1.385.641.950. El valor total de la orden de compra con adición será de \$6.656.569.788,75. La modificación de la OC corresponde a la duración de toda la ejecución del contrato.



Firma ordenador del gasto
Nombre: Astrid Rojas Sarmiento
Documento: C.C. 37.319.553



Firma de proveedor
Nombre: LUZMILA CRUZ GAITÁN
Documento: C.C. No. 52.100.210

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 



Radicado No. 20217920001031

Oficio No. DAUITA-20310-

16/06/2021

Página 1 de 5

Bogotá, D.C.

Doctora

MARTHA SÁNCHEZ HERRERA

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Solicitud de Modificación 1 a la Orden de Compra 69551

Respetada Doctora Martha,

En calidad de supervisor del contrato No. 0063 de 2021 (orden de compra 69551), celebrado entre la Fiscalía General de la Nación y la UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO, cuyo objeto es *“Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la entidad.”*, se solicita de manera atenta modificar el contrato teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

ESTADO ACTUAL: El contrato No. 0063 de 2021, por valor de \$5.270.927.838,75 iniciará su ejecución el 29 de junio de 2021.

MODIFICACIONES AL CONTRATO

El contrato No. 0063 de 2021 no presenta modificaciones.

JUSTIFICACIÓN DEL MODIFICATORIO

En el estudio previo, en el ítem 1.3, Nota 1, se estableció: *“La Fiscalía General*



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183

www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20217920001031

Oficio No. DAUITA-20310-

16/06/2021

Página 2 de 5

de la Nación podrá, a criterio propio, utilizar el ahorro que obtenga en la subasta para adquirir mayores cantidades de servicios”. El ahorro obtenido en el proceso de contratación fue de \$ 2.226.875.874,68.

Dicho ahorro se detalla en la siguiente tabla:

Vigencia	2021	2022
Valor CDP	\$ 3.535.189.745,00	\$ 5.353.823.481,00
Valor proyectados estudios previos	\$ 3.534.232.403,96	\$ 3.963.571.309,47
Valor oferta proponente menor valor	\$ 2.471.017.001,25	\$ 2.799.910.837,50
Ahorro	\$ 1.063.215.402,71	\$ 1.163.660.471,97

Teniendo en cuenta que en el ítem 1.1 de los estudios previos se estableció la necesidad a contratar y se justificó, a continuación, se detallan los ítems a adicionar a la orden de compra por cantidad y costo total.

Servicio	Característica	Capacidad X adicionar	Cantidad en Tiempo	Precio Unitario orden de compra	Precio Total de capacidad X adicionar
Agente en Sitio	Servicio 7x24	1	13,10	\$ 10.315.000,00	\$ 135.126.500,00
Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	20	13,10	\$ 2.864.000,00	\$ 750.368.000,00
Agente en Sitio	Agente profesional	1	13,10	\$ 4.213.000,00	\$ 55.190.300,00
Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	13,10	\$ 5.578.000,00	\$ 73.071.800,00



Radicado No. 20217920001031

Oficio No. DAUITA-20310-

16/06/2021

Página 3 de 5

Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	35	1,00	\$ 107.000,00	\$ 3.745.000,00
Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	75000	13,10	\$ 21,00	\$ 20.632.500,00
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	29	13,10	\$ 156.000,00	\$ 59.264.400,00
Clic to call	NA	2	13,10	\$ 106.000,00	\$ 2.777.200,00
Líder de calidad	Jornada Ordinaria	1	13,10	\$ 4.903.000,00	\$ 64.229.300,00
Sub Total					\$ 1.164.405.000,00
IVA					\$ 221.236.950,00
Valor Total					\$ 1.385.641.950,00

Así las cosas, con la modificación solicitada las cantidades totales para los ítems a modificar quedarían de la siguiente manera:

Servicio	Característica	Cantidad orden inicial	Capacidad X adicionar	Capacidad total con modificadorio
Agente en Sitio	Servicio 7x24	3	1	4
Agente en Sitio	Jornada Ordinaria	52	20	72
Agente en Sitio	Agente profesional	3	1	4
Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	3	1	4



Radicado No. 20217920001031

Oficio No. DAUITA-20310-

16/06/2021

Página 4 de 5

Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	NA	110	35	145
Minutos de co- nexión out- bound/Inbound	Outbound de fijo a celular	225000	75000	300000
Plataforma de Centro de Con- tacto para Agente	Multicanal	171	29	200
Clic to call	NA	2	2	4
Líder de calidad	Jornada Ordinaria	3	1	4

MODIFICATORIO

Por lo anteriormente expuesto, se requiere adelantar la modificación al contrato, con la adición de mil trescientos ochenta y cinco millones seiscientos cuarenta y un mil novecientos cincuenta pesos M/cte (\$1.385.641.950.00).

Vigencia	Valor adicionar
2021	\$647.603.950,00
2022	\$738.038.000,00
Total	\$1.385.641.950,00

Por otra parte, cordialmente se solicita liberar el valor de \$ 416.568.793,75 del CDP No.121 de la vigencia 2021 y \$ 426.721.060,50 del cupo de la vigencia futura aprobada para el 2022, teniendo en cuenta el valor de modificación presentado en este oficio.



Radicado No. 20217920001031

Oficio No. DAUITA-20310-

16/06/2021

Página 5 de 5

Se anexa el respectivo simulador.

Gracias por su atención.

Cordialmente,



GUILLERMO FORERO PEREA

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

V°B°



LUIS FERNANDO LOZANO MIER

Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Proyectó: César Augusto Matiz Suárez Profesional de Gestión III – DAUITA
Ivonne Gisella Cárdenas Cruz Profesional Especializado II - SubTIC

Revisó: William Giovanni Garzón Olarte Fiscal delegado ante los Jueces Municipales – DAUITA
Santiago Manrique Quiroga Profesional de Gestión III – SubTIC



Radicado No. 20217920001071

Oficio No. DAUITA-20310-

23/06/2021

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Doctora

MARTHA SÁNCHEZ HERRERA

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

**ASUNTO: Alcance al oficio con radicado Radicado No. 20217920001031
Oficio No. DAUITA-20310-16/06/2021 Solicitud de Modificación
1 a la Orden de Compra 69551**

Respetada Doctora Martha,

De manera atenta, se realiza alcance al oficio del asunto con el fin de aclarar la necesidad de contar con una (1) licencia más de click to call.

En el ítem 25 de la “Tabla 4. Servicios mínimos solicitados 2021 – 2022 VS configuración actual y configuración ajustada al presupuesto”, del estudio previo presentado para adquirir los servicios de centro de contacto para la FGN, se registró una necesidad real de 3 licencias click to call, de las cuales se adquirieron 2 licencias a través de la orden de compra 69551, quedando pendiente por adquirir una (1) licencia.

Este canal salió a producción el 29 de diciembre de 2020 y poco a poco se ha posicionado como una nueva forma de acceder a los servicios del centro de contacto, razón por la que los niveles de atención no se habían visto impactados de manera negativa, sin embargo, durante los últimos meses se ha evidenciado que el indicador de abandono, el cual nos indica la cantidad de interacciones que estamos dejando de atender por este canal, registran los siguientes resultados: i) abril 66% de abandono, ii) mayo 65% de abandono y



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183

www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20217920001071

Oficio No. DAUITA-20310-

23/06/2021

Página 2 de 3

iii) en lo que va corrido del mes de junio 64% de abandono, es decir que, en los últimos meses no se ha logrado atender en promedio 4.100 interacciones por mes.

El click to call es un servicio que está expuesto en la página web de la entidad y ha tenido gran acogida de la ciudadanía por ser un canal de fácil acceso, en el cual se ofrece orientación e información y adicionalmente se reciben denuncias de cualquier tipo penal, PQRS y mecanismos de búsqueda urgente (MBU).

Valores	Mayo	Abril
Interacciones Ofrecidas	6304	6273
Interacciones Atendidas	2201	2106
Interacciones Abandonadas	4103	4167
Nivel de atención	34,9%	33,6%
Nivel de abandono	65,1%	66,4%

Así las cosas, es importante adquirir por lo menos una (1) licencia adicional a las registradas en el estudio previo, para lograr subir el nivel de atención de este canal que es relativamente nuevo, mejorar la experiencia de atención virtual que ofrece la Fiscalía a la ciudadanía y tener mayor posibilidad de acceso a los servicios que presta el centro de contacto sin salir de casa, pues, nuestros modelos de atención presencial aún continúan cerrados debido a los altos índices de contagios por Covid 19.

Gracias por su atención.



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.
AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321
CONMUTADOR: 5702000 EXTS 31183
www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20217920001071

Oficio No. DAUITA-20310-

23/06/2021

Página 3 de 3

Cordialmente,

GUILLERMO FORERO PEREA

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

Anexo (s):

Proyecto: César Augusto Matiz Suárez – Profesional de Gestión III

Revisó: Ivonne Gisella Cárdenas Cruz – Profesional Especializado II



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183

www.fiscalia.gov.co



En la calle y en los territorios



Radicado No. 20217920001081

Oficio No. DAUITA-20310-

24/06/2021

Página 1 de 5

Bogotá, D.C.

Doctora

MARTHA SÁNCHEZ HERRERA

Subdirectora de Gestión Contractual

Fiscalía General de la Nación

Av Esperanza # 51 - 40 Piso 10 -

Bogotá - Bogotá D.C.

ASUNTO: Alcance al oficio con Radicado No. 20217920000861
Oficio No. DAUITA-20310- 29/04/2021

Respetada Doctora Martha,

De manera atenta, se realiza alcance al oficio por medio del cual se presentó el estudio previo y sus anexos del proceso cuyo objeto es: Contratar a través de Colombia Compra Eficiente mediante el Acuerdo Marco de Precios: CCE 025 AMP 2021 los Servicios de Centro de Contacto para la Fiscalía General de la Nación, que brinde a la ciudadanía un canal de acceso no presencial a los servicios que presta la Entidad, con el fin de aclarar lo siguiente:

Respecto de i) las cantidades de los ítems 2 y 19 de la “Tabla 4. Servicios mínimos solicitados 2021 – 2022 VS configuración actual y configuración ajustada al presupuesto” y ii) las cantidades de los ítem 2 y 18 de la “Tabla 5”, donde se evidencia que se presentaron errores de transcripción respecto a las cantidades las cuales alteraron el resultado de la diferencia para cubrir la necesidad real y las cantidades pendientes por adquirir en cada una de las tablas, es de resaltar que este error en ningún momento presentó alteración alguna en el presupuesto o cantidades a adquirir en el respectivo proceso de contratación.

De esa manera, se detallan los errores de transcripción presentados en cada una de las tablas, así:



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183

www.fiscalia.gov.co





Radicado No. 20217920001081

Oficio No. DAUITA-20310-

24/06/2021

Página 2 de 5

- i) Error de transcripción en el ítem 2 y 19 de la Tabla 4. Servicios mínimos solicitados 2021 – 2022 VS configuración actual y configuración ajustada al presupuesto

No.	Servicios	Servicios requeridos para cubrir demanda 2021-2022	Cantidad actual hasta el 28 de junio de 2021	Cantidad adquirir Ajustado al presupuesto 29 de junio 2021 - 31 julio 2022	Diferencia para cubrir necesidad real
2	Agente Técnico (tecnólogo en criminalística) 5x8	200	117	55	145
19	250 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	250	20	173	77

- ii) Error de transcripción en el ítem 2 y 18 de la Tabla 5.



Radicado No. 20217920001081

Oficio No. DAUITA-20310-

24/06/2021

Página 3 de 5

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD REAL	CANTIDADES A ADQUIRIR DE ACUERDO CON EL SIMULADOR	CANTIDAD PENDIENTES POR ADQUIRIR
2	Agente en Sitio	Agente	200	55	145
18	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Unidad	250	173	77

Los valores resaltados en negrilla se encuentran diligenciados erróneamente, teniendo en cuenta que las cantidades presupuestadas en el estudio previo “Tabla 7. Descripción detallada de las cantidades a adquirir con el presupuesto designado al proyecto”, la cual corresponde al simulador presentado para la construcción de ofertas del proceso de contratación, registraba los siguientes valores para esos ítems:

Ítem	Servicio	Característica	Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Valor Unitario	Valor x Capacidad	Precio Total
2	Agente en Sitio	Agente técnico	52	Agente	13,1	\$4.103.543,18	\$213.384.245,36	\$2.795.333.614,22
20	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	171	Unidad	13,1	\$490.092,80	\$83.805.868,80	\$1.097.856.881,28

Así las cosas, se aclara que los valores correctos y que se debieron registrar en las tablas son:

- i) Tabla 4. Servicios mínimos solicitados 2021 – 2022 VS configuración actual y configuración ajustada al presupuesto



Radicado No. 20217920001081

Oficio No. DAUITA-20310-

24/06/2021

Página 4 de 5

No.	Servicios	Servicios requeridos para cubrir demanda 2021-2022	Cantidad actual hasta el 28 de junio de 2021	Cantidad adquirir Ajustado al presupuesto 29 de junio 2021 - 31 julio 2022	Diferencia para cubrir necesidad real
2	Agente Técnico (tecnólogo en criminalística) 5x8	200	117	52	148
19	250 Plataforma de Centro de Contacto para Agente	250	20	171	79

ii) Tabla 5.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD REAL	CANTIDADES A ADQUIRIR DE ACUERDO CON EL SIMULADOR	CANTIDAD PENDIENTES POR ADQUIRIR
2	Agente en Sitio	Agente	200	52	148
18	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Unidad	250	171	79



Radicado No. 20217920001081

Oficio No. DAUITA-20310-

24/06/2021

Página 5 de 5

De acuerdo a lo anterior, se aclarará que la incongruencia de las cantidades registradas, en las mencionadas tablas del estudio previo, no afectaron el simulador ni la proyección económica para determinar el presupuesto oficial del proceso, pues, el contrato se suscribió con las cantidades ajustadas a la realidad de conformidad con el análisis realizado.

Gracias por la atención prestada.

Cordialmente,

GUILLERMO FORERO PEREA

Director de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (E)

V°B°

LUIS FERNANDO LOZANO MIER

Subdirector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Anexo (s):

Proyecto: César Augusto Matiz Suárez – Profesional de Gestión III

Revisó: Ivonne Gisella Cárdenas Cruz – Profesional Especializado II



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES.

AVENIDA CALLE 24 No. 52-01 Edificio C PISO 3 BOGOTÁ D.C. CÓDIGO POSTAL 111321

CONMUTADOR: 5702000 EXT 31183

www.fiscalia.gov.co

