

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Fecha: 7/10/2021
			Página 1 de 2

No. de Acta: 01	Fecha: 27/12/2023	Nombre Dependencia: Unidad Para las Víctimas	
Lugar: Complejo logístico san cayetano – oficina 65A		Hora Inicio: 08:00 a.m	Hora Final: 9:30 a.m

OBJETIVO: Dar Inicio a la Orden de compra 123106 de 2023; Contratar los servicios BPO II en el proceso de servicio al ciudadano para la atención y orientación a las víctimas del conflicto armado, a través de los canales dispuestos por la entidad y en los procesos operativos del Grupo de Respuesta Judicial, relacionados con atender, tramitar y proyectar la respuesta institucional a las acciones de tutela y requerimientos de procesos de Restitución de Tierras, Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición; y demás asuntos judiciales.”.

En Bogotá a los 27 días del mes de diciembre de 2023, en la sede administrativa de la Unidad para las Víctimas, se reunieron Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC en su calidad de contratista, Jaime Humberto Jiménez Vergel y Yolanda Guerrero Acosta en calidad de supervisores de la Orden de compra No. 123106. Atendiendo lo establecido en la cláusula 11.41 y 12.27 del acuerdo marco para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, se da apertura a la implementación e inicio de la operación de Servicio al ciudadano y Grupo de Respuesta Judicial, de acuerdo con la Orden de compra No. 123106, cuyas actividades generales y específicas se encuentran descritas en el contrato.

CONTRATO – NUMERO: OC 123106

CONTRATANTE: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

CONTRATISTA: OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC SIGLA: OUTSOURCING S.A.S. BIC

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA: NIT. 800.211.401-8

OBJETO DEL CONTRATO: Contratar los servicios BPO II en el proceso de servicio al ciudadano para la atención y orientación a las víctimas del conflicto armado, a través de los canales dispuestos por la entidad y en los procesos operativos del Grupo de Respuesta Judicial, relacionados con atender, tramitar y proyectar la respuesta institucional a las acciones de Tutela y requerimientos de procesos de Restitución de Tierras, Justicia y Paz y del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición; y demás asuntos judiciales.

VALOR DEL CONTRATO: CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS M/Cte (58.504.852.144,77)

PLAZO DE EJECUCIÓN: DOCE (12) MESES

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 2 de 2

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se convoca reunión con el fin dar inicio a la orden de compra No. 123106 de 2023.

Fecha de emisión de la OC	21/12/2023
Fecha de registro presupuestal	22/12/2023
Fecha de póliza	26/12/2023
Fecha inicio de operaciones	27/12/2023
Fecha de finalización	26/12/2024

Responsables:

- Jaime Humberto Jimenez Vergel (Supervisor OC 123106 de 2023)
- Yolanda Guerrero Acosta (Supervisor OC 123106 de 2023)
- John Fernando Santafé Correa (Gerente General y Representante Legal Outsourcing S.A.S BIC)

Desarrollo

Dentro de los aspectos importantes para tener en cuenta en el desarrollo e implementación de la orden de compra 123106 de 2023 se mencionan los siguientes:

Generalidades

- El presupuesto total de la orden de compra es: cincuenta y ocho mil quinientos cuatro millones ochocientos cincuenta y dos mil ciento cuarenta y cuatro con setenta y siete centavos M/Cte (58.504.852.144,77).
- Participación de presupuesto por proceso.

VIGENCIA	CDP	AREA	RUBRO	VALOR	TOTAL
2023	216923 de 22/09/2023	Grupo de Servicio al Ciudadano	C-4101-1500-25-0-4101023-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN A LAS VÍCTIMAS - FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION Y ORIENTACION A LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO A NIVEL NACIONAL	\$ 247.288.733,00	\$ 405.284.351,00
	217223 de 27/09/2023	Oficina Asesora Juridica		\$ 157.995.618,00	
2024	Radicado entrada 1- 2023-099584 No. Expediente 1837/2023/SITPRE	Grupo de Servicio al Ciudadano		\$ 48.284.212.365,42	\$ 58.099.567.793,77
		Oficina Asesora Juridica		\$ 9.815.355.428,35	
					\$ 58.504.852.144,77

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021
		Página 3 de 2

Distribución de personal grupo servicio al ciudadano y grupo de respuesta judicial:

ITEM	PRESENCIAL	NOTIFICACIONES	TELEFÓNICO	ESCRITO	OAJ
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)			1		
Agente en la Entidad Compradora o Back Office			5		
Agente en Sitio	4	30	217	125	131
Agente Front Office sin herramienta	360				
Agente Minero de Datos					1
Agente para atención con Videollamada			7		
Coordinador Nacional	1		1	1	
Formador	4		2	2	1
Gerente de proyecto			1		
Líder de calidad			1	1	1
Profesional de operación zonal en campo	8	1	2	3	1
Supervisor Servicios BPO		1	4	3	3
TOTAL	377	32	241	135	138

Distribución de presupuesto grupo servicio al ciudadano y grupo de respuesta judicial:

CANAL	APALANCAMIENTO	PRESUPUESTO 2024	OC	DISPONIBLE
PRESENCIAL	\$ 33.179.650,00	\$ 27.323.477.332,00	\$ 24.029.577.545,57	\$ 3.327.079.436,43
TELEFONICO	\$ 132.157.803,00	\$ 21.183.724.215,00	\$ 13.870.465.705,14	\$ 7.445.416.312,86
ESCRITO	\$ 49.646.386,00	\$ 11.253.956.166,00	\$ 8.053.581.846,17	\$ 3.250.020.705,83
NOTIFICACIONES	\$ 24.564.345,00	\$ 2.554.700.010,00	\$ 1.963.522.416,46	\$ 615.741.938,54
JORNADAS	\$ 7.740.549,00	\$ 959.298.137,00	\$ 614.353.585,09	\$ 352.685.100,91
OAJ	\$ 157.995.618,00	\$ 13.309.930.559,00	\$ 9.973.351.046,35	\$ 3.494.575.130,65
TOTAL	\$ 405.284.351,00	\$ 76.585.086.419,00	\$ 58.504.852.144,77	\$ 18.485.518.625,23

1. Canal Presencial:

Metas establecidas para el canal presencial:

METAS UNIDAD ANUAL - VIGENCIA 2024		
SOLICITUDES PUNTOS DE ATENCIÓN Y CENTROS REGIONALES	JORNADAS DE ATENCIÓN	SOLICITUDES EN JORNADAS
6.540.170	1.171	276.822

2. Notificaciones:

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 4 de 2

Meta de notificaciones:

Meta de Notificaciones	
Metas Anual 2024	
Notificaciones	848.373

3. Canal telefónico y virtual

Metas establecidas para el canal telefónico y virtual:

Metas Unidad para el Canal Telefónico y Virtual	
Metas Anual 2024	
Solicitudes	10.221.352

4. Canal Escrito:

Metas establecidas para el canal escrito:

Canal Escrito	
Meta Anual Unidad 2024	
Solicitudes	545.027

5. Grupo de Respuesta Judicial:

Metas establecidas para el Grupo de Respuesta Judicial:

Grupo de Respuesta Judicial	
Meta Anual Unidad 2024	
Solicitudes	169.915

Pendientes Inicio Operación:

✓ **Tutelas:**

	FORMATO ACTOS DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021
		Página 5 de 2

ESTADO GENERAL	TUTELA	FALLO	REQUERIMIENTO PREVIOS	DESACATO	SANCION	CONFIRMA SANCION	REQ POSTERIOR A LA SANCION	Total general
AREA	1	170	66	43	7	6	13	306
ACTOS ADMINISTRATIVOS TUTELAS	1	2	1					4
ASUNTOS ETNICOS		3						3
NOTIFICACIONES TUTELAS		1						1
REGISTRO		15	2	2			1	20
REPARACION		149	63	41	7	6	12	278
OPERACION	237	177	20	19	17	6	17	493
ALISTAMIENTO PREVIO	1	3						4
CONTROL DE ESCALAMIENTO	3	9					1	13
ABOGADO	19	23	5	1			1	49
CALIDAD ANALISIS TUTELAS	19	7	2	4		1	1	34
RADICACION JUZGADO	195	135	13	14	17	5	14	393
Total general	238	347	86	62	24	12	30	799

✓ Tierras:

ESTADO GENERAL	ADMISORIO	AUTOS DE SEGUIMIENTO	AUTOS NUEVA ORDEN	DESACATO	ETNICOS MEDIDAS CAUTELARES	PRE FALLO	SANCION	SANCION REVOCADA	SENTENCIA	Total general
AREA	58	107	2	14	33	14	1		141	370
ACTOS ADMINISTRATIVOS TUTELAS		3							6	9
ASUNTOS ETNICOS	19				8	4				31
GESTION INTERINSTITUCIONAL		3	1	2					4	10
NOTIFICACIONES TUTELAS		1								1
REGISTRO	8	26	1		5	1			92	143
REPARACION	31	64		12	20	9	1		39	176
OPERACION	36	93	4	4	9	11	2	2	93	250
ANALISTA JURIDICO	5	42		1	7	4			39	99
CONTROL DE ESCALAMIENTO	5	14				1			25	45
ABOGADO	7	14			1	1	1	2	18	44
CALIDAD ANALISIS TUTELAS	4	7							2	13
RADICACION JUZGADO	14	16	3		1	5	1		9	49
Total general	94	200	2	18	42	25	3	2	234	620

GENERALIDADES ORDEN DE COMPRA

- i. Se entrega presupuesto general y por canal para la ejecución de la OC 123106 de 2023.
- ii. Se relacionan las metas establecidas por la unidad para cada canal de atención en la ejecución de la OC 123106 de 2023.
- iii. Actualizar los acuerdos de confidencialidad de todos los canales con fecha máxima de entrega 30 de enero 2024.
- iv. Se da inicio al proceso de selección y contratación para personal nuevo del canal presencial a partir del 2 de enero de 2024.
- v. Se acuerda entre las partes realizar la actualización y cambio de los equipos de cómputo y elementos de trabajo durante el mes de enero completando el proceso el 30 de enero 2024.

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 6 de 2

- vi. Se define la realización de las facturas de manera independiente para cada grupo (servicio al ciudadano y grupo de respuesta judicial) con un solo informe de actividades.
- vii. Se da inicio a la OC 123106 de 2023 con las siguientes cantidades de personal en apalancamiento, las demás personas para cumplir con las cantidades de la OC, inician a partir del 2 de enero de 2024:

Cuenta de PROCESO	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	27/12/2023	28/12/2023	Total general
CANAL ESCRITO	128	2	130
AGENTE TÉCNICO	66	1	67
AGENTE GENERAL	48		48
PROFESIONAL	6		6
PROFESIONAL ZONAL	2	1	3
SUPERVISOR	2		2
FORMADOR	2		2
COORDINADOR NACIONAL	1		1
LIDER CALIDAD	1		1
NOTIFICACIONES	12		12
AGENTE TECNICO	9		9
AGENTE PROFESIONAL	1		1
SUPERVISOR	1		1
PROFESIONAL ZONAL	1		1
GRUPO DE RESPUESTA JUDICIAL	112	11	123
AGENTE TECNICO	37	3	40
AGENTE ESPECIALIZADO	29	2	31
AGENTE GENERAL	20	2	22
AGENTE PROFESIONAL	19	1	20
SUPERVISOR		3	3
LIDER CALIDAD	1		1
PROFESIONAL ZONAL	1		1
MINERO DE DATOS	1		1
AGENTE PROFESIONAL/EMBARAZADA	1		1
FORMADOR	1		1
AGENTE TECNICO/FUERO SALUD	1		1
AGENTE TECNICO/EMBARAZADA	1		1
TELEFONICO Y VIRTUAL	58	42	100
AGENTE GENERAL	50	41	91

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Fecha: 7/10/2021
			Página 7 de 2

SUPERVISOR	2		2
COORDINADOR(A) NACIONAL	1		1
AGENTE PROFESIONAL-CALIDAD	1		1
FORMADOR		1	1
PROFESIONAL ZONAL	1		1
AGENTE PROFESIONAL- MINERIA	1		1
AGENTE TECNICO	1		1
AGENTE TECNICO -BACKOFFICE	1		1
Total general	310	55	365

6. Vigilancia técnica, administrativa y financiera de la orden de compra.

Teniendo en cuenta las funciones y competencias previstas en la Resolución 00236 d 2020 y 150/2021, "Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se fijan sus funciones y se dictan otras disposiciones" y con el propósito de realizar una adecuada vigilancia técnica, administrativa y financiera a la orden de compra, se solicita al proveedor de servicios:

Presentar 1 informe de ejecución la orden de compra así:

Servicios destinados y efectivamente prestados para el desarrollo de los procesos, procedimientos, actividades y líneas de gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano y servicios destinados y efectivamente prestados para el desarrollo de los procesos, procedimientos, actividades y líneas de gestión del Grupo de Respuesta Judicial Oficina Asesora Jurídica.

A fin de realizar la verificación de la prestación de los servicios y ejercer el seguimiento financiero y contable, se solicita al proveedor presentar facturas por separado, habida cuenta la competencia funcional de los supervisores de la orden de compra.

Las incidencias que se presenten en desarrollo de la orden de compra se deberán escalar con ocasión a la competencia funcional de los Coordinadores(as) de los Grupos internos de trabajo de Servicio al Ciudadano y Respuesta Judicial, a fin evitar reprocesos y duplicidades.

Lo anterior se requiere a fin de precisar los servicios asociados a las líneas de gestión de cada grupo interno de trabajo y precisar los límites de la responsabilidad disciplinaria, fiscal y jurídica de cada uno de los Coordinadores(as) en relación con eventuales sanciones de arresto y multa contra los directivos de la Entidad, sin perjuicio de la responsabilidad por hechos imputables a acciones u omisiones del personal del proveedor de servicios.

Se finaliza la reunión a las 9:30 am, con los siguientes compromisos.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 8 de 2

Envío de acuerdos de confidencialidad	Outsourcing	Limite 30 de enero 2024
Disponer la cantidad de servicios solicitados por la entidad compradora a fin de garantizar la oportunidad y efectividad de la respuesta institucional	Outsourcing	27 de 2023 hasta el 25 de diciembre 2024
Actualización de los equipos de cómputo, impresoras y elementos de trabajo	Outsourcing	Limite 30 de enero 2024
Radicar factura de apalancamiento	Outsourcing	27 de diciembre 2024
Cumplir las obligaciones del Acuerdo Marco de Precios para la Prestación de Servicios BPO II	Las partes	27 de 2023 hasta el 25 de diciembre 2024

ANEXOS

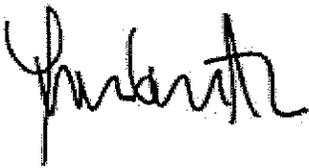
- a. Cronograma de Implementación
- b. listado de asistencia a la reunión
- c. Presentación presupuesto OC 123106-2023
- d. Estado de la operación.

Responsables de la reunión:

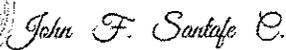
Firma



Nombre: Jaime Humberto Jimenez Vergel
 Coordinador Grupo servicio al ciudadano
 Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria



Nombre: Yolanda Guerrero
 Coordinador Grupo de Respuesta Judicial
 Oficina asesora jurídica



Nombre: Jhon Fernando Santafé Correa
 Gerente General
 Outsourcing BIC S.A.S.



Firma: e2299306-07834797-88864102-06397106