

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	349268
Número de orden de compra a modificar:	85929
Entidad compradora:	Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Nombre del solicitante:	Milena Durán Páez
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2022-12-28 11:17:08

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2022-12-31	2023-03-20

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
79783	CDP	CDP-23322	CDP	23322
Nueva	VIGENCIA FUTURA	AVF- 2-2022-052318	AVF	2-2022-052318

Artículos actuales

No	Articulo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
----	----------	----------	--------	--------	--------	-------

1	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_NA 36 Mes	9.96	Mes	101884101.12	CDP-23322	1014765647.16
2	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 18 Mes	9.96	Mes	61773264.72	CDP-23322	615261716.61
3	bpo02--3 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	9.96	Mes	3644105.81	CDP-23322	36295293.87
4	bpo02--4 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	9.96	Mes	5002917.03	CDP-23322	49829053.62
5	bpo02--5 - IT- BPO-25-36- Agente en Sitio _Agente profesional_Econo administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 3 Mes	9.96	Mes	15008751.09	CDP-23322	149487160.86
6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	9.96	Mes	18445900.71	CDP-23322	183721171.07
7	bpo02--7 - IT- BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	9.96	Mes	16306010.49	CDP-23322	162407864.48

8	bpo02--8 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Mes	9.96	Mes	4722040.09	CDP-23322	47031519.30
9	bpo02--9 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N. 59 Licencia por canal por Agente	9.96	Mes	5289878.64	CDP-23322	52687191.25
10	bpo02--10 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 66 Licencia Mes	9.96	Mes	3344556.60	CDP-23322	33311783.74
11	bpo02--11 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 85000 Minuto	9.96	Mes	437750.00	CDP-23322	4359990.00
12	bpo02--12 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 30000 Minuto	9.96	Mes	773100.00	CDP-23322	7700076.00
13	bpo02--13 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 4500 Minuto	9.96	Mes	37125.00	CDP-23322	369765.00
14	bpo02--14 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_ 900 Minuto	9.96	Mes	23193.00	CDP-23322	231002.28

15	bpo02--15 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 89 Mes	9.96	Mes	3440710.63	CDP-23322	34269477.87
16	bpo02--16 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 250 Hora desarrollo	9.96	Mes	4683482.50	CDP-23322	46647485.70
17	bpo02--17 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 1 Mes	9.96	Mes	23847.35	CDP-23322	237519.61
18	bpo02--18 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional NA_NA_NA_NA 50 Anuncio	9.96	Mes	2061849.00	CDP-23322	20536016.04
19	bpo02--IVA	1.0	Unidad	508908142.94	CDP-23322	508908142.94
20	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_NA 15 Mes	3.5	Mes	42451708.80	CDP-23322	148580980.80
21	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	3.5	Mes	6148633.57	CDP-23322	21520217.50
22	bpo02--7 - IT- BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Mes	3.5	Mes	5435336.83	CDP-23322	19023678.91
23	bpo02--8 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA 1 Mes	3.5	Mes	4722040.09	CDP-23322	16527140.32

24	bpo02--9 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 15 Licencia por canal por Agente	3.5	Mes	1344884.40	CDP-23322	4707095.40
25	bpo02--10 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 18 Licencia Mes	3.5	Mes	912151.80	CDP-23322	3192531.30
26	bpo02--11 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 30000 Minuto	3.5	Mes	154500.00	CDP-23322	540750.00
27	bpo02--12 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA 22000 Minuto	3.5	Mes	566940.00	CDP-23322	1984290.00
28	bpo02--13 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA 2000 Minuto	3.5	Mes	16500.00	CDP-23322	57750.00
29	bpo02--14 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_N 1500 Minuto	3.5	Mes	38655.00	CDP-23322	135292.50
30	bpo02--15 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 22,5 Mes	3.5	Mes	869842.58	CDP-23322	3044449.03

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_N 51 x 2.67 Mes	2.67	Mes	167429539.65	AVF- 2-2022- 052318	447036870.87
Nuevo	Nuevo	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 18 x 2.67 Mes	2.67	Mes	71656987.14	AVF- 2-2022- 052318	191324155.66
Nuevo	Nuevo	bpo02--3 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 1 x 2.67 Mes	2.67	Mes	4227162.74	AVF- 2-2022- 052318	11286524.52
Nuevo	Nuevo	bpo02--4 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 1 x 2.67 Mes	2.67	Mes	5803383.75	AVF- 2-2022- 052318	15495034.61
Nuevo	Nuevo	bpo02--5 - IT- BPO-25-36- Agente en Sitio _Agente profesional_Econ administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 3 x 2.67 Mes	2.67	Mes	17410151.25	AVF- 2-2022- 052318	46485103.84
Nuevo	Nuevo	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 4 x 2.67 Mes	2.67	Mes	28529659.76	AVF- 2-2022- 052318	76174191.56

Nuevo	Nuevo	bpo02--7 - IT- BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 4 x 2.67 Mes	2.67	Mes	25219962.88	AVF- 2-2022- 052318	67337300.89
Nuevo	Nuevo	bpo02--8 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 2x 2.67 Mes	2.67	Mes	10955133.00	AVF- 2-2022- 052318	29250205.11
Nuevo	Nuevo	bpo02--9 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 74 Licencia por canal por Agente	2.67	Mes	7231891.98	AVF- 2-2022- 052318	19309151.59
Nuevo	Nuevo	bpo02--10 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_I 84 Licencia Mes	2.67	Mes	4639812.24	AVF- 2-2022- 052318	12388298.68
Nuevo	Nuevo	bpo02--11 - IT- BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 115000 Minuto	2.67	Mes	645150.00	AVF- 2-2022- 052318	1722550.50
Nuevo	Nuevo	bpo02--12 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N 52000 Minuto	2.67	Mes	1460680.00	AVF- 2-2022- 052318	3900015.60
Nuevo	Nuevo	bpo02--13 - IT- BPO-7-3- Minutos de conexión outbound/Inbour entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_N 6500 Minuto	2.67	Mes	58435.00	AVF- 2-2022- 052318	156021.45

Nuevo	Nuevo	bpo02--14 - IT- BPO-7-5- Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA 2400 Minuto	2.67	Mes	67416.00	AVF- 2-2022- 052318	180000.72
Nuevo	Nuevo	bpo02--15 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA 111.50 Mes	2.67	Mes	4698502.96	AVF- 2-2022- 052318	12545002.90
Nuevo	Nuevo	bpo02--17 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA 1 x 2.67 Mes	2.67	Mes	25993.61	AVF- 2-2022- 052318	69402.94
Editado	19	bpo02--IVA	1.00	Unidad	686493510.91	CDP-23322	686493510.91

Detalle o justificación de la aclaración

Prórroga la Orden de compra No. 85929 hasta el 20/03/2023 y en paralelo se realizará el proceso para dar la continuidad del servicio de mesa con una nueva orden de compra a través del Acuerdo Marco servicios BPO II. Se adiciona la Orden de compra No. 85929 para dar continuidad a la un valor de \$1.112.245.199,41 incluido IVA y demás tributos a que haya lugar. El valor mensual de la mesa de Servicio para la vigencia 2023 es de \$350.059.861,96 más IVA. El valor de la adición no supera el 50% del valor inicial de la misma. Los recursos necesarios para cubrir la adición y prórroga están garantizados a través de la autorización de cupo de vigencias futuras ordinarias para inversión del 10 de noviembre de 2022, con número de radicado 2-2022-052318.

Firma ordenador del gasto

Nombre: William Renan Rodríguez
Documento: 19.614.065 Aracataca

Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Sanatafe Correa
Documento: 79.694.477

Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2022

Para: William Renan Rodríguez
Secretario General

De: Rigoberto Rodríguez Peralta
Supervisor de Orden de compra No. OC85929 de 2022.

Asunto: Solicitud de Adición No. 2 de la Orden de compra OC85929 de 2022
suscrito entre la ANCP-CCE y Outsourcing Servicios informáticos S.A.S
BIC

Apreciado Doctor William:

En mi condición de supervisor de la Orden de compra No. OC85929 de 2022, de manera atenta le solicito adelantar el trámite de la adición No. 2, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Antecedentes:

La Agencia Nacional de Contratación Pública suscribió la siguiente Orden de compra:

Número de contrato:	OC85929
Objeto:	Adquirir el servicio de BPO para gestionar de manera integral los incidentes y las solicitudes de los usuarios referentes al uso de las plataformas de compra pública.
Razón social del contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC
Fecha de suscripción del contrato:	25 de febrero de 2022
Fecha de inicio de ejecución:	03 de marzo de 2022
Valor inicial del contrato del contrato:	\$ 2.926.388.184,01 incluido IVA
Fecha inicial de finalización del contrato:	31 de diciembre del 2022
Adición No. 1	\$ 260.983.869 incluido IVA
Nombres y apellidos del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta



El 25 de febrero de 2022, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente – ANCP - suscribió con Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC la orden de compra No. 85929 cuyo objeto es “Adquirir el servicio de BPO para gestionar de manera integral los incidentes y las solicitudes de los usuarios referentes al uso de las plataformas de compra pública” por valor de \$ 2.926.388.184,01 M/CTE”¹

La referida Orden de Compra inició el 03 de marzo de 2022 y los servicios contratados se enuncian a continuación:

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 23322	bpo02--1 - IT-BPO-25-6-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 36 Mes	9.96	Mes	101.884.101,12	1.014.765.647,16
2	CDP 23322	bpo02--2 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 18 Mes	9.96	Mes	61.773.264,72	615.261.716,61
3	CDP 23322	bpo02--3 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 1 Mes	9.96	Mes	3.644.105,81	36.295.293,87
4	CDP 23322	bpo02--4 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 1 Mes	9.96	Mes	5.002.917,03	49.829.053,62
5	CDP 23322	bpo02--5 - IT-BPO-25-36-Agente en Sitio _Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 3 Mes	9.96	Mes	15.008.751,09	149.487.160,86
6	CDP 23322	bpo02--6 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 3 Mes	9.96	Mes	18.445.900,71	183.721.171,07
7	CDP 23322	bpo02--7 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 3 Mes	9.96	Mes	16.306.010,49	162.407.864,48
8	CDP 23322	bpo02--8 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.96	Mes	4.722.040,09	47.031.519,30
9	CDP 23322	bpo02--9 - IT-BPO-47-2-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_NA_NA_NA - 59 Licencia por canal por Agente	9.96	Mes	5.289.878,64	52.687.191,25
10	CDP 23322	bpo02--10 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA_NA_NA - 66 Licencia Mes	9.96	Mes	3.344.556,60	33.311.783,74
11	CDP 23322	bpo02--11 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA - 85000 Minuto	9.96	Mes	437.750,00	4.359.990,00
12	CDP 23322	bpo02--12 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA - 30000 Minuto	9.96	Mes	773.100,00	7.700.076,00
13	CDP 23322	bpo02--13 - IT-BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales_NA_NA_NA_NA - 4500 Minuto	9.96	Mes	37.125,00	369.765,00
14	CDP 23322	bpo02--14 - IT-BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_NA_NA - 900 Minuto	9.96	Mes	23.193,00	231.002,28
15	CDP 23322	bpo02--15 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA - 89 Mes	9.96	Mes	3.440.710,63	34.269.477,87
16	CDP 23322	bpo02--16 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA - 250 Hora desarrollo	9.96	Mes	4.683.482,50	46.647.485,70
17	CDP 23322	bpo02--17 - IT-BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	9.96	Mes	23.847,35	237.519,61
18	CDP 23322	bpo02--18 - IT-BPO-6-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional_NA_NA_NA_NA - 50 Anuncio	9.96	Mes	2.061.849,00	20.536.016,04
19	CDP 23322	bpo02--IVA	1.0	Unidad	467.238.449,55	467.238.449,55
						2.926.388.184,01 COP

Imagen N°1. Información sobre los ítems de la orden de compra 85929

Posteriormente, y en el marco de lo previsto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993², el 02 de septiembre de 2022 se procede a adicionar la Orden de compra No. 85929 por valor de DOSCIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS (\$ 260.983.869) M/CTE IVA INCLUIDO.

El resumen financiero de la Orden de compra No. 85929 es el siguiente:

¹ Mediante acta de fecha 03 de marzo de 2022, suscrita por el representante legal de Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC y el Supervisor del Contrato, se procede a dar inicio a la orden de compra 85929 a partir del 03 de marzo de 2022.

² El artículo 40 de la Ley 80 de 1993 los contratos no podrán adicionarse en más del cincuenta por ciento (50%) de su valor inicial



No. Factura	Fecha de Factura	Valor	Descripción
OSFE - 1010057	19/04/2022	265.112.576	Servicio prestado durante el mes de marzo
OSFE - 1010138	13/05/2022	285.075.133	Servicio prestado durante el mes de abril
OSFE - 1010244	15/06/2022	284.909.680	Servicio prestado durante el mes de mayo
OSFE - 1010355	19/07/2022	285.088.257	Servicio prestado durante el mes de Junio
OSFE - 1010451	18/08/2022	288.713.934	Servicio prestado durante el mes de Julio
OSFE - 1010533	15/09/2022	285.619.386	Servicio prestado durante el mes de Agosto
OSFE - 1010609	14/10/2022	321.851.705,94	Servicio prestado durante el mes de Septiembre
OSFE - 1010729	18/11/2022	357.838.357	Servicio prestado durante el mes de Octubre

Tabla N° 1. Información financiera correspondiente a la orden de compra 85929

La Orden de compra No. 85929 inició con el siguiente recurso humano:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Agentes Generales	36
Agentes Técnicos	19
Agentes profesionales	4
Supervisores Operativos	3
Líderes de Calidad	3
Formador	1

Tabla N° 2. Recurso humano con el que se inició la Orden de compra No. 85929

Con la necesidad de brindar una oportuna atención a los partícipes del sistema de compra pública, teniendo en cuenta la imperiosa necesidad de dar cumplimiento a los ANS establecidos, mejorar la experiencia de los usuarios y atender satisfactoriamente la demanda de la operación, el día 02 de septiembre de 2022 se adicionó la orden de compra con quince (15) agentes para los grupos internos del servicio BPO y tres (3) personas para el staff (1 Supervisor de Operación, 1 Líder de Calidad y 1 formador).



En resumen, se adicionaron los siguientes perfiles para los agentes y personal del staff, así:

Recurso	Cantidad
Agentes Generales	15
Supervisor servicios BPO	1
Líderes de Calidad	1
Formador	1
TOTAL	18

Tabla N° 3. Recurso humano adicionado a la orden de compra 85929

Así mismo, se amplió la Orden de compra con los siguientes servicios, los cuales complementan al recurso humano para atender los requerimientos y solicitudes de los usuarios finales:

- Plataforma de Centro de Contacto para Agente: 15 Licencias
- Licenciamiento Microsoft Office: 18 Licencias
- Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador:30000
- Minutos de conexión outbound/Inbound: 22000
- Minutos de conexión outbound/Inbound:2000
- Minutos de conexión outbound/Inbound:1500
- Troncal SIP: 22.5 canales

Así las cosas, los servicios que se adicionaron en la Orden de compra No. 85929 se relacionan en la siguiente Tabla para un periodo de 3,5 meses, a partir del 15 de septiembre y hasta el 31 de diciembre del año 2022, teniendo en cuenta el tiempo de selección del personal y capacitación de este en las plataformas de compra pública:

Ítems	Servicio	Característica	Unidad x Cantidad	Cantidad requerida	Valor Unitario	Valor Unitario X Ítems	Meses del 2022	Total
1	Agente en Sitio	Agente general	Mes	15	2830113,92	42451708,8	3,5	148580980,8
2	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Mes	1	6148633,57	6148633,57	3,5	21520217,5
3	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Mes	1	5435336,83	5435336,83	3,5	19023678,91
4	Formador	Jornada Ordinaria	Mes	1	4722040,09	4722040,09	3,5	16527140,32
5	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	Licencia por canal	15	89658,96	1344884,4	3,5	4707095,4



6	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento Microsoft Office	Licencia por mes	18	50675,1	912151,8	3,5	3192531,3
7	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	Minuto	30000	5,15	154500	3,5	540750
8	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	Minuto	22000	25,77	566940	3,5	1984290
9	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	Minuto	2000	8,25	16500	3,5	57750
10	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	Minuto	1500	25,77	38655	3,5	135292,5
11	Troncal SIP	NA	Mes	22.5	38659,67	869842,575	3,5	3044449,013
IVA BPO								\$ 41.669.693
TOTAL								\$ 260.983.869

Tabla N° 4. Servicios adicionados a la orden de compra 85929

Nota: Se precisa que los valores de los servicios de la adición se establecen de acuerdo con los valores de la Orden de Compra inicial

La operación que soporta esta orden de compra comprende el acompañamiento a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública, donde se presta asesoría personalizada para realizar los procesos de contratación según las necesidades que presenten los partícipes de la compra pública.

Los servicios de BPO adquiridos mediante la presente orden de compra tiene como fin:

- ✓ Ofrecer un único punto de contacto de la entidad con los partícipes de la compra pública.
- ✓ Atender, hacer seguimiento y solucionar de manera eficaz las solicitudes de los usuarios.
- ✓ Disponer de los siguientes canales de atención: Línea telefónica nacional, línea telefónica local, chat, formularios de soporte en el portal web y PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD) para que los usuarios registren sus solicitudes.
- ✓ Acompañar a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública guiándolos en los procesos que realizan según las necesidades que reportan por los distintos canales de atención.



Los canales de atención dispuestos por la ANCP - para que los usuarios se contacten con el servicio BPO son los siguientes:

- **Canal telefónico:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual se puede contactar al número fijo en Bogotá (601) 745 6788 o a través de la línea gratuita Nacional 018000- 520808, para solicitar asistencia y soporte de las consultas, dudas y/o fallas en los sistemas de información de compra pública.
- **Chat:** El servicio de chat se divide en dos momentos: El primero, es la interacción con el asesor virtual -SecoBOT, quien responde preguntas frecuentes sobre el uso de las plataformas de compra públicas; el segundo en aquellos casos en los que la pregunta o la solicitud de gestión de accesos del usuario no sea resuelta de forma satisfactoria por la herramienta SECOBOT, éste lo conducirá a un asesor con quien podrá establecer una conversación a través de mensajería instantánea.
- **Formularios web:** A través de este canal, se atienden los casos generados directamente por el ciudadano, permitiendo obtener información de contacto del usuario, el sistema de compra que está utilizando, la descripción de la situación presentada y el envío de formularios y evidencias para la atención de requerimientos. Esta información facilita su categorización y posterior asignación al área o asesor encargado de dar respuesta a la solicitud. Comprende las solicitudes registradas por formulario web o de soporte, Casetracker y PQRSD.

Para la atención de los servicios solicitados por el usuario, la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico - SIDT cuenta con tres niveles de atención, así:

NIVEL 1: Son la “primera línea” de atención y corresponde a los asesores de la mesa de servicio que atienden directamente los requerimientos y solicitudes de los usuarios. Estas solicitudes deben ser realizadas a través de alguno de los canales expuestos anteriormente.

NIVEL 2: En caso de que la solicitud realizada por el usuario requiera de un análisis o de una operación más profunda que la brindada por los agentes del Nivel 1, esta solicitud se deberá escalar a los agentes de Nivel 2 con el fin de darle solución, en este nivel se encuentra el Equipo de Operaciones de la SIDT.

NIVEL 3: Este nivel atiende los casos de mayor complejidad de las solicitudes que recibe la Mesa de Servicio, en donde se requiere apoyo de las áreas internas de la ANCP-CCE o de los proveedores que apoyan la operación de los sistemas de la ANCP-CCE

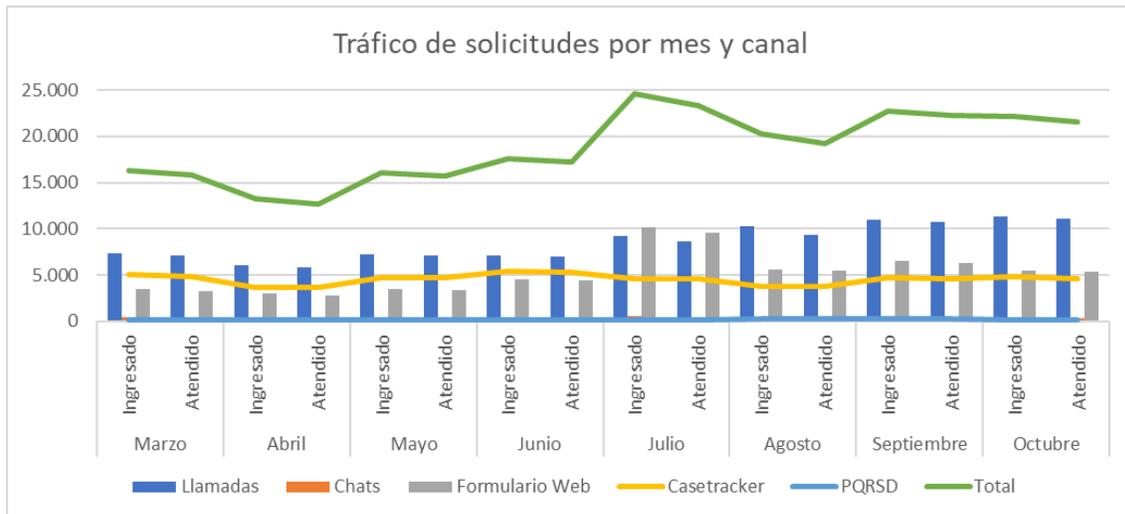
La cantidad de casos registrados a partir del 3 de marzo de 2022 a través de cada uno de los canales de atención son los siguientes:



Canal	Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio	
	Ingresado	Atendido								
Llamadas	7.290	7.142	6.029	5.796	7.229	7.094	7.142	7.025	9164	8.623
Chats	403	393	370	353	395	353	392	366	526	466
Formulario Web	3.428	3.259	3.045	2.785	3.538	3.395	4.566	4.361	10.109	9.589
Casetracker	5.026	4.865	3.690	3.642	4.734	4.667	5.359	5.304	4.608	4.554
PQRSD	188	188	144	144	181	181	169	169	136	136
Total	16.335	15.847	13.278	12.720	16.077	15.690	17.628	17.225	24.543	23.368

Canal	Agosto		Septiembre		Octubre	
	Ingresado	Atendido	Ingresado	Atendido	Ingresado	Atendido
Llamadas	10.238	9.302	11.008	10.762	11.351	11.074
Chats	399	391	285	273	315	298
Formulario Web	5.611	5.523	6.536	6.335	5.504	5.394
Casetracker	3.792	3.757	4.672	4.589	4.808	4.577
PQRSD	238	238	244	244	203	203
Total	20.278	19.211	22.745	22.203	22.181	21.546

Tabla N° 5. Información del número de solicitudes ingresadas y atendidas por canal reportadas en los informes de gestión operativos



2. Justificación de la adición N°2 de la orden de compra:

El enfoque de la mesa de servicio está orientado hacia la prestación de servicios que buscan atender los requerimientos, incidentes y PQRSD de los usuarios mediante un modelo de servicios multicanal y especializado por plataformas, que contempla la operación continua, soporte a usuarios e implementación de mejores prácticas para prestar una óptima atención.

La mesa de servicios de la ANCP-CCE ofrece atención a los usuarios de:

- ✓ Lunes a viernes de 7:00 am hasta las 7:00 pm. (en jornada continua).
- ✓ Sábados de 8:00 am hasta las 12 pm (medio día)

Para la atención eficiente de los casos y solicitudes que ingresan a la mesa de servicio, se realizó una distribución especializada de agentes por plataforma (SECOP I, SECOP II y TVEC) y a su vez una asignación de estos recursos por canal de atención, atendiendo a los siguientes criterios:

- **Agentes de atención telefónica:** Comprende los agentes que atienden las llamadas que ingresan por el canal telefónico.
- **Agentes de atención por chat:** Comprende los agentes que atienden los usuarios que realizan sus consultas por el canal escrito (chat), luego de interactuar inicialmente con SecoBOT.
- **Agentes de atención de PQRSD:** Comprende los agentes que gestionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben asociadas al uso de las plataformas públicas.
- **Agentes BackOffice:** Comprende los agentes que gestionan las solicitudes que se registran por formulario de soporte y aquellas que ingresan por otro canal pero que requieren mayor tiempo de atención. Este grupo se subdivide en:
 - **Agentes de gestión incidentes:** atiende casos relacionados con fallas en las plataformas, en algunas ocasiones atienden casos que fueron recibidos inicialmente por los agentes de los canales telefónicos o chat y que se trasladan al personal asignado a este grupo porque requieren mayor tiempo para la revisión y análisis que permita brindar una solución.
 - **Agentes de gestión de solicitudes:** se encargan de la atención de casos relacionados con modificaciones y novedades ingresadas por los canales de formulario web y Casetracker.

El soporte a usuario final para su orientación en el manejo y uso de las plataformas de compra pública actualmente en la entidad se encuentra contratado por medio del Acuerdo Marco BPO ya que internamente la ANCP-CCE no cuenta con el personal necesario para recibir y atender un promedio de 19.000 casos mensuales que se reciben por los distintos canales de atención con que cuenta la mesa de servicio (promedio mensual de 8.505



llamadas, 615 chats y 10.000 solicitudes registradas por formularios web y canales escritos).

El personal de la mesa de servicio se encarga de atender las solicitudes de los usuarios realizando el registro de la comunicación por medio de los canales telefónicos y chat, y en general para todos los canales de atención realiza la categorización de los casos de acuerdo con el catálogo de servicios, asignación de los mismos cuando sea necesario a áreas internas de la mesa de servicio o de la ANCP-CCE y la resolución de estos para brindar respuestas efectivas a las solicitudes recibidas.

De esta manera el trabajo que se realiza desde la mesa de servicios apoya a los partícipes de la compra pública brindando soporte técnico y funcional sobre las plataformas tecnológicas administradas por la ANCP-CCE, para de esta forma promover el uso de estas permitiendo fortalecer la competencia, transparencia y acceso a la información.

Es importante la continuidad de los servicios anteriormente mencionados, ya que, si no se realiza dicha acción, los partícipes de compra pública no podrían realizar las transacciones de compra y contratación pública en SECOP, además, no tendrían un punto de contacto que resuelva las inquietudes o requerimientos que puedan presentar asociado a la funcionalidad de las plataformas de compra pública.

Se hace necesario precisar que es necesario para la vigencia 2023 continuar como mínimo con la misma cantidad de personal, ya que se tiene proyectado que más entidades ingresen a SECOP II. Adicionalmente, se estima que más entidades participen en procesos de la tienda virtual por los nuevos acuerdos marco de precio que se generan en la Subdirección de Negocios.

La actual orden de compra (OC85929) que presta la mesa de servicio de la Entidad se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre del año en curso, en consecuencia, para dar continuidad al servicio de atención a usuarios de la ANCP-CCE que ofrece la mesa de servicio a partir del 1 de enero de 2023, es necesario realizar una adición y una prórroga a la orden de compra actual a más tardar en el mes de diciembre de 2022, debido a que:

- El 25 de julio del año 2023 finaliza el Acuerdo Marco BPO (AMP BPO) por el cual se rige el actual contrato con el proveedor
- Según el AM BPO las órdenes de compra pueden tener una vigencia máxima hasta el 25 de julio de 2024.

El valor para adicionar a la orden de compra no supera el 50% del contrato, por lo tanto, la orden se puede extender hasta el 20 de marzo de 2023.



3. Fundamento jurídico

Los contratos estatales pueden ser modificados cuando sea necesario para lograr su finalidad, de modo que a la luz de las normas generales de contratación pública contenidas en la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y complementarias, se verificaron los siguientes aspectos: i) que el contrato se encuentra en ejecución, eso es hasta el 31 de diciembre de 2022; ii) que el objeto del contrato principal no se ha agotado; iii) que a través de la presente modificación no se altera el contenido del objeto inicial del contrato, ni se modifican los elementos esenciales del contrato, al que alude el artículo 1501 del Código Civil, iv) Que la adición no supera el cincuenta por ciento (50%) del valor inicial en los términos previstos en el inciso 2° del párrafo del artículo 40 de la mencionada Ley 80 de 1993.

4. Solicitud

De acuerdo con lo anterior, esta supervisión encuentra viable adicionar la Orden de Compra No. 85929 de 2022, con el objeto de Adquirir el servicio de BPO para gestionar de manera integral los incidentes y las solicitudes de los usuarios referentes al uso de las plataformas de compra pública, teniendo en cuenta que necesario dar continuidad de los servicios anteriormente mencionados, ya que, si no se realiza dicha acción, los partícipes de compra pública no podrían realizar las transacciones de compra y contratación pública en SECOP, además, no tendrían un punto de contacto que resuelva las inquietudes o requerimientos que puedan presentar asociado a la funcionalidad de las plataformas de compra pública.

En consecuencia, con los antecedentes descritos y para la estimación del presupuesto se toma como base los valores que se pagan actualmente con incremento del 16% para el SMMLV y el 9% para el IPC:

Cod. Matriz	Servicio	Cantidad	Tarifa Unitaria 2023	Meses	Tarifa Total por Mes	Tarifa Total
IT BPO-25-6	Agente en sitio Agente general	51	\$ 3.282.932,15	2,67	\$ 167.429.539,65	\$ 447.036.870,87
IT BPO-25-21	Agente en sitio Agente Técnico	18	\$ 3.980.943,73	2,67	\$ 71.656.987,14	\$ 191.324.155,66
IT BPO-25-21	Agente en sitio Agente Técnico	1	\$ 4.227.162,74	2,67	\$ 4.227.162,74	\$ 11.286.524,52
IT BPO-25-51	Agente Profesional Ciencias Sociales, humanas y afines	1	\$ 5.803.383,75	2,67	\$ 5.803.383,75	\$ 15.495.034,61
IT BPO-25-36	Agente profesional Economía, Admón, contaduría y afines	3	\$ 5.803.383,75	2,67	\$ 17.410.151,25	\$ 46.485.103,84
IT BPO-37-6	Supervisor de servicios BPO	4	\$ 7.132.414,94	2,67	\$ 28.529.659,76	\$ 76.174.191,56
IT BPO-38-7	Líder de calidad	4	\$ 6.304.990,72	2,67	\$ 25.219.962,88	\$ 67.337.300,89
IT BPO-39-1	Formador	2	\$ 5.477.566,50	2,67	\$ 10.955.133,00	\$ 29.250.205,11
IT BPO-47-2	Plataforma de centro de contacto para agente Multicanal	74	\$ 97.728,27	2,67	\$ 7.231.891,98	\$ 19.309.151,59
IT BPO-62-43	Componentes complemento puesto de trabajo licenciamiento Microsoft	84	\$ 55.235,86	2,67	\$ 4.639.812,24	\$ 12.388.298,68
IT BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador NA	115000	\$ 5,61	2,67	\$ 645.150,00	\$ 1.722.550,50
IT BPO-7-6	Minutos de conexión Outbound/inbound de fijo a celular	52000	\$ 28,09	2,67	\$ 1.460.680,00	\$ 3.900.015,60
IT BPO-7-3	Minutos de conexión Outbound/inbound entre fijos en ciudades	6500	\$ 8,99	2,67	\$ 58.435,00	\$ 156.021,45
IT BPO-7-5	Minutos de conexión Outbound/inbound de fijo a larga distancia	2400	\$ 28,09	2,67	\$ 67.416,00	\$ 180.000,72
IT BPO-1-1	Troncal SIP	111,5	\$ 42.139,04	2,67	\$ 4.698.502,96	\$ 12.545.002,90
IT BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_1	1	\$ 25.993,61	2,67	\$ 25.993,61	\$ 69.402,94
Subtotal					\$ 350.059.861,96	\$ 934.659.831,43



ITEM	TOTAL
TOTAL SERVICIOS REQUERIDOS	\$ 934.659.831,43
SUBTOTAL	\$ 934.659.831,43
IVA	\$ 177.585.367,97
TOTAL	\$ 1.112.245.199,41

Por lo anterior, se solicita prorrogar la Orden de compra No. 85929 hasta el 20 de marzo de 2023 y en paralelo se realizará el proceso para dar la continuidad del servicio de mesa con una nueva orden de compra a través del Acuerdo Marco servicios BPO II.

Así mismo, se requiere adicionar la Orden de compra No. 85929 para dar continuidad a la Orden de compra No. 85929 por el periodo de la prórroga, por un valor de Mil ciento doce millones doscientos cuarenta y cinco mil ciento noventa y nueve pesos con cuarenta y un centavos (\$1.112.245.199,41) incluido IVA y demás tributos a que haya lugar.

El valor mensual de la mesa de Servicio para la vigencia 2023 es de Trescientos cincuenta millones cincuenta y nueve mil ochocientos sesenta y un pesos con noventa y seis centavos (\$350.059.861,96) más IVA.

De igual manera, se procedió a realizar el balance financiero de la Orden de Compra No. 85929 evidenciándose que el valor de la adición no supera el 50% del valor inicial de la misma.

Los recursos necesarios para cubrir la presente solicitud de adición y prórroga están garantizados a través de la autorización de cupo de vigencias futuras ordinarias para inversión del 10 de noviembre de 2022, con número de radicado 2-2022-052318.

Tabla No. 6. Relación de presupuesto

Rubro Presupuestal	Nombre Rubro	Elemento
C-0304-1000-2-0-0304009-02-0	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	\$1.188.338.377,13



Tabla No. 7. Clasificador de Naciones Unidas

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
83111507	Servicios Públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	Servicios de buró de central de llamadas (``call center``)
	83000000	83110000	83111500	83111507

Atentamente;

 Firmado digitalmente
por RIGOBERTO
RODRIGUEZ PERALTA
Fecha: 2022.12.23
09:26:13 -05'00'

Rigoberto Rodríguez Peralta

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP-CCE
Supervisor de Orden de compra No. 85929

Elaboró: Adriana Montoya – Funcionaria SIDT

Revisó: Alfonso Covalada - Abogado contratista SIDT

Aprobó: Rigoberto Rodríguez Peralta - Supervisor de orden de compra No. 85929





**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

5.2.0.3. Grupo de Desarrollo Sostenible



Radicado: 2-2022-052318
Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2022 17:48

Doctor

STALIN ANTONIO BALLESTEROS GARCÍA

Director General

UAE - Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente

Carrera 7 No. 26-20 Piso 17

Código postal: 111321

Bogotá, D.C.

Radicado entrada 1-2022-079787

No. Expediente 1302/2022/SITPRES

Asunto: Autorización cupo de vigencias futuras
Ordinarias para Inversión.

Estimado doctor Ballesteros:

En atención a la solicitud formulada mediante Comunicación sin No. del 23 de septiembre de 2022, así como lo dispuesto por el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación, el artículo 2.8.1.7.1.1 del Decreto 1068 de 2015 y la Resolución No. 11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal- CONFIS-, le comunico que la Dirección General del Presupuesto Público Nacional autoriza cupo de vigencias futuras, conforme el siguiente detalle:

SECCIÓN:	0303-00	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
PROGRAMA:	0304	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE COMPRA PÚBLICA
SUBPROGRAMA:	1000	INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO
PROYECTO:	2	INCREMENTO DEL VALOR POR DINERO QUE OBTIENE EL ESTADO EN LA COMPRA PÚBLICA. NACIONAL

Vigencia	Recurso	Pesos Corrientes
2023	Nación	4.391.158.640

La autorización de cupo de vigencias futuras, según lo manifestado por esa Unidad Administrativa Especial, tiene por objeto la adición de los siguientes contratos:

- Contrato CCE-178-4H-2022 "Prestación de servicios especializados para el mantenimiento de la licencia de uso, soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma del Sistema





MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Continuación oficio autorización cupo de vigencias futuras ordinarias UAE-CCE. Ref. 1-2022-079787

Página 2 de 2

Electrónico de Contratación Pública SECOP II.” **(\$2.701,7 millones)**

- OC No. 85929 “Adquirir el servicio de BPO para gestionar de manera integral los incidentes y las solicitudes de los usuarios referentes al uso de las plataformas de compra pública.” **(\$1.188,3 millones)**
- OC No. 87358 “Contratación de servicios de nube pública para alojar los servicios del Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP I y demás servicios alojados en nube Acuerdo Marco de Nube Pública IV” **(\$501,1 millones)**

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación del Departamento Nacional de Planeación y el Director de Programación de Inversiones Públicas de ese mismo Departamento Administrativo, mediante comunicaciones No. 20226900646351 y 20224340002686 del 8 y 23 de septiembre de 2022, emitieron concepto técnico económico favorable para la autorización de cupo de vigencias futuras.

La Secretario General (E) de la UAE Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, mediante comunicación del 23 de septiembre de 2022, certificó y describió el cumplimiento del plan de austeridad y eficiencia del gasto público dispuesto por el artículo 19 de la Ley 2155 de 2021, el Decreto 397 del 17 de marzo de 2022 y la Directiva Presidencial 08 del 17 de septiembre de 2022.

Los recursos necesarios para garantizar los cupos de vigencias futuras que se autorizan están previstos en el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2023 aprobado por el Congreso de la República el pasado 18 de octubre, consistente con las cifras del Marco Fiscal de Mediano Plazo 2022 y Marco de Gasto de Mediano Plazo 2023 - 2026 del Sector Planeación, respecto del UAE Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, conforme lo dispuesto la Ley 819 de 2003.

La ejecución de la presente autorización deberá hacerse de acuerdo con los procedimientos establecidos por las normas legales vigentes sobre contratación administrativa y cumplir con los demás requisitos legales que sean del caso, así mismo, cabe anotar que esa Agencia es responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2.8.1.7.6 del Decreto 1068 de 2015, modificado por el artículo 15 del Decreto 412 de 2018.

Cordial saludo,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

Copia: Doctor **Nelson Javier Vásquez Torres**, Subdirector Administrativo y Financiero, Ministerio de Minas y Energía, Calle 43 No. 57 - 31 CAN, Bogotá D.C., nivasquez@minenergia.gov.co.
Doctor **Yesid Parra Vera**, Director de Programación de Inversiones Públicas, Departamento Nacional de Planeación, Calle 26 No. 13 – 19 Bogotá D.C., yeparra@dnpc.gov.co.

DIRECTOR TECNICO O ADMINISTRATIVO 100-22
Revisó: Hanley Alberto Rojas Vivas/ Iván Alirio Campos Collazos
Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Código Postal 111711
PBX: (57)601 3811700
Relación con el Ciudadano (57)601 6021270-Línea Nacional:018000910071
relacionciudadano@minhacienda.gov.co
Carrera 8 No. 6C-38 Bogotá D.C.
www.minhacienda.gov.co

Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedeelectronica.minhacienda.gov.co>

HZ56 oJN F4hd H/7m 7xQ8 6iB/ 6fs=