

ACTA DE INICIO ORDEN DE COMPRA No 158439 – CONTRATO ICBF No. 01024432025	
Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.	Fecha: 24 diciembre de 2025
Lugar:	Sede Centro Comercial Metrópolis
Dependencia que Convoca:	Dirección de Servicios y Atención del ICBF
Proceso:	Relación con el Ciudadano
Objetivo:	Suscribir el acta de inicio de la Orden de Compra No. 158439; Contrato ICBF No. 01024432025
DATOS BASICOS DE LA ORDEN DE COMPRA/CONTRATO	
NÚMERO DE CONTRATO	Orden de Compra No 158439; Contrato ICBF No. 01024432025
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR PARTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF.
VALOR	VEINTISIETE MIL QUINIENTOS SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRECIENTOS TREINTA PESOS CON SETENTA Y UN CENTAVOS M/CTE (\$27.507.955.330,71) , incluido IVA, impuestos de ley y demás costos directos e indirectos.
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 N.I.T. 901901001-2
SUPERVISOR	LINA MARGARITA PEREZ ARANGO – Coordinadora del grupo de canales – centro de contacto
PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de junio de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y la suscripción del acta de inicio.
FECHA DE EMISION DE ORDEN DE COMPRA	19 de diciembre de 2025
FECHA DE VENCIMIENTO ORDEN DE COMPRA	30 de junio de 2026
NUMERO DE CERTIFICADO DE REGISTRO PRSUPUESTAL	1201225 del 22 de diciembre de 2025
NUMERO DEL COMPROMISO DE LA VIGENCIA FUTURA	425 del 22 de diciembre de 2025

FECHA DE APROBACION DE GARANTIAS	23 de diciembre de 2025
FECHA DE INICIO DE LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO	26 de diciembre de 2025 a las 00:00 horas

CONSTANCIA DE LAS PARTES

En Bogotá D.C., a los 24 días del mes de diciembre de 2025, se reunieron, **LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO**, por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en calidad de supervisora de la orden de compra, y el señor **ARMANDO FLOREZ PINZÓN**, CC 3.229.404, en su calidad de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD- IQ 2024**, NIT 901901001-2, considerando que se encuentran cumplidos los requisitos de ejecución de la Orden de Compra No.158439; Contrato ICBF No. 01024432025, con la finalidad de suscribir el acta de inicio del contrato en mención.

Que los requisitos de perfeccionamiento de la Orden de Compra No 158439, Contrato ICBF No 01024432025, (i) aprobación de la garantía, (ii) expedición del Registro presupuestal y (iii) y la verificación de parafiscales del proveedor ya se cumplieron.

Que la supervisora de la orden de compra y el Representante legal de la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024, con el propósito de definir el proceso de implementación de los servicios adquiridos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar bajo la Orden de Compra No 158439 del 19 de diciembre de 2025, correspondiente a los servicios BPO del lote 1 de Centro de Contacto, a continuación, expondrán los aspectos más relevantes previo al inicio de la operación, así:

1. PRESENTACIÓN Y DISTRIBUCION INTERNA DE LA DIRECCION DE SERVICIOS Y ATENCION AL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO:

La Entidad presenta a la UT Acuerdo Marco ASD-IQ 2024 las necesidades y sus particularidades operativas más relevantes de lo que será la operación del Centro de Contacto del ICBF. La directora de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF expone la misionalidad del ICBF, explicando el contexto operativo de cada uno de los canales de atención, la calidad y la oportunidad con los que deben ser atendidos y los requerimientos físicos, tecnológicos y de personal necesarios para mitigar el traumatismo en la transición de la operación. Para tales efectos el ICBF presenta el equipo de trabajo que colaborará con todo lo relacionado en la configuración operativa de la campaña, así:

Ingrid Johanna Cubides Puentes. Funcionaria de la Entidad, directora de Servicios y Atención, quien lidera todos los procesos de la entidad a través del proceso de "Relación con el ciudadano".

Lina Margarita Pérez Arango. Funcionaria de la Entidad, Coordinadora del Grupo de Canales de Atención de la Dirección de Servicios y Atención y supervisora del Contrato, quien se encargará de todos los temas

operativos relacionados con el desarrollo de las actividades del Centro de Contacto y liderará el equipo de trabajo que le apoya en la supervisión de la Orden de Compra.

Leonardo Castillo León. Ingeniero contratista de la Dirección de Servicios y Atención, encargado de todos los temas relacionados con infraestructura tecnológica, migración e instalación de aplicativos, condiciones tecnológicas de operación y seguimiento a las mismas durante la vigencia de la citada orden de compra, así como la recepción de toda la información que se genere durante la ejecución de la orden de compra, tales como: Registros y archivos con las interacciones (telefónicas y virtuales) generadas mes a mes; PSTs de los equipos dispuestos para atender la operación y Plan de continuidad, entre otros temas asociados al frente de tecnología.

Pendiente por definir: Ingeniero contratista de la Dirección de Servicios y Atención, encargado de todos los temas relacionados con la entrega de credenciales de acceso a los aplicativos requeridos para la operación.

Mary Paola Vanegas Rodriguez: funcionaria de la Dirección de Servicios y Atención, encargada de todos los temas relacionados con el seguimiento, alertas y control operativo, seguimiento y control a los ANS definidos en la orden de compra, seguimiento a las obligaciones contractuales y demás, así como el apoyo a la asistencia técnica en producto que se brinda a la operación.

Diana Paola Riaño Moreno: Contratista de la Dirección de Servicios y Atención, encargada de todos los temas relacionados con el seguimiento, alertas y control operativo, seguimiento y control a los ANS definidos en la orden de compra, seguimiento a las obligaciones contractuales y demás, así como el apoyo a la asistencia técnica en producto que se brinda a la operación.

Lina Maria Ávila Avila: Contadora contratista de la Dirección de Servicios y Atención, responsable de los temas financieros y enlace desde el punto de vista presupuestal.

Yesica Lasso Pérez: Abogada contratista de la Dirección de Servicios y Atención, responsable de los temas contractuales y enlace desde el punto de vista jurídico.

Geny Elvira Barranco Aldana: Contratista de la Dirección de Servicios y Atención, encargada de todos los temas relacionados con la línea técnica brindada al operador y apoyo a los líderes de proceso de la operación y staff.

Equipo de cogestoras: es un grupo de profesionales contratistas de la Dirección de Servicios y Atención encargadas del acompañamiento en lo relacionado con la línea técnica para la prestación de los servicios, lo cual incluye la asesoría para la orientación a la ciudadanía y el análisis de las transacciones atendidas por el centro de contacto para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Con el citado equipo multidisciplinario, la Entidad reitera la total disponibilidad de la Dirección de Servicios y Atención para facilitar la configuración hacia una operación, que garantice los mejores niveles de calidad y servicio de manera constante e ininterrumpida del centro de contacto administrado por la UT ASD-IQ como proveedor del servicio.

2. PRESENTACIÓN DE LA UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024.

La UT presenta a la Entidad el alcance de cada uno de los Ítems contratados bajo la Orden de Compra No. 158439; adicionalmente, las partes plantean generalidades de los posibles impactos operativos que puedan surtir como efecto de la configuración de los servicios incluidos en la citada orden de compra, al igual que las condiciones del nuevo Acuerdo Marco de Precios; entre ellos, el proceso de selección del personal y distribución operativa que debe implementarse a partir del 26 de diciembre 2025 hasta el 30 de enero de 2026, los servicios, plataformas tecnológicas y su alcance, así como los canales de comunicación que se vean Impactos serán informados por la UT durante el periodo de implementación y estabilización. Todo lo anterior con el fin de iniciar la operación a partir del 26 de diciembre de 2025.

3. PRESENTACIÓN DEL CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA INICIAR LA OPERACIÓN.

Buscando el menor impacto operativo, habilitar la operación con el menor traumatismo, dar cumplimiento a los tiempos definidos en la ficha técnica de Colombia Compra Eficiente y conforme con lo solicitado en la Orden de Compra 158439, la UT presenta el Cronograma de implementación en su línea base, el cual hace parte integral de la presente acta.

4. MATRIZ DE COMUNICACIONES.

Las partes acuerdan la siguiente escala de comunicaciones durante el tiempo de ejecución de la Orden de Compra 158439. No obstante, de presentarse cambio durante la ejecución de la misma, esta deberá ser actualizada.

ESCALA	POR ICBF	POR LA UNIÓN TEMPORAL
Nivel Gerencial	Ingrid Cubides – Dir. Serv. y Atención Lina Margarita Perez – Supervisora O.C Lina Maria Avila – Aspectos financiera Yesica Lasso - Aspectos Jurídica	Ricardo Florez/ Olga Velasquez Gerencia Comercial Ricardo Saenz/ Andres Florez Dirección de Negocios
Nivel Operativo	Lina Margarita Perez – Supervisora O.C. Mary Vanegas Rodriguez – Aspectos operativos Diana Paola. Riaño – Aspectos operativos Leonardo Castillo León – Aspectos Tecnológicos	Wilson Landazuri/ Juan Bermudez Dirección de operaciones Jose Anyelo Saenz Gerente de Proyectos

- a. **Nivel Gerencial:** Temas comerciales, jurídicos y financieros
- b. **Nivel Operativo:** Temas propios del seguimiento y control operativo en el marco de la ejecución de la citada OC.

5. DECISIONES

Las que se exponen en el cuerpo de la presente acta. Se establece el cronograma de actividades como anexo a la presente acta

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Entregar BD de la planta de personal inicial del 40%	UT AMASD-IQ 2024	29 diciembre 2026
Entregar la BD de la planta de personal del 30%	UT AMASD-IQ 2024	9 enero 2026
Entregar la BD de la planta de personal restante del 30%	UT AMASD-IQ 2024	30 enero 2026
Auditar las hojas de vida del personal de la operación	ICBF	1ra semana feb 2026
Entregar plan de continuidad línea base	UT AMASD-IQ 2024	2 enero 2026

En constancia se da inicio a la Orden de Compra No 158439, Contrato ICBF No 01024432025.

Nombre	Cargo/ dependencia	Entidad	Firma
LINA MARGARITA PEREZ ARANGO	Coordinadora del Grupo de Gestión de Canale	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	
ARMANDO FLOREZ PINZÓN	Representante Legal	UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD- IQ 2024	

A continuación, se presenta el cronograma para el inicio del aprovisionamiento del servicio contratado.

HITO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DURACIÓN
Iniciación del proyecto		19-dic-25	23-feb-26	
Inicio		19-dic-25	2-ene-26	15 DC
Generación orden de compra	ICBF	19 -dic-25	19-dic-25	1 DC
Generación de las pólizas (Pólizas)	UT ASD-IQ	22-dic-25	23-dic-25	2 DC
Aprobación de pólizas	ICBF	23-dic-25	23-dic-25	1 DC
Suscripción acta de inicio + cronograma	ICBF - UT ASD-IQ	24-dic-25	26-dic-25	3 DC
Plan de continuidad del negocio	UT ASD-IQ	26-dic-25	2-ene-26	5 DH
Implementación				
Aprovisionamiento de Recurso humano		18-dic-25	29-ene-26	29 DH
Entrega de base de datos de retoma por parte de la entidad	UT ASD-IQ	18-dic-25	18-dic-25	1 DH
Aprovisionamiento Agente general 400	UT ASD-IQ	26-dic-25	27-ene-26	20 DH
Aprovisionamiento Agente técnico 106	UT ASD-IQ	26-dic-25	29-ene-26	22 DH
Aprovisionamiento Agente especializado 24	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Aprovisionamiento Agente profesional 24	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Aprovisionamiento Líder de calidad 33	UT ASD-IQ	26-dic-25	5-ene-26	7 DH
Aprovisionamiento Supervisor Servicios BPO 33	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Aprovisionamiento Formador 30	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Aprovisionamiento Coordinador Nacional 7	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Aprovisionamiento Gerente de proyecto 1	UT ASD-IQ	26-dic-25	26-dic-25	1 DH
Contratación	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
Capacitación de personal nuevo	UT ASD-IQ	26-dic-25	30-ene-26	23 DH
HITO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DURACIÓN
Infraestructura Física y cómputo		18-dic-25	31-dic-25	13 DC
Puestos de trabajo	UT ASD-IQ	18-dic-25	31-dic-25	13 DC
Dotación de equipos	UT ASD-IQ	18-dic-25	31-dic-25	13 DC
Dotación de diademas	UT ASD-IQ	18-dic-25	31-dic-25	13 DC
Entrega de equipos personal nuevo	UT ASD-IQ	18-dic-25	31-dic-25	13 DC
Aprovisionamiento e instalación de impresora multifuncional (Instalaciones ICBF)	UT ASD-IQ	22-dic-25	31-dic-25	9 DC
Cerramiento Instalaciones		26-dic-25	14-ene-26	20 DC
Realizar proceso de cerramiento Anticorrupción (5m2)	UT ASD-IQ	26-dic-25	14-ene-26	20 DC
Realizar proceso de cerramiento Violencia sexual (15m2)	UT ASD-IQ	26-dic-25	14-ene-26	20 DC
Realizar proceso de cerramiento sala de juntas (15m2)	UT ASD-IQ	26-dic-25	14-ene-26	20 DC
Realizar proceso de cerramiento sala de capacitación (25 m2)	UT ASD-IQ	26-dic-25	14-ene-26	20 DC
Aprovisionamiento Infraestructura de red		24-dic-25	23-feb-26	44 DC
Configuración VPN Site To Site	UT ASD-IQ	24-dic-25	26-dic-25	3 DC
Configuración Troncal SIP	UT ASD-IQ	26-dic-25	4-ene-26	10 DC

HITO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DURACIÓN
Configuración canal dedicado principal de 10 Mbps (MPLS)	UT ASD-IQ	26-dic-25	23-feb-26	42 DC
Configuración canal de Internet exclusivo de 1 GB con factor de reuso 1:1	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-feb-26	36 DC
Aprovisionamiento Canales de Comunicación por Voz		19-dic-25	5-ene-26	18 DC
Entendimiento y entrega del estructura y alcalde de configuración	ICBF - UT ASD-IQ	19-dic-25	22-dic-25	4 DC
Aprovisionamiento Línea 141: Línea de protección a NNA	ICBF - UT ASD-IQ	23-dic-25	26-dic-25	4 DC
Aprovisionamiento Línea Gratuita Nacional ICBF 018000 91 80 80.	ICBF - UT ASD-IQ	23-dic-25	26-dic-25	4 DC
Aprovisionamiento Línea Gratuita Nacional ICBF 018000 91 80 80 (Línea anticorrupción)	ICBF - UT ASD-IQ	23-dic-25	26-dic-25	4 DC
Aprovisionamiento Línea SNBF 018000 112440 - PBX / Conmutador (601) 437 76 30	ICBF - UT ASD-IQ	26-dic-25	4-ene-26	10 DC
Aprovisionamiento Línea verdes (232)	ICBF - UT ASD-IQ	26-dic-25	4-ene-26	10 DC
Tipificador Línea base		19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Pruebas Técnicas	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Pruebas Funcionales con cliente	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Tipificador Fase 2		26-dic-25	5-ene-26	11 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	5-ene-26	11 DC
Pruebas Técnicas	UT ASD-IQ	26-dic-25	5-ene-26	11 DC
Pruebas Funcionales con cliente	UT ASD-IQ	26-dic-25	5-ene-26	11 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	5-ene-26	11 DC
Aprovisionamiento Canales de Texto		19-dic-25	13-ene-26	
CHAT		19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	19-dic-25	19-dic-25	1 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	19-dic-25	26-dic-25	8 DC
Videollamada		19-dic-25	26-dic-26	8 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	19-dic-25	19-dic-25	1 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC
Click to Call		19-dic-25	26-dic-26	8 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	19-dic-25	19-dic-25	1 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC

HITO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DURACIÓN
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC
Liberación a producción	ICBF - UT ASD-IQ	22-dic-25	26-dic-25	8 DC
Formulario Web PQRS		26-dic-25	26-dic-26	1 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	ICBF	26-dic-25	26-dic-25	1 DC
Desarrollo	ICBF	26-dic-25	26-dic-25	1 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	ICBF	26-dic-25	26-dic-25	1 DC
Liberación a producción	ICBF	26-dic-25	26-dic-25	1 DC
WhatsApp Api		19-dic-25	13-ene-26	26 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	19-dic-25	19-dic-25	1 DC
Realizar el proceso de portabilidad de la línea de WhatsApp, al nuevo broker	ICBF	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	ICBF - UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
SMS y Mailing		26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	ICBF - UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Aprovisionamiento Canal escrito (Canal de correo electrónico)		26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	31-dic-25	6 DC
Estructurar requerimiento funcional	UT ASD-IQ	26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Aprobar requerimiento funcional	ICBF	26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	9-ene-26	15 DC
Desarrollos a la medida (Horas de desarrollo)		26-dic-25	31-dic-25	
Encuestas de satisfacción en tiempo real		26-dic-25	9-ene-26	19 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	31-dic-25	6 DC
Estructurar requerimiento funcional	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Aprobar requerimiento funcional y horas de desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	ICBF	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Software para la tipificación de encuestas del canal presencial		26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	31-dic-25	6 DC
Estructurar requerimiento funcional	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC

HITO	RESPONSABLE	INICIO	FIN	DURACIÓN
Aprobar requerimiento funcional y horas de desarrollo	ICBF	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Software de monitoreo de calidad		26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	31-dic-25	6 DC
Estructurar requerimiento funcional	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Aprobar requerimiento funcional y horas de desarrollo	ICBF	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Software de entrega automática de interacciones telefónicas		26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Entendimiento Necesidad de la entidad	UT ASD-IQ	26-dic-25	31-dic-25	6 DC
Estructurar requerimiento funcional	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Aprobar requerimiento funcional y horas de desarrollo	ICBF	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Desarrollo	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Pruebas Técnicas y Funcionales	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC
Liberación a producción	UT ASD-IQ	26-dic-25	13-ene-26	19 DC