

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	227182
Número de orden de compra a modificar:	57819

Entidad compradora:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Nombre del solicitante:	Alberto José Matiz Acosta
Proveedor:	Américas Business Process Services S.A.
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO

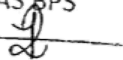
Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2021-03-30 11:28:02

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2021-05-29	2021-05-17

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
54752	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	CDP-820	CDP	820
54756	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	VF-22020048656	VF	22020048656
54755	CENTRO DE CONTACTO 2020 - 2021	CDP-20120	CDP	20120
57778	CENTRO DE CONTACTO I.S. VIG 2020	CDP -CDP 20120	CDP	CDP 20120
60520	CENTRO DE CONTACTO INCRE PRECIOS 2021	CDP-CDP421	CDP	CDP421

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 



60521	CENTRO DE CONTACTO DGAOS 2021	CDP-CDP33221	CDP	CDP33221
62068	CENTRO DE CONTACTO ADICION Y PRORROGA	CDP-CDP 14721	CDP	CDP 14721

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo01--1 - IT-BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 215 Agente	6.1	Mes	544022885.00	CDP-820	3318539598.50
2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 34 Agente	6.1	Mes	190935704.00	CDP-820	1164707794.40
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 14 Agente	6.1	Mes	44509024.00	CDP-820	271505046.40
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-2-1- Agente en la Entidad Compradora_Gene Ordinaria-Plata - 6 Agente	6.1	Mes	14306274.00	CDP-820	87268271.40
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técn Ordinaria-Plata - 7 Agente	6.1	Mes	21288610.00	CDP-820	129860521.00

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica

6	bpo01--6 - IT- BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Espe Ordinaria-Plata - 1 Agente	6.1	Mes	5493624.00	CDP-20120	33511106.40
7	bpo01--7 - IT- BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_Jor Ordinaria-Plata - 27 Agente	6.1	Mes	84133026.00	CDP-820	513211458.60
8	bpo01--8 - IT- BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA - 1 Agente	6.1	Mes	5578454.00	CDP-20120	34028569.40
9	bpo01--9 - IT- BPO-CC-35-1- Coordinador Nacional_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Unidad	6.1	Mes	9428780.00	CDP-20120	57515558.00
10	bpo01--10 - IT- BPO-CC-34-1- Gerente de proyecto_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Gerente	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
11	bpo01--11 - IT- BPO-CC-36-1- Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 3 Profesional	6.1	Mes	22501545.00	CDP-20120	137259424.50
12	bpo01--12 - IT- BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada Ordinaria-NA - 11 Supervisor	6.1	Mes	53621634.00	CDP-20120	327091967.40
13	bpo01--13 - IT- BPO-CC-38-5- Líder de calidad_Detallada Ordinaria-NA - 10 Líder	6.1	Mes	48852440.00	CDP-20120	297999884.00

Tur

ul

14	bpo01--14 - IT- BPO-CC-9-4- Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata - 213770 Minuto	6.1	Mes	15754679.10	CDP-20120	96103542.51
15	bpo01--15 - IT- BPO-CC-17-1- Videollamada con agente_General_J Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	6.1	Mes	2814905.62	CDP-20120	17170924.28
16	bpo01--16 - IT- BPO-CC-18-1- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Gene Ordinaria-Plata - 300 Minuto	6.1	Mes	289952.40	CDP-20120	1768709.64
17	bpo01--17 - IT- BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 2 Anuncio	6.1	Mes	74030.00	CDP-20120	451583.00
18	bpo01--18 - IT- BPO-CC-47-1- Hora desarrollo_NA_NA NA - 80 Hora	6.1	Mes	2961200.00	CDP-20120	18063320.00
19	bpo01--19 - IT- BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 152 Sesión	6.1	Mes	20618040.00	CDP-20120	125770044.00

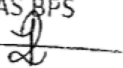
PM

20	bpo01--20 - IT- BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 607100 Minuto	6.1	Mes	11534900.00	CDP-20120	70362890.00
21	bpo01--21 - IT- BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 59000 Minuto	6.1	Mes	1711000.00	CDP-20120	10437100.00
22	bpo01--22 - IT- BPO-CC-16-1- Mailing_NA_Servic 7x24-NA - 250 Paquete de 1000 correos	6.1	Mes	7510.00	CDP-20120	45811.00
23	bpo01--23 - IT- BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA - 2831700 SMS	6.1	Mes	14158500.00	CDP-20120	86366850.00
24	bpo01--24 - IT- BPO-CC-52-1- Mensajes de voz o audio_NA_NA- NA - 6200 Minuto	6.1	Mes	316200.00	CDP-20120	1928820.00
25	bpo01--25 - IT- BPO-CC-21-1- Cargo PRI (Primary Rate Interface)_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	1.0	Unidad	0.00	CDP-20120	0.00
26	bpo01--26 - IT- BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jo Ordinaria-NA - 20 Unidad	6.1	Mes	45282320.00	CDP-20120	276222152.00

27	bpo01--27 - IT- BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 75000 Transacción	6.1	Mes	8400000.00	CDP-20120	51240000.00
28	bpo01--28 - IT- BPO-CC-33-1- Alojamiento_Zona 1_NA-NA - 1 Alojamiento	20.16	Mes	102421.00	VF-22020048656	2064807.36
29	bpo01--29 - IT- BPO-CC-33-2- Alojamiento_Zona 2_NA-NA - 1 Alojamiento	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
30	bpo01--30 - IT- BPO-CC-33-3- Alojamiento_Zona 3_NA-NA - 1 Alojamiento	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
31	bpo01--31 - IT- BPO-CC-32-1- Alimentación_Zona 1_Completo-NA - 1 Alimentación	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
32	bpo01--32 - IT- BPO-CC-32-2- Alimentación_Zona 2_Completo-NA - 1 Alimentación	87.94	Mes	53918.00	VF-22020048656	4741548.92
33	bpo01--33 - IT- BPO-CC-32-3- Alimentación_Zona 3_Completo-NA - 1 Alimentación	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
34	bpo01--34 - IT- BPO-CC-31-4- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	30.89	Mes	438227.00	VF-22020048656	13536832.03
35	bpo01--35 - IT- BPO-CC-31-5- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00

Mr

36	bpo01--36 - IT- BPO-CC-31-6- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Aéreo_N NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
37	bpo01--37 - IT- BPO-CC-31-10- Transporte De zona 1 a zona 2 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
38	bpo01--38 - IT- BPO-CC-31-11- Transporte De zona 1 a zona 3 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
39	bpo01--39 - IT- BPO-CC-31-12- Transporte De zona 2 a zona 3 y viceversa_Terrestre NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
40	bpo01--40 - IT- BPO-CC-31-7- Transporte Entre Zona 1_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
41	bpo01--41 - IT- BPO-CC-31-8- Transporte Entre Zona 2_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
42	bpo01--42 - IT- BPO-CC-31-9- Transporte Entre Zona 3_Terrestre_NA- NA - 1 Trayecto ida-regreso	1.0	Unidad	0.00	VF-22020048656	0.00
43	bpo01--43 - IT- BPO-CC-8-1- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 1_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	4.56	Mes	119491.00	VF-22020048656	544878.96

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 

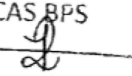




44	bpo01--44 - IT- BPO-CC-8-2- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 2_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	4.56	Mes	119491.00	VF-22020048656	544878.96
45	bpo01--45 - IT- BPO-CC-8-3- Puesto de trabajo móvil sin agente_Zona 3_Servicio 7x24- NA - 1 Agente	3.0	Mes	119491.00	VF-22020048656	358473.00
46	bpo01--46 - IT- BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesion Ordinaria-Plata - 2 Agente	6.1	Mes	8621740.00	CDP-20120	52592614.00
47	bpo01--47 - IT- BPO-CC-53-7- Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA- NA - 150 Licencia	6.1	Mes	7271250.00	CDP-20120	44354625.00
48	bpo01--48 - IT- BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA- NA - 139300 Minuto	6.1	Mes	417900.00	CDP-20120	2549190.00
49	bpo01--49 - IT- BPO-CC-45-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA- NA - 59062 Minuto	6.1	Mes	1063116.00	CDP-20120	6485007.60
50	bpo01--50 - IT- BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorr Ordinaria-NA - 3843 Transferencia	6.1	Mes	111447.00	CDP-20120	679826.70

MA

51	bpo01--51 - IT- BPO-CC-46-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA NA - 10000 Minuto	6.1	Mes	440000.00	CDP-20120	2684000.00
52	bpo01--52 - IT- BPO-CC-51-1- Chatbot_NA_NA- NA - 3536 Transacción Chatbot	4.56	Mes	1382576.00	VF-22020048656	6304546.56
53	bpo01--53 - IT- BPO-CC-13-2- Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servicio 7x24-NA - 100000 Minuto	2.0	Mes	23083620.00	VF-22020048656	46167240.00
54	bpo01--54 - IT- BPO-CC-49-1- Web Callback_NA_NA- NA - 7828 Transacción	4.56	Mes	2215324.00	VF-22020048656	10101877.44
55	bpo01--55 - IT- BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General_ Ordinaria-Plata - 7 Agente	1.44	Mes	17681405.00	CDP-820	25461223.20
56	bpo01--56 - IT- BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 3 Agente	1.44	Mes	16882866.00	CDP-820	24311327.04
57	bpo01--57 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico_ Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.45	Mes	3178290.00	CDP-820	4608520.50

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 



58	bpo01--58 - IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliado Ordinaria-NA - 1 Supervisor	1.45	Mes	4889893.00	CDP-820	7090344.85
59	bpo01--IVA	1.0	Unidad	2176809575.62	CDP-820	2176809575.62
60	IT-BPO-CC-10-5 Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional 1131	0.41	Mes	33031.00	CDP-820	13542.71
61	IT-BPO-CC-10-6 Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular 13000	0.9	Mes	247000.00	CDP-820	222300.00
62	IT-BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata - 81 Agente	0.97	Mes	204957459.00	CDP -CDP 20120	198808735.23
63	IT-BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 16 Agente	1.12	Mes	89852096.00	CDP -CDP 20120	100634347.52
64	IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 4 Agente	1.21	Mes	12716864.00	CDP -CDP 20120	15387405.44
65	IT-BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Espe Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.0	Mes	5493624.00	CDP -CDP 20120	5493624.00
66	IT-BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_Jor Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.05	Mes	3116038.00	CDP -CDP 20120	3271839.90

PM.

67	IT-BPO-CC-6-5-Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA - 1 Agente	1.0	Mes	5578454.00	CDP -CDP 20120	5578454.00
68	IT-BPO-CC-36-1Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 1 Profesional	0.5	Mes	7500515.00	CDP -CDP 20120	3750257.50
69	IT-BPO-CC-37-3Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada Ordinaria-NA - 9 Supervisor	0.9	Mes	43872246.00	CDP -CDP 20120	39485021.40
70	IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallada OrdinariaNA - 5 Líder	0.83	Mes	24426220.00	CDP -CDP 20120	20273762.60
71	IT-BPO-CC-9-4Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata 1042000 Minuto	0.42	Mes	76794571.82	CDP -CDP 20120	32253720.16
72	IT-BPO-CC-18-1Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Gene Ordinaria-Plata - 200 Minuto	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
73	IT-BPO-CC-14-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 3 Anuncio	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
74	IT-BPO-CC-47-1 Hora desarrollo 168 HORAS	1.5	Mes	6218520.00	CDP -CDP 20120	9327780.00

Tu

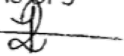
el

75	IT-BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 169 Sesión	1.0	Mes	22924005.00	CDP -CDP 20120	22924005.00
76	IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA 5000 Minuto	1.57	Mes	145000.00	CDP -CDP 20120	227650.00
77	IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 44.000 Minuto	1.57	Mes	836000.00	CDP -CDP 20120	1312520.00
78	IT-BPO-CC-16- 1Mailing_NA_Servi 7x24-NA - 923 Paquete de 9 correos	1.57	Mes	270.36	CDP -CDP 20120	424.47
79	IT-BPO-CC-15- 1Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA 7550000 SMS	1.57	Mes	37750000.00	CDP -CDP 20120	59267500.00
80	IT-BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jo Ordinaria-NA - 71 Unidad	0.7	Mes	160752236.00	CDP -CDP 20120	112526565.20
81	IT-BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA 85000 Transacción	1.5	Mes	9520000.00	CDP -CDP 20120	14280000.00
82	IT-BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesion Ordinaria-Plata - 6 Agente	0.78	Mes	25865220.00	CDP -CDP 20120	20174871.60

7m-

83	IT-BPO-CC-53-7Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 146 Licencia	0.87	Mes	7077350.00	CDP -CDP 20120	6157294.50
84	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 181.002 Minuto	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
85	IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA-NA - 4.850 Minuto	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
86	IT-BPO-CC-11-1Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 4500 Transferencia	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
87	IT-BPO-CC-46-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA - 290.000 Minuto	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
88	IT-BPO-CC-51-1Chatbot_NA_NA-NA - 9752 Transacción Chatbot	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
89	IT-BPO-CC-13-2-Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)_NA_Servicio 7x24-NA - 160.000 Minuto	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00
90	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA-NA - 7172 Transacción	1.0	Unidad	0.00	CDP -CDP 20120	0.00

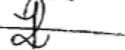
TM.

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 



91	Reajuste Salarial 2021, 3,5% - cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.0	Mes	186246154.97	CDP-CDP421	186246154.97
92	Reajuste IPC 1,49% año 2021, cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.0	Mes	3970827.04	CDP-CDP421	3970827.04
93	IT-BPO-CC-1-1 Agente de Centro de Contacto general Jornada Ordinaria plata 7 agentes	4.56	Mes	18300254.18	CDP-CDP421	83449159.06
94	IT-BPO-CC-1-16- Agente deCentro deContacto_Espec Plata - 3 Agente	4.56	Mes	17473766.31	CDP-CDP421	79680374.37
95	IT-BPO-CC-1-6- Agente deCentro de Contacto_Técnico_ Plata - 1 Agente	4.56	Mes	3289530.15	CDP-CDP421	15000257.48
96	IT-BPO-CC-37-1- Supervisor operación Centro deContacto_ampli NA - 1 Supervisor	4.56	Mes	5061039.26	CDP-CDP421	23078339.03
97	IT-BPO-CC-10-5- Minutode conexión Outbound de fijo a largadistancia nacional todo el territorionacional_N 7x24-NA -44891 Minuto	4.56	Mes	1321236.40	CDP-CDP421	6024837.98

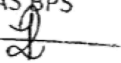
M.

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 

98	IT-BPO-CC-10-6- Minutode conexión Outbound de fijo a celularTodos los operadores de telefoníamóvil celular_NA_Minuto 7x24-NA -106001 Minuto	4.56	Mes	2044027.88	CDP-CDP421	9320767.13
99	IT-BPO-CC-15-1- MensajeSMS (Short Message Service) Serviciode Mensajes Cortos_NA_Jornad NA - 1682800 SMS	3.53	Mes	8531796.00	CDP-CDP33221	30117239.88
100	IT-BPO-CC-10-6- Minutode conexión Outbound de fijo a celularTodos los operadores de telefoníamóvil celular_NA_Minuto 7x24-NA -35109 Minuto	3.53	Mes	676901.52	CDP-CDP33221	2389462.37
101	IT-BPO-CC-1-1- Agente de Centro de Contacto_General_ OrdinariaPlata - 215 Agente	0.41	Mes	563063687.05	CDP-CDP 14721	230856111.69
102	IT-BPO-CC-1-16- Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 34 Agente	0.41	Mes	197618453.64	CDP-CDP 14721	81023565.99
103	IT-BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico_ OrdinariaPlata - 14 Agente	0.41	Mes	46066839.84	CDP-CDP 14721	18887404.33
104	IT-BPO-CC-2-1- Agente en la Entidad Compradora_Gene Ordinaria-Plata - 6 Agente	0.41	Mes	14806993.62	CDP-CDP 14721	6070867.38

Mu.

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica



105	IT-BPO-CC-2-6- Agente en la Entidad Compradora_Técn Ordinaria-Plata - 7 Agente	0.41	Mes	22033711.35	CDP-CDP 14721	9033821.65
106	IT-BPO-CC-2-16- Agente en la Entidad Compradora_Espe Ordinaria-Plata - 1 Agente	0.41	Mes	5685900.84	CDP-CDP 14721	2331219.34
107	IT-BPO-CC-3-6- Agente Front Office_Técnico_Jo Ordinaria-Plata - 27 Agente	0.41	Mes	87077681.91	CDP-CDP 14721	35701849.58
108	IT-BPO-CC-6-5- Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA 1 Agente	0.41	Mes	5773699.89	CDP-CDP 14721	2367216.95
109	IT-BPO-CC-35-1- Coordinador Nacional_NA_Jorn Ordinaria-NA - 1 Unidad	0.41	Mes	9758787.30	CDP-CDP 14721	4001102.79
110	IT-BPO-CC-36-1- Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornac Ordinaria-NA - 3 Profesional	0.41	Mes	23289099.09	CDP-CDP 14721	9548530.63
111	IT-BPO-CC-37-3- Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA 11 Supervisor	0.41	Mes	55498391.19	CDP-CDP 14721	22754340.39
112	IT-BPO-CC-38-5- Líder de calidad_Detallada Ordinaria-NA - 10 Líder	0.41	Mes	50562275.40	CDP-CDP 14721	20730532.91
113	IT-BPO-CC-9-4- Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata - 213770 Minuto	0.41	Mes	24333320.00	CDP-CDP 14721	9976661.20

PM

114	IT-BPO-CC-17-1- Videollamada con agente_General_Je Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	0.41	Mes	2913600.00	CDP-CDP 14721	1194576.00
115	IT-BPO-CC-18-1- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Gene OrdinariaPlata - 300 Minuto	0.41	Mes	300102.00	CDP-CDP 14721	123041.82
116	IT-BPO-CC-14-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA NA - 2 Anuncio	0.41	Mes	75133.04	CDP-CDP 14721	30804.55
117	IT-BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA 152 Sesión	0.41	Mes	21339672.16	CDP-CDP 14721	8749265.59
118	IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 600000 Minuto	0.41	Mes	11568000.00	CDP-CDP 14721	4742880.00
119	IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24-NA - 60000 Minuto	0.41	Mes	1765800.00	CDP-CDP 14721	723978.00
120	IT-BPO-CC-16- 1Mailing_NA_Servi 7x24-NA - 399 Paquete de 1000 correos	0.41	Mes	12165.51	CDP-CDP 14721	4987.86

PM-

m

121	IT-BPO-CC-15-1- Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornad Ordinaria-NA 2750000 SMS	0.41	Mes	13942500.00	CDP-CDP 14721	5716425.00
122	IT-BPO-CC-25-1- SMS como CHAT_General_Jo Ordinaria-NA - 20 Unidad	0.41	Mes	46867201.20	CDP-CDP 14721	19215552.49
123	IT-BPO-CC-26-1- Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA - 116553 Transacción	0.41	Mes	13248579.51	CDP-CDP 14721	5431917.60
124	IT-BPO-CC-19-1- Agente de gestión de redes sociales_Profesion Ordinaria-Plata - 2 Agente	0.41	Mes	8923500.90	CDP-CDP 14721	3658635.37
125	IT-BPO-CC-53-7- Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA- NA - 150 Licencia	0.41	Mes	7379592.00	CDP-CDP 14721	3025632.72
126	IT-BPO-CC-44-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA- NA - 350008 Minuto	0.41	Mes	1064024.32	CDP-CDP 14721	436249.97
127	IT-BPO-CC-45-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA NA - 190000 Minuto	0.41	Mes	3471300.00	CDP-CDP 14721	1423233.00
128	IT-BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 7000 Transferencia	0.41	Mes	206010.00	CDP-CDP 14721	84464.10
129	IT-BPO-CC-51- 1Chatbot_NA_NA- NA - 30000 Transacción Chatbot	0.41	Mes	11904900.00	CDP-CDP 14721	4881009.00

130	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA-NA - 8000 Transacción	0.41	Mes	2297760.00	CDP-CDP 14721	942081.60
131	IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_General OrdinariaPlata - 7 Agente	0.41	Mes	18300254.21	CDP-CDP 14721	7503104.23
132	IT-BPO-CC-1-16-Agente de Centro de Contacto_Especial Ordinaria-Plata - 3 Agente	0.41	Mes	17473766.31	CDP-CDP 14721	7164244.19
133	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico OrdinariaPlata - 1 Agente	0.41	Mes	3289530.15	CDP-CDP 14721	1348707.36
134	IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Ampliada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	0.41	Mes	5061039.26	CDP-CDP 14721	2075026.10
135	-1-1-Agente de Centro de Contacto_General Ordinaria-Plata 81 Agente	3.94	Mes	212130970.47	CDP-CDP 14721	835796023.65
136	-1-16-Agente de Centro de Contacto_Especial OrdinariaPlata - 8 Agente	3.94	Mes	46498459.68	CDP-CDP 14721	183203931.14
137	1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata 4 Agente	3.94	Mes	13161954.24	CDP-CDP 14721	51858099.71
138	IT-BPO-CC-3-6-Agente Front Office_Técnico_Jor Ordinaria-Plata - 1 Agente	3.94	Mes	3225099.33	CDP-CDP 14721	12706891.36
139	IT-BPO-CC-6-5-Agente Minero de Datos_Especializa Ordinaria-NA 1 Agente	3.94	Mes	5773699.89	CDP-CDP 14721	22748377.57

TM

m

140	IT-BPO-CC-36-1 Profesional de operación zonal en campo_NA_Jornad Ordinaria-NA 1 Profesional	3.94	Mes	7763033.03	CDP-CDP 14721	30586350.14
141	IT-BPO-CC-37-3 Supervisor operación Centro de Contacto_Detallad Ordinaria-NA - 9 Supervisor	3.94	Mes	45407774.61	CDP-CDP 14721	178906631.96
142	IT-BPO-CC-38-5- Líder de calidad_Detallada OrdinariaNA - 5 Líder	3.94	Mes	25281137.70	CDP-CDP 14721	99607682.54
143	IT-BPO-CC-9-4 Operación omnicanalidad por minuto_General_M 7x24-Plata 230000 Minuto	3.94	Mes	17544400.00	CDP-CDP 14721	69124936.00
144	IT-BPO-CC-50-2- Sesión formación o capacitación_Ampl NA - 169 Sesión	3.94	Mes	23726346.00	CDP-CDP 14721	93481803.24
145	IT-BPO-CC-10-5- Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Minu 7x24NA 10000 Minuto	3.94	Mes	294300.00	CDP-CDP 14721	1159542.00
146	IT-BPO-CC-10-6- Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 70.000 Minuto	3.94	Mes	1349600.00	CDP-CDP 14721	5317424.00
147	IT-BPO-CC-16-1 Mailing_NA_Servi 7x24NA - 923 Paquete de 9 correos	3.94	Mes	28142.00	CDP-CDP 14721	110879.48

PM

148	IT-BPO-CC-15-1Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA 7550000 SMS	3.94	Mes	4563000.00	CDP-CDP 14721	17978220.00
149	IT-BPO-CC-25-1-SMS como CHAT_General_Jornada Ordinaria-NA - 71 Unidad	3.94	Mes	166378564.00	CDP-CDP 14721	655531542.16
150	IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornada Ordinaria-NA 60000 Transacción	3.94	Mes	6820200.00	CDP-CDP 14721	26871588.00
151	IT-BPO-CC-19-1-Agente de gestión de redes sociales_Profesionista Ordinaria-Plata - 6 Agente	3.94	Mes	26770503.00	CDP-CDP 14721	105475781.82
152	IT-BPO-CC-53-7Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 146 Licencia	3.94	Mes	7182803.00	CDP-CDP 14721	28300243.82
153	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA 181.001 Minuto	3.94	Mes	550243.00	CDP-CDP 14721	2167957.42
154	IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA-NA 4.850 Minuto	3.94	Mes	88610.00	CDP-CDP 14721	349123.40
155	IT-BPO-CC-11-1Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 4500 Transferencia	3.94	Mes	132435.00	CDP-CDP 14721	521793.90
156	IT-BPO-CC-51-1Chatbot_NA_NA-NA - 5000 Transacción Chatbot	3.94	Mes	1984150.00	CDP-CDP 14721	7817551.00

Tm.

m

157	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA-NA 1104 Transacción	3.94	Mes	317091.00	CDP-CDP 14721	1249338.54
-----	---	------	-----	-----------	---------------	------------

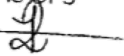
Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	101	IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_Gener OrdinariaPlata - 215 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	102	IT-BPO-CC-1-16-Agente de Centro de Contacto_Espec Ordinaria-Plata - 34 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	103	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnic OrdinariaPlata - 14 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	104	IT-BPO-CC-2-1-Agente en la Entidad Compradora_Ge Ordinaria-Plata - 6 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	105	IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria-Plata - 7 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	106	IT-BPO-CC-2-16-Agente en la Entidad Compradora_Es Ordinaria-Plata - 1 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00

PM

Editado	107	IT-BPO-CC-3-6-Agente Front Office_Técnico_Ordinaria-Plata - 27 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	108	IT-BPO-CC-6-5-Agente Minero de Datos_Especializ Ordinaria-NA 1 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	109	IT-BPO-CC-35-1-Coordinador Nacional_NA_Jc Ordinaria-NA - 1 Unidad	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	110	IT-BPO-CC-36-1-Profesional de operación zonal en campo_NA_Jorn Ordinaria-NA - 3 Profesional	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	111	IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detalle Ordinaria-NA 11 Supervisor	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	112	IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallad Ordinaria-NA - 10 Líder	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	113	IT-BPO-CC-9-4-Operación omnicanalidad por minuto_General 7x24-Plata - 213770 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	114	IT-BPO-CC-17-1-Videollamada con agente_General Ordinaria-Plata - 20000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00

TW

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica 

AN

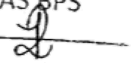
Editado	115	IT-BPO-CC-18-1- Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana_Ge OrdinariaPlata - 300 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	116	IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_I NA - 2 Anuncio	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	117	IT-BPO-CC-50-2-Sesión formación o capacitación_Am NA 152 Sesión	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	118	IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 600000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	119	IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Mi 7x24-NA - 60000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	120	IT-BPO-CC-16-1Mailing_NA_Se 7x24-NA - 399 Paquete de 1000 correos	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00



Editado	121	IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA 2750000 SMS	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	122	IT-BPO-CC-25-1-SMS como CHAT_General Ordinaria-NA - 20 Unidad	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	123	IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornac Ordinaria-NA - 116553 Transacción	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	124	IT-BPO-CC-19-1-Agente de gestión de redes sociales_Profesi Ordinaria-Plata - 2 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	125	IT-BPO-CC-53-7- Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 150 Licencia	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	126	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA - 350008 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	127	IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA - 190000 Minuto	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00

7m

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica



m

Editado	128	IT-BPO-CC-11-1- Transferencia de llamadas o contactos_NA_J Ordinaria-NA - 7000 Transferencia	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	129	IT-BPO-CC-51-1-Chatbot_NA_N NA - 30000 Transacción Chatbot	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	130	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA NA - 8000 Transacción	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	131	IT-BPO-CC-1-1-Agente de Centro de Contacto_Gener OrdinariaPlata - 7 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	132	IT-BPO-CC-1-16-Agente de Centro de Contacto_Espec Ordinaria- Plata - 3 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	133	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnic OrdinariaPlata - 1 Agente	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	134	IT-BPO-CC-37-1-Supervisor operación Centro de Contacto_Amplia Ordinaria-NA - 1 Supervisor	1.00	Mes	0.00	CDP-CDP 14721	0.00
Editado	135	-1-1-Agente de Centro de Contacto_Gener Ordinaria-Plata 81 Agente	4.35	Mes	212130970.47	CDP-CDP 14721	922769721.54
Editado	136	-1-16-Agente de Centro de Contacto_Espec OrdinariaPlata - 8 Agente	4.35	Mes	46498459.68	CDP-CDP 14721	202268299.61

74

Editado	137	1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata 4 Agente	4.35	Mes	13161954.24	CDP-CDP 14721	57254500.94
Editado	138	IT-BPO-CC-3-6-Agente Front Office_Técnico Ordinaria-Plata - 1 Agente	4.35	Mes	3225099.33	CDP-CDP 14721	14029182.09
Editado	139	IT-BPO-CC-6-5-Agente Minero de Datos_Especializ Ordinaria-NA 1 Agente	4.35	Mes	5773699.89	CDP-CDP 14721	25115594.52
Editado	140	IT-BPO-CC-36-1Profesional de operación zonal en campo_NA_Jorn Ordinaria-NA 1 Profesional	4.35	Mes	7763033.03	CDP-CDP 14721	33769193.68
Editado	141	IT-BPO-CC-37-3Supervisor operación Centro de Contacto_Detalle Ordinaria-NA - 9 Supervisor	4.35	Mes	45407774.61	CDP-CDP 14721	197523819.55
Editado	142	IT-BPO-CC-38-5-Líder de calidad_Detallad OrdinariaNA - 5 Líder	4.35	Mes	25281137.70	CDP-CDP 14721	109972948.99
Editado	143	IT-BPO-CC-9-4Operación omnicanalidad por minuto_General 7x24-Plata 300.000 Minuto	4.35	Mes	22884000.00	CDP-CDP 14721	99545400.00
Editado	144	IT-BPO-CC-50-2-Sesión formación o capacitación_Am NA - 169 Sesión	4.35	Mes	23726346.00	CDP-CDP 14721	103209605.10

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica



Editado	145	IT-BPO-CC-10-5-Minuto de conexión Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional_NA_Mi 7x24NA 10000 Minuto	4.35	Mes	294300.00	CDP-CDP 14721	1280205.00
Editado	146	IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 500.001 Minuto	4.35	Mes	9640019.28	CDP-CDP 14721	41934083.87
Editado	147	IT-BPO-CC-16-1Mailing_NA_Se 7x24NA - 1507 Paquete de 1000 correos	4.35	Mes	45948.43	CDP-CDP 14721	199875.67
Editado	148	IT-BPO-CC-15-1Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA 1.200.000 SMS	4.35	Mes	6084000.00	CDP-CDP 14721	26465400.00
Editado	149	IT-BPO-CC-25-1-SMS como CHAT_General Ordinaria-NA - 71 Unidad	4.35	Mes	166378564.26	CDP-CDP 14721	723746754.53
Editado	150	IT-BPO-CC-26-1-Virtual Hold_NA_Jornac Ordinaria-NA 200000 Transacción	4.35	Mes	22734000.00	CDP-CDP 14721	98892900.00
Editado	151	IT-BPO-CC-19-1-Agente de gestión de redes sociales_Profesi Ordinaria-Plata - 6 Agente	4.35	Mes	26770502.70	CDP-CDP 14721	116451686.74

Mr

Editado	152	IT-BPO-CC-53-7Licenciamiento Microsoft Office_NA_NA-NA - 146 Licencia	4.35	Mes	7182802.88	CDP-CDP 14721	31245192.53
Editado	153	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA 300.000 Minuto	4.35	Mes	912000.00	CDP-CDP 14721	3967200.00
Editado	154	IT-BPO-CC-45-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Audiotexto_NA_NA 100.000 Minuto	4.35	Mes	1827000.00	CDP-CDP 14721	7947450.00
Editado	155	IT-BPO-CC-11-1Transferencia de llamadas o contactos_NA_J Ordinaria-NA - 10.000 Transferencia	4.35	Mes	294300.00	CDP-CDP 14721	1280205.00
Editado	156	IT-BPO-CC-51-1Chatbot_NA_NA - 81.834 Transacción Chatbot	4.35	Mes	32474186.22	CDP-CDP 14721	141262710.06
Editado	157	IT-BPO-CC-49-1-Web Callback_NA_NA 2000 Transacción	4.35	Mes	574440.00	CDP-CDP 14721	2498814.00
Editado	92	Reajuste IPC 1,49% año 2021, cláusula 9 numeral 9.2 párrafo (a) del Acuerdo Marco de Precios de Servicios de Centro de Contacto	1.00	Mes	3970837.84	CDP-CDP421	3970837.84
Editado	59	bpo01--IVA	1.00	Unidad	2176809575.63	CDP-820	2176809575.63

Detalle o justificación de la aclaración

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica

De acuerdo con la ejecución de la orden de compra N°57819 y a las nuevas necesidades de la operación, generadas de la emergencia sanitaria por el COVID-19, se requiere ajustar algunos servicios del centro de contacto, según se indica en el presente documento.

25. Tatiana Pineda
Firma ordenador del gasto
Nombre: Tatiana Pineda
Documento: 1047366224.

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

AMÉRICAS BPS
Vo.Bo. Área Jurídica