

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

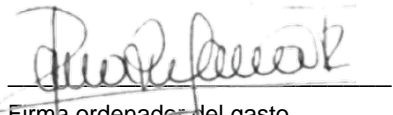
Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	458942
Número de orden de compra a modificar:	118318
Total de la Orden de Compra:	7,583,868,268.46
Confirmación del total de la Orden de Compra:	Si

Entidad compradora:	AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA - CCE
Nombre del solicitante:	Eduardo Torres Espinosa
Proveedor:	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Liquidación de la Orden de Compra
Fecha:	2025-08-26 15:43:22

Detalle o justificación
De conformidad con el acta de liquidación, se procede a liquidar la orden de compra a través de la TVEC.



Firma ordenador del gasto  
Nombre: Ana María Tolosa Rico  
Documento: 1.090.378.869



Firma de proveedor  
Nombre: John Fernando Santafe Correa  
Documento: 79.694.477

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

Entre los suscritos, **ANA MARÍA TOLOSA RICO**, identificada con la cédula de ciudadanía núm. 1.090.378.869 expedida en Cúcuta, en su calidad de Secretaria General de Colombia Compra Eficiente, nombrada mediante Resolución núm. 518 del 07 de octubre de 2024 y , cargo para el cual tomó posesión el 07 de octubre de 2024, según consta en acta de posesión núm. 050 de la misma fecha, en uso de las facultades y funciones delegadas por la Dirección General de Colombia Compra Eficiente a través de la Resolución núm. 445 de 15 de julio de 2025, actuando en nombre y representación de la **AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-**, con NIT. **900.514.813-2**, por una parte; y por la otra, **JHON SANTAFÉ CORREA**, identificado con la cedula de ciudadanía núm. **79.694.477**, actuando como representante legal de **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC** identificado con **NIT. 800.211.401-8** constituida mediante Escritura Pública núm. 3.428 de la Notaria 10 de Santafé de Bogotá del 20 de octubre de 1.993, quien para los efectos del presente documento se denomina el CONTRATISTA, hemos convenido liquidar de mutuo acuerdo la Orden de Compra núm.118318

INFORMACIÓN DEL CONTRATO							
<b>Objeto del contrato:</b>	Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano.						
<b>Fecha de Suscripción:</b>	25	10	2023				
<b>Fecha de Inicio:</b>	01	11	2023	<b>Plazo de ejecución inicial hasta:</b>	31	10	2024
<b>Prórroga 1</b>	<b>Hasta:</b>		25	12	2024		
<b>Prórroga 2</b>	<b>Hasta:</b>		31	03	2025		

Agencia Nacional de Contratación Pública

pág.

1

**Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

**Código:** CCE-GCO-FM-02 **Versión:** 02 **Fecha:** 29-06-2023

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

<b>Prórroga 3</b>	<b>Hasta:</b>	12	04	2025
-------------------	---------------	----	----	------

<b>Valor Inicial del Contrato:</b>					<b>\$ 5.092.010.751,76</b>
<b>Valor adición y/o reducción 1</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>		<b>Reducción</b>	<b>x</b>	\$ 15.040.541,32
<b>Valor adición y/o reducción 2</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>	<b>x</b>	<b>Reducción</b>		\$ 107.208.931,51
<b>Valor adición y/o reducción 3</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>	<b>x</b>	<b>Reducción</b>		\$ 742.779.929,38
<b>Valor adición y/o reducción 4</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>	<b>x</b>	<b>Reducción</b>		\$ 1.516.109.172,30
<b>Valor adición y/o reducción 5</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>		<b>Reducción</b>	<b>x</b>	\$ 7.701.941,08
<b>Valor adición y/o reducción 6</b> (Marque X según corresponda – Adición o Reducción)	<b>Adición</b>	<b>x</b>	<b>Reducción</b>		\$ 148.501.965,91
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>\$ 7.583.868.268,46</b>
<b>Vigencias Futuras (VF):</b>	SI	x	NO	<b>Fecha de VF:</b>	29 09 2023

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

<b>Vigencias Futuras (VF):</b>	SI	x	NO		<b>Fecha de VF:</b>	09	12	2024
--------------------------------	----	---	----	--	---------------------	----	----	------

APROPIACIÓN PRESUPUESTAL 2023	NÚMERO	FECHA			VALOR
<b>CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD - CDP</b>	45223	09	08	2023	\$ 773.196.417,16
<b>REGISTRO PRESUPUESTAL - RP</b>	75523	31	10	2023	\$ 773.196.417,16
<b>COMPROMISO DE VIGENCIA FUTURA</b>	623	31	10	2023	\$ 4.303.773.793,28

NÚMERO ADICIÓN	APROPIACIÓN PRESUPUESTAL ADICIONES 2024	NÚMERO	FECHA			VALOR
1	<b>CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD - CDP</b>	2324	03	01	2024	\$ 5.205.037.706,13
	<b>REGISTRO PRESUPUESTAL - RP</b>	1124	03	01	2024	\$ 5.197.335.765,05

NÚMERO ADICIÓN	APROPIACIÓN PRESUPUESTAL ADICIONES 2025	NÚMERO	FECHA			VALOR
2	<b>CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD - CDP</b>	4025	03	01	2025	\$ 1.613.336.086,25
	<b>REGISTRO PRESUPUESTAL - RP</b>	2525	03	01	2025	\$ 1.613.336.086,25

<b>GARANTÍAS O PÓLIZAS QUE AMPARARON EL INICIO DE LA OC- Anexo 0</b>
--

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPAÑÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	71760	25/10/2023 31/10/2025	31/10/2023	\$ 763.801.612,76	Berkley Colombia Seguros
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	71760	25/10/2023 31/10/2027	31/10/2023	\$ 254.600.537,59	Berkley Colombia Seguros
Calidad del servicio	71760	25/10/2023 31/10/2025	31/10/2023	\$ 509.201.075,18	Berkley Colombia Seguros

GARANTÍAS O PÓLIZAS QUE AMPARARON LA MODIFICACIÓN 2: ADICIÓN 1- Anexo 2					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPAÑÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	71760	25/10/2023 31/10/2025	26/02/2024	\$ 777.626.871,29	Berkley Colombia Seguros
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	71760	25/10/2023 31/10/2027	26/02/2024	\$ 259.208.957,10	Berkley Colombia Seguros
Calidad del servicio	71760	25/10/2023 31/10/2025	26/02/2024	\$ 518.417.914,20	Berkley Colombia Seguros

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

GARANTÍAS O PÓLIZAS QUE AMPARARON LA MODIFICACIÓN 3: PRÓRROGA 1 Y ADICIÓN 2- Anexo 3					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPAÑÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	71760	25/10/2023 25/12/2025	23/10/2024	\$ 889.043.860,70	Berkley Colombia Seguros
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	71760	25/10/2023 25/12/2025	23/10/2024	\$ 592.695.907,13	Berkley Colombia Seguros
Calidad del servicio	71760	25/10/2023 25/12/2027	23/10/2024	\$ 296.347.953,57	Berkley Colombia Seguros

GARANTÍAS O PÓLIZAS QUE AMPARARON LA MODIFICACIÓN 4: PRÓRROGA 2 Y ADICIÓN 3- ANEXO 4					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPAÑÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	71760	25/10/2023 31/03/2025	26/12/2024	\$ 1.116.460.236,54	Berkley Colombia Seguros
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	71760	25/10/2023 31/03/2025	26/12/2024	\$ 372.153.412,18	Berkley Colombia Seguros
Calidad del servicio	71760	25/10/2023 31/03/2025	26/12/2024	\$ 744.306.824,36	Berkley Colombia Seguros

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

GARANTÍAS O PÓLIZAS QUE AMPARARON LA MODIFICACIÓN 5 y 6: PRÓRROGA 3 Y ADICIÓN 4- Anexo 5					
AMPARO	Nº DE PÓLIZA	VIGENCIA	FECHA DE APROBACIÓN	VALOR ASEGURADO	COMPAÑÍA ASEGURADORA
Cumplimiento del contrato	71760	25/10/2023 12/04/2026	19/03/2025	\$ 1.137.580.240,27	Berkley Colombia Seguros
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	71760	25/10/2023 12/04/2028	19/03/2025	\$ 379.193.413,42	Berkley Colombia Seguros
Calidad del servicio	71760	25/10/2023 12/04/2026	19/03/2025	\$ 758.386.826,84	Berkley Colombia Seguros

SUPERVISIÓN DEL CONTRATO					
<b>Nombre:</b>	Fernando Talero Benítez			<b>Cargo en CCE:</b>	Gestor T1 Grado 11
<b>Resolución de Nombramiento CCE Nº:</b>	089			<b>Acta de Posesión:</b>	012
<b>Fecha de Nombramiento:</b>	26	02	2024	<b>Área / Subdirección:</b>	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

## PAGOS

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

N°	FECHA			N° DE PAGO	VALOR BRUTO	DEDUCIONES	VALOR NETO
1	22	12	2023	461116123	386.095.688,98	16.112.195,00	369.983.493,98
2	28	12	2023	476469823	387.100.728,18	16.154.136,00	370.946.592,18
3	29	02	2024	47236524	432.221.337,59	18.037.068,00	414.184.269,59
4	21	03	2024	78292824	433.191.737,18	18.077.565,00	415.114.172,18
5	18	04	2024	109220024	432.563.376,95	18.051.342,00	414.512.034,95
6	23	05	2024	155242524	433.331.159,24	18.083.382,00	415.247.777,24
7	24	06	2024	198501924	433.286.319,74	18.081.511,00	415.204.808,74
8	25	07	2024	242103924	433.559.527,21	18.092.912,00	415.466.615,21
9	22	08	2024	282185224	433.930.443,91	18.108.391,00	415.822.052,91
10	23	09	2024	328821924	432.272.368,77	18.039.199,00	414.233.169,77
11	16	10	2024	379850724	433.127.597,91	18.074.888,00	415.052.709,91
12	19	11	2024	433354824	433.195.538,21	18.077.723,00	415.117.815,21
13	23	12	2024	502917624	433.260.026,96	18.080.414,00	415.179.612,96
14	21	02	2025	40159725	433.396.331,38	18.086.102,00	415.310.229,38
15	21	03	2025	75258325	473.721.197,49	19.768.903,00	453.952.294,49
16	21	03	2025	75269125	474.061.566,39	19.783.107,00	454.278.459,39
17	23	04	2025	116572725	473.724.772,61	19.769.053,00	453.955.719,61



## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

18	22	05	2025	157252425	189.526.592,56	7.909.152,00	181.617.440,56
----	----	----	------	-----------	----------------	--------------	----------------

MANIFESTACIONES – ACUERDOS Y TRANSACCIONES		
LAS PARTES MANIFIESTAN QUE: (Marcar con X la manifestación)		
SI	NO	
X		a. ¿Concurren de manera voluntaria y de común acuerdo a liquidar el contrato CCE identificado en este documento?
X		b. ¿El contratista identificado en este documento ejecutó a cabalidad el objeto del contrato?
X		c. ¿El supervisor del contrato por parte de Colombia Compra Eficiente recibió a satisfacción el objeto del contrato ejecutado?
X		d. ¿El contratista ejecutó a cabalidad el objeto del contrato?

LIQUIDACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO	
Valor total contratado	\$ 7.583.868.268,46
Valor total pagado	\$ 7.581.566.311,26
Saldo a favor Colombia Compra Eficiente	\$ 2.301.957,20
Saldo a favor del Contratista	\$ 0
Saldo por liberar	\$ 2.301.957,20

El contratista:	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC	Renuncia a toda acción, reclamación o demanda contra Colombia Compra Eficiente en relación con el contrato y la presente liquidación.			
		Las partes se encuentran a paz y salvo por todo concepto. (Marque X)	SI	X	NO

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

Con la suscripción de la presente acta se da por liquidada la Orden de Compra No. 118318 suscrito entre la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente y el contratista Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC.

### Observaciones:

1. Que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- celebró la orden de compra No. 118318 del 25 de octubre de 2023 con el contratista Outsourcing Servicios informáticos S.A.S. BIC. por un valor de \$ 5.092.010.751,76 cuyo objeto fue: "Contratar la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano."
2. Que la orden de compra No. 118318 del 25 de octubre de 2023 comenzó ejecución el 01 de noviembre de 2023, de conformidad con las especificaciones y el objeto de este.
3. Que se ejecutó el plan de pagos de acuerdo con las facturas y periodos relacionados en el presente documento.
4. Que para la debida ejecución del contrato se adquirieron las pólizas requeridas para el mismo y fueron aprobadas en la TVEC.
5. Que, en virtud de las modificaciones de la orden de compra, se adquirieron las pólizas requeridas para el mismo y fueron aprobadas en la TVEC.
6. Que la ejecución de la Orden de Compra No. 118318 se efectuó sin contratiempos desde su inicio el 01 de noviembre de 2023, hasta el 12 de abril de 2025.
7. Que el supervisor de la orden de compra rindió informe final de supervisión de fecha 18 de julio de 2025, en el que acreditó el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones contratadas en la orden de compra No. 118318 suscrita con Outsourcing Servicios informáticos S.A.S. BIC, el cual hace parte integral de la presente acta de liquidación.
8. Se encuentra vigente la cobertura de la garantía de cumplimiento del contrato estatal como lo preceptúa el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.3.1.12., sobre suficiencia de la garantía de cumplimiento, al recitar:

**Agencia Nacional de Contratación Pública**

pág.

9

**Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

**Código:** CCE-GCO-FM-02 **Versión:** 02 **Fecha:** 29-06-2023

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

"La garantía de cumplimiento del contrato debe tener una vigencia mínima hasta la liquidación del contrato (..)".

En constancia se firma en Bogotá, D.C.

  
**ANA MARÍA TOLOSA RICO**

Secretaria General – Colombia  
Compra Eficiente

  
**JOHN FERNANDO SANTAFÉ  
CORREA**  
Representante Legal- Outsourcing  
Servicios Informaticos S.A.S. BIC

  
**FERNANDO TALERO BENITEZ**  
Supervisor Orden de Compra  
Colombia Compra Eficiente

Elaboró: Fernando Talero Benitez – Coordinador Grupo Seguridad de la Información e Infraestructura de TI  
Revisó: Julieth Alexandra Bulla Melo – Contratista GIT Gestión Contractual, asuntos Legales y Judiciales *Julieth Bulla M*  
María del Carmen Marroquín- Coordinadora GIT Gestión Contractual, asuntos Legales y Judiciales *PAP*  
José Gabriel García- Contratista de la Secretaria General  
Aprobó: Ana María Tolosa Rico- Secretaria General ANCP-CCE.

### CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

**Agencia Nacional de Contratación Pública**

pág.

10

**Colombia Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600

**Código:** CCE-GCO-FM-02 **Versión:** 02 **Fecha:** 29-06-2023

## FORMATO ACTA DE LIQUIDACIÓN POR MUTUO ACUERDO

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN VIGENTE DEL FORMATO		02
01	Se crea y estandariza el formato Acta de liquidación por mutuo acuerdo.	18/12/2018	Elaboró	Silvia Ramirez	Secretaria General
			Elaboró	Karina Blanco	Asesora de Planeación
			Revisó	Silvia Ramirez	Secretaria General
			Revisó	Karina Blanco	Asesora de Planeación
			Aprobó	Silvia Ramirez	Secretaria General
			Aprobó	Karina Blanco	Asesora de Planeación
02	Se elimina el cuadro de identificación de las partes y se cambia por un escrito de identificación, se cambia la modalidad de firma donde solo el supervisor firma en el documento y las demás partes en plataforma	23/06/2023	Elaboró	Diana Catalina Ramírez	Técnico 01 12l
			Revisó	Ronald Gordillo	Coordinador del Grupo Interno de Gestión Contractual, Asuntos Legales y Judiciales
			Aprobó	William Renan Rodriguez	Secretario General

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	18/07/2025
Ciudad:	Bogotá
Título del Informe:	Informe final supervisión OC 118318
Objeto del Informe:	Presentar al área contractual de la ANCP-CCE un resumen de la ejecución contractual de la OC 118318
Alcance o periodo reportado:	Vigencia de la OC 118318
Código Interno del informe:	
TRD Y Ubicación electrónica:	

### II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaria General ANCP-CCE
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Fernando Talero Benitez
Cargo:	Gestor Código T1 Grado 11
Área:	Subdirección De Información y Desarrollo Tecnológico.

### III. DESARROLLO DEL INFORME

El presente informe final de supervisión es elaborado a solicitud del área contractual de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) con el fin de tener una mayor claridad sobre la ejecución y el proceso de liquidación de la Orden de Compra No. 118318.

Como parte de su función de agregación de demanda para el estado, la ANCP-CCE tenía a disposición el acuerdo marco de precios (AMP) para la prestación de servicios de BPO II No. CCE-025-AMP-2021 con el fin de garantizar el debido trámite y soporte a las solicitudes e incidentes sobre las plataformas de compra pública, se cuenta con un servicio que permita cubrir todas las necesidades requeridas para tal fin.

Cabe aclarar sobre la orden de compra en cuestión que La ANCP-CCE adquirió los servicios de BPO con el proveedor Outsourcing S.A, quien llevó a cabo el proceso de implementación y ejecución de los servicios de acuerdo con las necesidades de la entidad.

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

La operación que soporta el acompañamiento a los usuarios en el uso de las plataformas de compra pública y herramientas web, prestando asesoría y acompañamiento para realizar los procesos de contratación según las necesidades que presenten los partícipes de compra pública.

Los servicios de BPO adquiridos mediante las órdenes de compra tienen 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 PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia - PQRS) 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.

Para lograr los fines perseguidos con la generación de la Orden de Compra, la ANCP-CCE ha distribuido agentes en los siguientes canales de atención:

CANAL	DESCRIPCIÓN	AGENTES
Telefónico	Las líneas habilitadas para el uso de este canal son: Bogotá (601) 745 6788 y línea gratuita Nacional 018000- 520808	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Chat	Previo a la interacción con SECOBOT y en caso de que éste no responda alguna consulta, la interacción pasa a conversación a través de mensajería instantánea.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.
Formularios web	Son dos los formularios habilitados para la recepción de solicitudes: 1. Formulario de soporte. 2. Solicitudes TVEC.	Agentes BackOffice: Divididos para la atención de incidentes y solicitudes por plataforma.
PQRS	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y ley 1474 de 2011.	Asignación de Agentes exclusivos para la atención del canal.

El grupo de agentes se entiende como el Nivel 1 de atención y comprende el “primer frente” de atención. A este equipo lo soporta un Nivel 2 (equipo de

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

operación de plataformas de SIDT) en caso de que la solicitud requiera un análisis y competencia adicional a la del nivel 1, y un nivel 3 al que se acude en caso de requerir apoyo de otras áreas o de los proveedores de las plataformas de compra pública.

Para la vigencia 2023 del servicio de contratación de BPO, se proyectó el inicio de la ejecución el 01 de noviembre de 2023 hasta el 31 de octubre de 2024, un total de 12 meses. Los servicios y recurso humano contratado por la ANCP-CCE fueron los siguientes:

- Agentes generales: 50
- Agentes técnicos: 17
- Agentes profesionales: 6
- Supervisores: 4
- Líderes de calidad: 4
- Formadores: 2
- Minuto IVR: 100.000
- Minutos conexión outbound fijo a celular: 30.000
- Minutos conexión outbound entre fijos y ciudades principales: 4.500
- Minutos conexión outbound de fijo a larga distancia nacional: 900
- Licencia plataforma de centro de contacto para agente: se requiere adquirir 1 licencia por cada agente para los canales de contacto que van a utilizar. Cantidad para solicitar: 83.
- Licenciamiento de Microsoft office: se requiere 1 licencia por agente y personal del staff para el uso de office. Cantidad para solicitar: 83
- Troncal SIP: se requiere 1.5 canales por agente para comunicación telefónica, al asignar 73 agentes se requieren 110 canales en total.
- Horas de desarrollo: Se requieren las siguientes horas para configurar el IVR. Cantidad solicitada 250.
- Grabación anuncios IVR: se contemplan 50 anuncios que corresponden a la cantidad de anuncios de IVR
- VPN Virtual Private Network: Se requieren 14 VPN.

De acuerdo con lo anterior, se estimó un presupuesto para la vigencia 2023 por la suma de **CINCO MIL NOVENTA Y DOS MILLONES DIEZ MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS (\$ 5.092.010.751,76).**

Estos recursos estuvieron garantizados a través del certificado de disponibilidad presupuestal No 45223 del 09 de agosto de 2024 y compromiso de vigencia futura No. 623 del 31 de octubre de 2024.

Durante la ejecución de la orden de compra se realizaron 4 adiciones y 2 reducciones las cuales se especifican a continuación:

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

**Adición 1:** Se realizó el 16 de febrero de 2024 con la adición por concepto del incremento del IPC y SMMLV para la vigencia de 2024, información que puede ser consultada en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/20240216\\_modificacion\\_num. 2 oc 118318 consolidado.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/20240216_modificacion_num. 2 oc 118318 consolidado.pdf)

**Adición 2:** Se realizó el 07 de octubre de 2024 con la adición y prórroga desde el 01 de noviembre de 2024 hasta el 25 de diciembre de 2024, información que se puede consultar en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/solicitud-modificacion-oc 118318 v2 - consolidada.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/solicitud-modificacion-oc 118318 v2 - consolidada.pdf)

**Adición 3:** Se realizó el 19 de diciembre de 2024 con la adición y prórroga desde el 26 de diciembre de 2024 hasta el 31 de marzo de 2025, información que se puede encontrar en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/solicitud-modificacion-adicion y prorroga oc 118318 - bpo v2 fdo consolidado.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/solicitud-modificacion-adicion y prorroga oc 118318 - bpo v2 fdo consolidado.pdf)

**Adición 4:** Se realizó el 07 de marzo de 2025 con la adición y prórroga desde el 01 de abril de 2025 hasta el 12 de abril del 2025, información que se puede encontrar en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/solicitud-modificacion-118318 - bpo ii v2 consolidado.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/solicitud-modificacion-118318 - bpo ii v2 consolidado.pdf)

**Reducción 1:** Se realizó la liberación de saldos para la vigencia del año 2023 correspondiente a recursos no ejecutados en dicha vigencia, información que puede ser consultada en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/20240112\\_solicitud-modificacion-no. 1 - bpo ii - liberacion fdo consolidado.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/20240112_solicitud-modificacion-no. 1 - bpo ii - liberacion fdo consolidado.pdf)

**Reducción 2:** Se realizó la liberación de saldos para la vigencia del año 2024 correspondiente a recursos no ejecutados en dicha vigencia, información que puede ser consultada en el siguiente enlace:

[https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_update\\_purchase\\_order/solicitud-modificacion-118318 - bpo ii v2 consolidado.pdf](https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_update_purchase_order/solicitud-modificacion-118318 - bpo ii v2 consolidado.pdf)

## RELACIÓN DE TICKETS ESCALADOS

**Agencia Nacional de Contratación Pública  
Compra Eficiente**

Dirección: Carrera 7 # 26 – 20 - Bogotá, Colombia

Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

Atención al ciudadano: (+57) 601 7956600 Código:



## INFORME INTERNO DE TRABAJO

### Mesa de servicio – Vortal

Con relación a los tickets escalados por mesa de servicio a vortal durante la ejecución de la orden de compra (01 de noviembre de 2023 al 12 de abril de 2025), validando la plataforma EasyVista se evidencia que a la fecha no hay pendientes o abiertos

### Casos en GLPI

En relación con los casos escalados desde mesa de servicio a través de la plataforma de GLPI, validando en la misma y durante la ejecución de la orden de compra, se evidencia que a la fecha no se encuentran casos pendientes ni abiertos, a continuación, se lista la cantidad de casos y el estado en GLPI:

AÑO	MES	CASOS	ESTADO
2023	NOVIEMBRE	17613	CERRADO
	DICIEMBRE	13593	CERRADO
2024	ENERO	20193	CERRADO
	FEBRERO	23413	CERRADO
	MARZO	19449	CERRADO
	ABRIL	20963	CERRADO
	MAYO	20813	CERRADO
	JUNIO	15994	CERRADO
	JULIO	17193	CERRADO
	AGOSTO	17439	CERRADO
	SEPTIEMBRE	18513	CERRADO
	OCTUBRE	20187	CERRADO
	NOVIEMBRE	19816	CERRADO
	DICIEMBRE	18154	CERRADO
2025	ENERO	13964	CERRADO
	FEBRERO	19238	CERRADO
	MARZO	16360	CERRADO
	ABRIL	8845	CERRADO

## IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

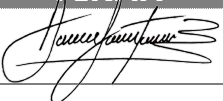
- En base a lo descrito anteriormente se concluye el cumplimiento a cabalidad del objeto de la orden de compra "Contratar la Mesa de Servicio de la

## INFORME INTERNO DE TRABAJO

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente para gestionar de manera integral las solicitudes de los usuarios referentes a la misión de la entidad en el marco de eficiencia de servicio al ciudadano.”, durante el periodo comprendido entre 01 de noviembre de 2023 al 12 de abril de 2025.

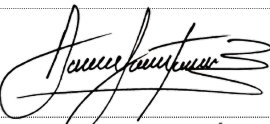
- Que una vez revisada la ejecución presupuestal a 2025 se evidencia por parte de la supervisión del contrato que existe un saldo a favor de la ANCP-CCE por la suma de \$ 2.301.957,20, el cual corresponde a los recursos no ejecutados en dicha vigencia.

## V. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Fernando Talero Benítez	18 de julio de 2025	

## VI. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 10 del mes junio del año 2025 por el supervisor de la Orden de Compra No. 118318.

	
Nombre:	Fernando Talero Benítez
Cargo:	Gestor T1 Grado 11
Fecha:	18 de julio de 2025

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ		03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCP-CCE	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

## INFORME INTERNO DE TRABAJO