

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	307294
Número de orden de compra a modificar:	65344

Entidad compradora:	Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente
Nombre del solicitante:	Jonathan Sichacá Guzmán
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:	2021-12-24 14:41:18

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2021-12-31	2022-03-02

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
61477	CDP_15521_2021_BPO_M CCE	CDP-15521	CDP	15521
Nueva	FV_CCE_2-2021- 059839_MS	AVF-2-2021-059839	AVF	2-2021-059839

Artículos actuales

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

1	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Oro_NA 25 Mes	9.2	Mes	71066540.75	CDP-15521	653812174.90
2	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	9.2	Mes	3336203.58	CDP-15521	30693072.94
3	bpo02--3 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 10 Mes	9.2	Mes	33362035.80	CDP-15521	306930729.36
4	bpo02--4 - IT- BPO-25-36- Agente en Sitio _Agente profesional_Econo administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 3 Mes	9.2	Mes	11590306.65	CDP-15521	106630821.18
5	bpo02--5 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1 Mes	9.2	Mes	3863435.55	CDP-15521	35543607.06
6	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 2 Mes	9.2	Mes	9172282.32	CDP-15521	84384997.34
7	bpo02--7 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 2 Mes	9.2	Mes	8069447.60	CDP-15521	74238917.92

8	bpo02--8 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 40 Licencia por canal por Agente	9.2	Mes	6094666.00	CDP-15521	56070927.20
9	bpo02--9 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 44 Licencia Mes	9.2	Mes	2028220.04	CDP-15521	18659624.37
10	bpo02--10 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA 86000 Minuto	9.2	Mes	781740.00	CDP-15521	7192008.00
11	bpo02--11 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 12620 Minuto	9.2	Mes	318655.00	CDP-15521	2931626.00
12	bpo02--12 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 3070 Minuto	9.2	Mes	24805.60	CDP-15521	228211.52
13	bpo02--13 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_ 970 Minuto	9.2	Mes	101898.50	CDP-15521	937466.20
14	bpo02--14 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 60 Mes	9.2	Mes	3272724.00	CDP-15521	30109060.80

15	bpo02--15 - IT- BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA 100 Hora desarrollo	1.0	Mes	3367340.00	CDP-15521	3367340.00
16	bpo02--16 - IT- BPO-6-2- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz sintética _NA_NA_NA_NA_ 35 Anuncio	1.0	Mes	357142.10	CDP-15521	357142.10
17	bpo02--IVA	1.0	Unidad	301751010.89	CDP-15521	301751010.89
18	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente enSitio _Agente general_JornadaO 5 Agente	3.0	Mes	14213308.15	CDP-15521	42639924.45
19	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 3 Agente	3.0	Mes	10008610.74	CDP-15521	30025832.22
20	bpo02--6 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Supervisor	3.0	Mes	4586141.16	CDP-15521	13758423.48
21	bpo02--7 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 1 Líder Calidad	3.0	Mes	4034723.80	CDP-15521	12104171.40
22	bpo02--8 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 8 Licencia por canal por Agente	3.0	Mes	1218933.20	CDP-15521	3656799.60

23	bpo02--9 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 11 Licencia	3.0	Mes	507055.01	CDP-15521	1521165.03
24	bpo02--11 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 18000 Minuto	3.0	Mes	454500.00	CDP-15521	1363500.00
25	bpo02--12 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 616 Minuto	3.0	Mes	4977.28	CDP-15521	14931.84
26	bpo02--13 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_ 192 Minuto	3.0	Mes	20169.60	CDP-15521	60508.80
27	bpo02--14 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 12 Unidad	3.0	Mes	654544.80	CDP-15521	1963634.40
28	bpo02--7 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 1 Formador	3.0	Mes	5026325.00	CDP-15521	15078975.00
29	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente enSitio _Agente general_JornadaO 3 Agente	2.0	Mes	8527984.89	CDP-15521	17055969.78
30	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 2 Agente	2.0	Mes	6672407.16	CDP-15521	13344814.32

31	bpo02--8 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 5 Licencia por canal por Agente	2.0	Mes	761833.25	CDP-15521	1523666.50
32	bpo02--9 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 5 Licencia	2.0	Mes	230479.55	CDP-15521	460959.10
33	bpo02--11 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 11250 Minuto	2.0	Mes	284062.50	CDP-15521	568125.00
34	bpo02--12 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound_ entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 385 Minuto	2.0	Mes	3110.80	CDP-15521	6221.60
35	bpo02--13 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_I 120 Minuto	2.0	Mes	12606.00	CDP-15521	25212.00
36	bpo02--14 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 7,5 Unidad	2.0	Mes	409090.50	CDP-15521	818181.00
37	bpo02--1 - IT- BPO-25-6- Agente enSitio _Agente general_JornadaO 4 Agente	1.0	Mes	11370646.52	CDP-15521	11370646.52

38	bpo02--2 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 2 Agente	1.0	Mes	6672407.16	CDP-15521	6672407.16
39	bpo02--8 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 6 Licencia por canal por Agente	1.0	Mes	914199.90	CDP-15521	914199.90
40	bpo02--9 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 6 Licencia	1.0	Mes	276575.46	CDP-15521	276575.46
41	bpo02--11 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 13500 Minuto	1.0	Mes	340875.00	CDP-15521	340875.00
42	bpo02--12 - IT- BPO-7-3-Minutos de conexión outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_NA_ 462 Minuto	1.0	Mes	3732.96	CDP-15521	3732.96
43	bpo02--13 - IT- BPO-7-5-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a larga distancia nacional_NA_NA_N 144 Minuto	1.0	Mes	15127.20	CDP-15521	15127.20
44	bpo02--14 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 9 Unidad	1.0	Mes	490908.60	CDP-15521	490908.60

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT-BPO-25-6-Agente enSitio_Agente general_Jornada 37 Mes	2.07	Mes	105178480.31	AVF-2-2021-059839	217719454.24
Nuevo	Nuevo	bpo02--2 - IT-BPO-25-21-Agente en Sitio_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_M 18 Mes	2.07	Mes	60051664.44	AVF-2-2021-059839	124306945.39
Nuevo	Nuevo	bpo02--4 - IT-BPO-25-36-Agente en Sitio_Agente profesional_Econ administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_M 3 Mes	2.07	Mes	11590306.65	AVF-2-2021-059839	23991934.77
Nuevo	Nuevo	bpo02--5 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_M 1 Mes	2.07	Mes	3863435.55	AVF-2-2021-059839	7997311.59
Nuevo	Nuevo	bpo02--6 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 3 Mes	2.07	Mes	13758423.48	AVF-2-2021-059839	28479936.60
Nuevo	Nuevo	bpo02--7 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 3 Mes	2.07	Mes	12104171.40	AVF-2-2021-059839	25055634.80

Nuevo	Nuevo	bpo02--10 - IT- BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 93000 Minuto	2.07	Mes	845370.00	AVF-2-2021- 059839	1749915.90
Nuevo	Nuevo	bpo02--11 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N/ 70000 Minuto	2.07	Mes	1767500.00	AVF-2-2021- 059839	3658725.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--12 - IT- BPO-7-3- Minutos de conexión outbound/Inbour entre fijos en ciudades principales _NA_NA_NA_N/ 9500 Minuto	2.07	Mes	76760.00	AVF-2-2021- 059839	158893.20
Nuevo	Nuevo	bpo02--13 - IT- BPO-7-5- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a larga distancia nacional_NA_NA/ 3100 Minuto	2.07	Mes	325655.00	AVF-2-2021- 059839	674105.85
Nuevo	Nuevo	bpo02--8 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_ 59 Licencia por canal por Agente	2.07	Mes	8989632.35	AVF-2-2021- 059839	18608538.96
Nuevo	Nuevo	bpo02--9 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_M 66 Licencia Mes	2.07	Mes	3042330.06	AVF-2-2021- 059839	6297623.22

Nuevo	Nuevo	bpo02--14 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA 88,5 Mes	2.07	Mes	4827267.90	AVF-2-2021- 059839	9992444.55
Nuevo	Nuevo	bpo02--7 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 1 Formador	2.07	Mes	5026325.00	AVF-2-2021- 059839	10404492.75
Nuevo	Nuevo	bpo01-- Reajuste salarial 2021- 2022	1.00	Unidad	46981957.29	AVF-2-2021- 059839	46981957.29
Editado	17	bpo02--IVA	1.00	Unidad	401705814.57	CDP-15521	401705814.57

Detalle o justificación de la aclaración

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente requiere adicionar y prorrogar la orden de compra No. 65344 Cuyo objeto es 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, del 01 de enero de 2022 al 02 de marzo del 2022 por un valor de \$ 626.032.717,79. La adición es soportada con la autorización de vigencia futuras ordinarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público con número de radicado 2-2021-059839 del 10 de noviembre de 2021. En virtud de lo anterior, el valor de la orden de compra No.68046 se modifica de \$ 1.889.914.226,10 a \$ 2.515.946.943,89. La adición es soportada con el documento Justificación Técnica del 01/12/2021 el cual hacen parte integral del presente documento.



Firma ordenador del gasto

Nombre: Claudia Ximena López Pareja.

Documento: CC.. 34.560.535 de Popayán



Firma de proveedor

Nombre:

Documento:

Bogotá D.C., 01 de Diciembre del 2021.

Para: Claudia Ximena López Pareja
Secretaría General

De: Rigoberto Rodríguez Peralta
Supervisor de la orden de compra No. 65344

Asunto: Solicitud de adición No. 2 y prórroga No. 1 de la orden de compra No 65344
suscrito entre la ANCP-CCE y Outsourcing S.A bajo el Acuerdo Marco de
Precios Servicios BPO II.

Respetada Doctora,

En mi condición de supervisor del contrato del asunto, de manera atenta le solicito adelantar el trámite de adición No. 2 y prórroga No. 1 de la orden de compra No. 65344 teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. ANTECEDENTES:

La Agencia Nacional de Contratación Pública suscribió el siguiente contrato:

Número de contrato:	OC 65344
Objeto:	Contratar servicios BPO de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente.
Nombres y apellidos del contratista	Outsourcing S.A
Fecha de suscripción del contrato:	10/03/2021
Fecha de inicio de ejecución:	15/03/2021
Valor del contrato:	\$ 1.889.914.226,10
Fecha de finalización del contrato:	31/12/2021
Honorarios mensuales	N/A
Nombres y apellidos del supervisor:	Rigoberto Rodríguez Peralta





Que el 10 de marzo de 2021, la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- suscribió Orden de Compra No. 65344 con Outsourcing S.A cuyo objeto es "Contratar servicios BPO.", en donde se estableció que el valor del contrato es de MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CATORCE MIL DOSCIENTOS VEINTISEIS PESOS CON 10 CENTAVOS (\$ 1.889.914.226,10) M/CE y su fecha de terminación el 31 de diciembre de 2021.

Los servicios BPO de la ANCP-CCE comprenden:

- 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 (Petición, 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.
- Brindar soporte técnico sobre las plataformas de la compra pública SECOP, Relatoría - Portal Web y demás aplicaciones de la Agencia.

La ejecución de la orden de compra No. 65344 que ofrece el servicio de centro de contacto de servicios BPO, ha generado esta facturación:

No. Factura	Fecha de Factura	Valor	Descripción
OSFE - 1005906	21/04/2021	34.227.272,66	Servicio prestado durante el mes de marzo
OSFE - 1006041	18/05/2021	181.505.896,18	Servicio prestado durante el mes de abril
OSFE - 1006147	15/06/2021	181.606.224,03	Servicio prestado durante el mes de mayo
OSFE - 1009011	16/07/2021	182.059.001,18	Servicio prestado durante el mes de junio
OSFE - 1009154	19/08/2021	181.615.537,14	Servicio prestado durante el mes de julio
OSFE - 1009257	14/09/2021	181.448.272,75	Servicio prestado durante el mes de agosto
OSFE - 1009397	15/10/2021	181.535.253,62	Servicio prestado durante el mes de septiembre
OSFE - 1009499	17/11/2021	229.897.149,76	Servicio prestado durante el mes de octubre

El resumen financiero de la orden de compra No. 65344 es el siguiente:

Año	Valor
2021	\$ 1.680.384.395,00
Adición No. 1	\$ 209.529.831,10



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co

Total OC	\$ 1.889.914.226,10
Valor total ejecutado a octubre 2021	\$ 1.353.894.607,32
Valor pendiente por ejecutar	\$ 536.019.618,78

La orden de compra inició con la siguiente cantidad de agentes, supervisores y líderes de calidad:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD 2021
Agentes Generales	25
Agentes Técnicos	11
Agentes profesionales	4
Supervisores Servicio BPO	2
Líderes de Calidad	2
Total	44

Las cifras anteriores evidencian un total de 40 agentes y 4 supervisores y líderes, sin embargo, la prestación del servicio presentaba abandono de la llamada por parte de los partícipes de la compra pública debido a que los agentes no eran suficientes para cumplir con un nivel de servicio óptimo, como se evidenció durante el periodo de estabilización comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2021.

Por lo anterior, en el mes de septiembre se adicionó la orden de compra 65344 para que a partir del mes de octubre se reforzara la cantidad de agentes con el fin de brindar una oportuna atención a los partícipes del sistema de compra pública, dado lo anterior, se encontró necesario contar con ocho (8) agentes adicionales para los grupos internos del servicio BPO, dos (2) personas para el staff (1 Supervisor de Operación y 1 Líder de Calidad) y 1 formador en el mes de octubre; cinco (5) agentes más en el mes de noviembre y 6 agentes en el mes de diciembre, para un total de veintidós (22) personas adicionales, discriminados así:

Mes	Perfil asesores	Cantidad
Octubre	Agentes Generales	5
	Agentes Técnicos	3
	Supervisor servicios BPO	1
	Líderes de Calidad	1
	Formador	1
Noviembre	Agentes Generales	3
	Agentes Técnicos	2
Diciembre	Agentes Generales	4



	Agentes Técnicos	2
--	------------------	---

Cantidad de agentes por perfil y grupo staff para adicionar

Así mismo, se amplió la orden de compra con los siguientes servicios:

- Plataforma de Centro de Contacto para Agente: 19 licencias.
- Licenciamiento Microsoft Office: 22 licencias.
- Minutos conexión outbound fijo a celular: 42.750 minutos.
- Minutos conexión outbound entre fijos ciudades principales: 1.463 minutos.
- Minutos de conexión outbound de fijo a larga distancia nacional: 456 minutos.
- Troncal SIP: Se requieren 28,5 canales

En consecuencia, actualmente los ANS se han venido cumpliendo sin ninguna novedad a partir del ingreso del nuevo personal con ocasión a la adición ya mencionada.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA ADICIÓN DEL CONTRATO:

La Agencia debe soportar los Sistemas de Compra Pública y velar por brindar una atención ágil y eficiente a los actores del sistema, entendiendo la demanda de nuestros usuarios y traduciéndola en un servicio de soporte integral. Ya que sólo así se permitirá un contexto de posibilidad y confianza para que nuestros usuarios usen de forma segura las plataformas y generar capacidades para adoptar la compra pública electrónica promoviendo la competencia, la transparencia y el acceso a la información.

La continuidad del servicio de Centro de contacto de BPO apoya el objetivo estratégico de “Fortalecer la disponibilidad del Sistema Electrónico de Compra Pública - SECOP” que va en línea con el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, porque los esfuerzos están enfocados en ofrecer un servicio de calidad a todos los partícipes de la compra pública mediante:

- La gestión de los requerimientos y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que son competencia de la ANCP-CCE.
- Estrategias de conocimiento, uso, apropiación y capacidad que permitan la satisfacción de necesidades de las entidades de orden nacional y territorial, generando experiencia en el usuario con el fin de incrementar la confianza en el manejo de las plataformas de compra pública.
- Acompañamiento y soporte al usuario en cuanto a fallas técnicas de las plataformas y/o resolución de dudas frente al manejo de la misma.

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.





Por esta razón, es necesario para la vigencia 2022 continuar como mínimo con la misma cantidad de personal, ya que se tiene proyectado que más entidades ingresen a SECOP II, principalmente durante el mes de enero teniendo en cuenta las restricciones de contratación directa contemplada en la Ley de Garantías Electorales, lo cual incrementa el número de procesos de contratación en la plataforma de todas las entidades públicas. Adicionalmente, esperamos que más entidades participen en procesos de la tienda virtual por los nuevos acuerdos marco de precios que se generan en la Subdirección de Negocios y con la expedición del Decreto 310 de 2021 la cual proyecta que 732 entidades inicien con la obligatoriedad para adquirir bienes y servicios de características técnicas uniformes de común utilización a través de los Acuerdos Marco de precios en el periodo de septiembre a diciembre del año 2021, de igual forma a la fecha la plataforma cuenta con 2873 entidades registradas, en las cuales se encuentran las entidades de la rama ejecutiva orden nacional que se encontraban obligadas y otras entidades que por ley no se encontraban obligadas. Así mismo, el ingreso de entidades continuará en el año 2022, con órganos de control y municipios de categoría 4, 5 y 6.

En consecuencia, con los antecedentes descritos y para la estimación del presupuesto se toma como base los valores que se pagan actualmente con la adición realizada en el mes de septiembre a la orden de compra, con un incremento del 10.07% que corresponde al porcentaje del incremento del SMLV para el año 2022 y se aplica a los servicios de los agentes para los salarios estimados para la vigencia 2022 de los agentes tanto técnicos como profesionales y equipo del staff; adicional se realiza un incremento de los demás servicios de apoyo para la gestión como telefonía, minutos, troncales zip (entre otros) de un 7% teniendo en cuenta lo estipulado en el AM para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 en la Actualización de precios de los servicios BPO en la página 12:

“ Colombia Compra Eficiente realizará los siguientes ajustes del Catálogo durante la ejecución del Acuerdo Marco:

- (a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.*
- (b) Colombia Compra Eficiente actualizará anualmente, contado a partir de la fecha de firma del Acuerdo Marco el Precio de los Servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de un Agente, con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del Índice de Precios al Consumidor.”*

De acuerdo con lo anterior, los servicios para el año 2022 quedan de la siguiente forma:



Servicio	Cantidad	Valor unitario	Incremento	Valor unitario con incremento	Valor unitario x item	Meses de 2022	Valor Total sin IVA
25-6-Agente en sitio Agente general	37,00	\$ 2.842.661,63	\$ 286.256,03	\$ 3.128.917,66	\$ 115.769.953,28	2,07	\$ 239.643.803,28
25-21 Agente en sitio Agente Técnico	18,00	\$ 3.336.203,58	\$ 335.955,70	\$ 3.672.159,28	\$ 66.098.867,05	2,07	\$ 136.824.654,79
25-36 Agente profesional Economía, Admón, contaduría y afines	3,00	\$ 3.863.435,55	\$ 389.047,96	\$ 4.252.483,51	\$ 12.757.450,53	2,07	\$ 26.407.922,60
25-51 Agente Profesional Ciencias Sociales, humanas y afines	1,00	\$ 3.863.435,55	\$ 389.047,96	\$ 4.252.483,51	\$ 4.252.483,51	2,07	\$ 8.802.640,87
37-6 Supervisor de servicios BPO	3,00	\$ 4.586.141,16	\$ 461.824,41	\$ 5.047.965,57	\$ 15.143.896,72	2,07	\$ 31.347.866,22
38-7 Líder de calidad	3,00	\$ 4.034.723,80	\$ 406.296,69	\$ 4.441.020,49	\$ 13.323.061,46	2,07	\$ 27.578.737,22
2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador NA	93.000,00	\$ 9,09	\$ 0,64	\$ 9,73	\$ 904.545,90	2,07	\$ 1.872.410,01
7-6 Minutos de conexión Outbound/inbound de fijo a celular	70.000,00	\$ 25,25	\$ 1,77	\$ 27,02	\$ 1.891.225,00	2,07	\$ 3.914.835,75
7-3 Minutos de conexión Outbound/inbound entre fijos en ciudades principales	9.500,00	\$ 8,08	\$ 0,57	\$ 8,65	\$ 82.133,20	2,07	\$ 170.015,72
7-5 Minutos de conexión Outbound/inbound de fijo a larga distancia nacional	3.100,00	\$ 105,05	\$ 7,35	\$ 112,40	\$ 348.450,85	2,07	\$ 721.293,26
47-2 Plataforma de centro de contacto para agente Multicanal	59,00	\$ 152.366,65	\$ 10.665,67	\$ 163.032,32	\$ 9.618.906,61	2,07	\$ 19.911.136,69
62-43 Componentes complemento puesto de trabajo licenciamiento Microsoft	66,00	\$ 46.095,91	\$ 3.226,71	\$ 49.322,62	\$ 3.255.293,16	2,07	\$ 6.738.456,85
1-1 Troncal SIP	88,50	\$ 54.545,40	\$ 3.818,18	\$ 58.363,58	\$ 5.165.176,65	2,07	\$ 10.691.915,67
formador	1,00	\$ 5.026.325,00	\$ 506.150,93	\$ 5.532.475,93	\$ 5.532.475,93	2,07	\$ 11.452.225,17
Subtotal							\$ 526.077.914,11
Iva del 19%							\$ 99.954.803,68
TOTAL con IVA 19%							\$ 626.032.717,79

El valor requerido para dar continuidad a la OC65344 por dos meses y 2 días es de seiscientos VEINTISEIS MILLONES TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS DIECISIETE PESOS CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$626.032.717.79) M/CTE, incluido IVA y demás tributos a que haya lugar.

La estimación puede realizarse a 2 meses y 2 días toda vez que dentro del Acuerdo Marco de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, se establece una vigencia hasta el 25 de julio de 2023.

En consecuencia, con la aprobación de las vigencias futuras, la ANCP-CCE garantizará el servicio del centro de contacto hasta el 2 de marzo de 2022, inclusive. Para la vigencia 2022 se realizará un nuevo evento de cotización para así garantizar la continuidad del servicio hasta el 31 de diciembre de 2022.

3. SOLICITUD





De conformidad con los argumentos previamente señalados, esta supervisión encuentra viable la adición de la orden de compra No. 65344 por un valor de SEISCIENTOS VEINTISEIS MILLONES TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS DIECISIETE PESOS CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS (626.032.717,79) M/CTE y una prórroga hasta el día 2 de marzo de 2022.

La presente adición se respalda con certificación de Autorización vigencias futuras ordinarias en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento con radicado No. 2-2021-059839 del 10 de noviembre de 2021 emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

4. 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 2021; 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, y iv) que la presente modificación no supera el 50% del valor inicial del contrato expresado en salarios mínimos legales mensuales.

Atentamente,

Rigoberto Rodríguez Peralta
Subdirector Información y Desarrollo Tecnológico
Supervisor (a) de la orden de compra No. 65344

Elaboró: Genny Perez – Contratista apoyo a la supervisión.

Revisó: Martha Alicia Romero Vargas - Abogada SIDT

Anexo: 0



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



www.colombiacompra.gov.co



5.2.0.3. Grupo de Desarrollo Sostenible

Doctora
JOSÉ ANDRÉS O'MEARA RIVEIRA
Director General
AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE (ANPCPE)
Carrera 7 No 26 - 20 Piso 17
Código postal: 110311
Bogotá, D.C.

Radicado entrada 1-2021-084790
No. Expediente 1733/2021/SITPRES



Radicado: 2-2021-059839

Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2021 11:57

Radicado entrada 1-2021-084790
No. Expediente 1733/2021/SITPRES

Asunto: Autorización cupo vigencias futuras ordinarias para Inversión

Estimado doctora O'Meara:

En atención a la solicitud formulada mediante Comunicación sin número y correo electrónico del 27 de septiembre y 3 de noviembre de 2021 respectivamente, 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:	030300	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL – AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
PROGRAMA:	0304	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE COMPRA PÚBLICA
SUBPROGRAMA:	1000	INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO
PROYECTO:	0002	INCREMENTO DEL VALOR POR DINERO QUE OBTIENE EL ESTADO EN LA COMPRA PÚBLICA. NACIONAL

(Cifras en pesos corrientes)

Vigencia	Recurso	Valor
2022	Nación	\$ 2.752.817.084

La autorización de cupo de vigencias futuras, según lo manifestado por esa Agencia, tiene por objeto adicionar y/o prorrogar hasta abril de 2022, los contratos relacionados con:

- El licenciamiento y mantenimiento evolutivo y correctivo SECOP II: permitirá dar continuidad a la prestación de servicios profesionales para el mantenimiento correctivo de la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II.
- La nube Pública SECOP II: Permitirá cubrir el estado actual de la infraestructura tecnológica que garantice los servicios implementados en nube pública que actualmente utiliza el sistema de contratación pública

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Código Postal 111711

PBX: (571) 381 1700

Atención al ciudadano (571) 6021270 - Línea Nacional: 01 8000 910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

Carrera 8 No. 6C- 38 Bogotá D.C.

www.minhacienda.gov.co

SECOP II para satisfacer el alto flujo de demanda transaccional que se genera durante el periodo de ley de garantía.

- La nube Pública SECOP I y otras plataformas: permitirá dar continuidad a la plataforma en las condiciones de disponibilidad; implementar una infraestructura acorde con la necesidad de publicación de las entidades; establecer mecanismos de respaldo que mitiguen riesgos de pérdidas de información; garantizar alta disponibilidad y seguridad; gestionar transacciones más ágiles que mejoren la productividad de la ciudadanía, y disminuir tiempos de inactividad y cierre de sesiones.
- La mesa de Servicio Centro de contacto BPO: permitirá atender oportunamente las solicitudes de los usuarios registradas por los diferentes medios de contacto, clasificándolas y priorizándolas según su naturaleza e impacto, con el fin de lograr un servicio oportuno que cumpla los ANS y logre la satisfacción del usuario.

La Coordinadora del Grupo de Planeación y el Director de Inversiones y Finanzas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, mediante comunicaciones 20216900958091 y 20214340006386 del 10 y 23 de septiembre de 2021, emitieron concepto técnico económico favorable para la autorización de cupo de vigencias futuras, los cuales se financian con recursos de la Nación, contenidos en el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2022 aprobado por el Congreso de la República el pasado 20 de octubre, consistentes con las cifras del Marco de Gasto de Mediano Plazo 2022 -2025 del Sector Planeación respecto a la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, según lo dispuesto por 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 y lo contemplado en la Directiva Presidencial No. 09 de 2018 y el Decreto 371 de 2021¹ y demás normas que regulan la materia.

Cordial saludo,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

Copia: Doctora **Yaneth Liliana Enriquez Soto**, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Departamento Nacional de Planeación, Calle 26 No. 13 – 19 Bogotá D.C.
Doctor **Yesid Parra Vera**, Director de Inversiones y Finanzas Públicas, Departamento Nacional de Planeación, Calle 26 No. 13 – 19 Bogotá D.C.

Revisó: Iván Alirio Campos Collazos/ Harley Alberto Rojas Vivas.
Elaboró: José Luis Rodríguez Pardo.

Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ

Directora General del Presupuesto Público Nacional ¹“Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación”.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Código Postal 111711

PBX: (571) 381 1700

Atención al ciudadano (571) 6021270 - Línea Nacional: 01 8000 910071

atencioncliente@minhacienda.gov.co

Carrera 8 No. 6C- 38 Bogotá D.C.

www.minhacienda.gov.co