

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018 VERSIÓN V- 1
---	---	--

1. MARCO GENERAL DE LA ARN

El Decreto 4138 de 2011 se creó la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, como una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Posteriormente, por medio de Decreto Ley 897 del 29 de mayo de 2017, se modificó entre otros, el nombre de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, por la denominación “Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN”, y su objeto misional; por lo que todas las referencias que hagan las disposiciones legales y reglamentarias vigentes a la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, deben entenderse referidas a la Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN).

Luego, a través del artículo 17 de la Ley 2294 de 2023 se modificó el artículo 4 del Decreto 4138 en relación con el objeto misional de la ARN de la siguiente manera: *“La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), tiene como objeto gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las entidades e instancias competentes, las políticas de inclusión en la vida civil en el marco de los programas de reinserción, reintegración, reincorporación y de sometimiento o sujeción a la justicia de exintegrantes de grupos armados organizados, estructuras armadas organizadas de alto impacto, así como de las diseñadas para el acompañamiento a miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones derivadas del régimen de condicionalidad de la Jurisdicción Especial para la Paz, con el fin de promover la construcción de la paz, la seguridad humana y la reconciliación.”*

En el marco del Decreto 4138 de 2011, la AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN tiene las siguientes funciones:

1. *Asesorar al Gobierno Nacional en la implementación de la política de Desarme, Desmovilización y Reintegración (DDR) a la vida civil de personas o grupos armados organizados al margen de la ley, que se desmovilicen voluntariamente de manera individual o colectiva.*
2. *Implementar, diseñar, ejecutar y evaluar en el marco de la Política de Desarme, Desmovilización y Reintegración los beneficios sociales, económicos y jurídicos otorgados a la población desmovilizada de los grupos armados al margen de la Ley.*
3. *Formular, ejecutar, evaluar y promover los planes, programas y proyectos dirigidos al fortalecimiento del proceso de reintegración de la población desmovilizada y sus familias.*
4. *Fortalecer el proceso de reconciliación con las comunidades receptoras de población desmovilizada que permita consolidar el proceso de reintegración.*

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28
	FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1

5. *Diseñar, ejecutar y evaluar el proceso de reintegración conforme a los beneficios que se pacten en mesas de negociación de procesos de paz o que para el efecto establezca el Gobierno Nacional.*
6. *Coordinar con las entidades estatales que, de acuerdo con sus competencias, desarrollen actividades o funciones tendientes a facilitar el desarrollo de los procesos de desarme, desmovilización y reintegración.*
7. *Coordinar, hacer seguimiento a las acciones de las entidades estatales que de acuerdo a su competencia desarrollen actividades o funciones tendientes a facilitar los procesos de reintegración de los menores desvinculados del conflicto y de los adultos que se desmovilicen voluntariamente de manera individual o colectiva.*
8. *Asesorar, acompañar y definir conjuntamente con el Alto Comisionado para la Paz, los temas que, sobre los beneficios, sociales y económicos se dialoguen y acuerden en las mesas de negociación de paz con los grupos organizados al margen de la Ley que se desmovilicen voluntariamente; adicionalmente, ejecutar y evaluar los beneficios que allí se pacten y que estén relacionados con la reintegración de la población beneficiaria.*
9. *Definir, concertar y evaluar el Plan Nacional de Acción, en coordinación con las entidades para que de acuerdo con su competencia funcional contribuyan al proceso de reintegración, desarrollen programas, estrategias y metas que se requieran para la inclusión a la vida civil de las personas o grupos armados organizados al margen de la Ley que voluntariamente se desmovilicen.*
10. *Acompañar y asesorar a las entidades competentes en la definición de políticas y estrategias relacionadas con la prevención del reclutamiento y la desvinculación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes menores de edad de grupos armados organizados al margen de la ley.*
11. *Apoyar a las entidades competentes en las acciones que ejecuten en materia de definición y aplicación de beneficios jurídicos para la población que se desmovilice voluntariamente.*
12. *Articular la implementación de la política de reintegración con las entidades territoriales, autoridades locales y diversos actores de la sociedad civil.*
13. *Promover alianzas con organismos de cooperación nacional e internacional para la implementación y desarrollo del proceso de reintegración en coordinación con las autoridades competentes.*
14. *Ejecutar recursos de cooperación técnica internacional y prestar asesoría internacional, en coordinación con la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.*
15. *Consolidar el Sistema de Información para la Reintegración – SIR para el seguimiento, monitoreo y evaluación de los participantes del proceso de reintegración y desarrollar los módulos que se requieran para el efecto.*

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	---	---	-----------------

16. *Recibir y administrar los recursos, aportes y fondos destinados a financiar el funcionamiento de la Agencia y los planes y proyectos que se adelanten en materia de reintegración.*
17. *Administrar los recursos humanos, físicos y financieros a su cargo, en concordancia con los principios de la función administrativa.*
18. *Las demás que correspondan de acuerdo con la naturaleza de la entidad y le sean asignados por la ley.”*

Mediante el Decreto 1523 de 2017, Decreto 69 de 2018 y Decreto 1212 de 2018, se adicionaron nuevas funciones a la ARN; a saber:

“19. Los Gastos que ocasione el funcionamiento del Consejo Nacional de la Reincorporación (CNR) y los Consejos Territoriales de Reincorporación, estarán a cargo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN). Dentro de estos gastos se incluirán los de transporte y alojamiento de los representantes de las FARC-EP en dichas instancias, que se occasionen cuando las sesiones sean fuera de su sede habitual, para el ejercicio estricto de funciones en el marco del programa de reincorporación económica y social, conforme la normatividad vigente. Estos gastos deberán contar de manera previa con la autorización del ordenador del gasto de la ARN.” (Adicionada por el Decreto 1523 de 2017)

“20. Realizar de manera excepcional los desembolsos correspondientes a los beneficios económicos de reincorporación que no se puedan efectuar por el sistema de administración fiduciaria dispuesto en el Decreto-ley 899 de 2017.” (Adicionada por el Decreto 69 de 2018).

“21. Verificar la viabilidad y aprobar los proyectos productivos o de vivienda de carácter individual, que deseen emprender los ex integrantes de las FARC EP en proceso de reincorporación económica y social, conforme a lo dispuesto en el Decreto Ley 899 de 2017 y a los criterios establecidos previamente por el Consejo Nacional de Reincorporación.” (Adicionada por el Decreto 1212 de 2018).

Por último, con la expedición del Decreto 1629 del 09 de septiembre de 2019, se adicionaron las siguientes funciones a la Agencia Para La Reincorporación y La Normalización – ARN:

“(...) 22. Administrar los inmuebles que requiera la Fuerza Pública para prestar seguridad donde se ubicaron los Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación, o donde el Gobierno nacional estime pertinente reubicarlos.

23. Administrar los bienes y servicios, así como establecer los suministros necesarios para adelantar el proceso de reincorporación en los lugares y por el término que establezca el Gobierno Nacional, para lo cual el director de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), adoptará el reglamento. Lo anterior podrá ser ejecutado a través del Fondo Colombia en Paz (FCP) (...)”

A su vez, el artículo 17 del Decreto 4138 de 2011, asigna a cargo de la Secretaría General de la Entidad, entre otras, la función de:

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>
 Página 3 de 17

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	---	---	-----------------

“1. Asistir al Director General en la definición de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con la gestión del talento humano y de los recursos físicos, financieros y tecnológicos de la entidad. (...)"

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 33 del Resolución 767 de 2018, el **Grupo de Atención al Ciudadano**, perteneciente a la Secretaría General, tiene como funciones, entre otras, las siguientes:

“(...) 1. Liderar, implementar y hacer seguimiento a la política, lineamientos, estrategias y acciones de servicio al ciudadano de la Entidad.

(...)

4. Hacer seguimiento y monitoreo a la atención de los casos y solicitudes, quejas y reclamos de los diferentes canales de acuerdo a la normatividad vigente.

5. Generar los informes de los casos de atención a PQR y otras novedades relacionadas con los participantes que se presenten en la entidad por los diferentes canales.

(...)

10. Brindar asesoría y capacitación a los grupos territoriales, Sede Central y Call Center, en temas relacionados con servicio al cliente.

(...)

14. Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con asuntos de su competencia. (...)"

2. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ARN PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), tiene a su cargo en la actualidad el otorgamiento de beneficios a cinco (5) categorías de destinatarios, participantes de los procesos de: Reintegración, Reintegración particular y diferenciado de Justicia y Paz, Reincorporación, Atención Diferencial y Acompañamiento a Miembros Activos y Retirados de la Fuerza Pública durante la comparecencia ante la Jurisdicción Especial para la Paz.

En razón a lo anterior y de conformidad con los nuevos retos impuestos por el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026, que busca posicionar a nuestro país como una potencia de vida a través de una paz estable y duradera, el Grupo de Atención al Ciudadano desarrolla acciones orientadas a la identificación de necesidades, atención de requerimientos y evaluación de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión y los servicios que presta la Entidad.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018 VERSIÓN V- 1
---	---	--

En tal sentido, la labor inicia con la identificación de las necesidades de la población sujeto de atención y ciudadanía en general, difundiendo información sobre los servicios, gestionando peticiones y reclamos, implementando estrategias de participación ciudadana y analizando indicadores para mejorar la calidad del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) que estipula *"En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"*.

Así mismo, el Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN, atiende los lineamientos trazados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el mejoramiento continuo y el desarrollo administrativo de la gestión de las entidades gubernamentales, entre los que se destaca el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**, así como, el Marco Estratégico de la Entidad adoptado para alinearse con las políticas del Gobierno Nacional.

A continuación, se describe brevemente en qué consisten el MIPG, las líneas principales del Marco estratégico de la ARN, los antecedentes del estudio y la descripción de la necesidad enmarcada en estos elementos:

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Mediante el Decreto 1499 de 2017 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*, se creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

El Modelo articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública como la ARN funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día a través de la implementación de las 17^[1] Políticas de Gestión del Desempeño.

Bajo tal marco, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una referencia que está diseñado para que las entidades públicas, incluida la ARN, identifiquen problemáticas y mejoren su gestión. El MIPG no busca crear nuevas obligaciones, sino

^[1] Las 17 políticas de gestión del desempeño son: Planeación Institucional, Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público, Talento Humano, Integridad, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública, Racionalización de trámites, Gestión documental, Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea, Seguridad Digital, Defensa jurídica, Gestión del conocimiento y la innovación, Control Interno, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, Mejora Normativa.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018 VERSIÓN V- 1
---	---	--

integrar la normatividad existente para facilitar la gestión de las organizaciones. Al hacerlo, se busca mejorar la atención al ciudadano y lograr resultados efectivos.

De acuerdo con los lineamientos contemplados en el MIPG, cada entidad previo al inicio de la planeación debe hacer diagnósticos del avance de sus compromisos y políticas y, en especial, de las necesidades y/o requerimientos de sus ciudadanos y grupos de valor, involucrándolos en este proceso. A partir de ello, diseña un esquema de planeación capaz de identificar y priorizar objetivos y metas, formular estrategias, definir acciones y responsables, asegurar recursos, definir tiempos de ejecución y cumplimiento y contratar servicios y adquirir bienes para ejecutar lo planeado. De esta manera, el MIPG se orienta a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan necesidades y problemas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio para generar valor público.

Ahora bien, en virtud de la normatividad vigente, la ARN en cumplimiento de sus funciones y en consonancia con los lineamientos del MIPG, requiere contar con los servicios de **centro de contacto** para atender las llamadas y el chat de servicio a la población sujeto de atención por parte de la ARN y de la ciudadanía en general, para suministrar información oportuna y confiable sobre los procesos misionales de la Entidad, así como atender sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS-D. Así mismo, se requiere atender las solicitudes misionales de mensajería de texto y llamadas para efectuar convocatorias relacionadas con las actividades pactadas con la población sujeto de atención por parte de la ARN.

Vale mencionar que desde el año 2007, la Entidad ha contado con un canal gratuito telefónico abierto a la población sujeto de atención por parte de la ARN, sus familias y la comunidad, que ha permitido, dada la dispersión de los beneficiarios, acercar la Entidad a la población. Por el canal telefónico, ha sido posible de una manera ágil y oportuna, y sin necesidad de desplazamientos, solucionar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que ingresan por las líneas telefónicas de la misma forma como se manejan las atenciones por el canal presencial.

Con tales propósitos, la ARN ha suscrito los siguientes contratos:

1. Contrato 0971 de 2016

En mayo de 2016, la Agencia Colombiana para la Reintegración ACR contrató los servicios de centro de contacto - call center- a través de la Orden de Compra No.8699, con vigencia hasta el 31 de mayo de 2018 y valor total de \$922.079.485.

2. Contrato 1188 de 2018

En junio de 2018, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización -ARN- contrató los servicios de centro de contacto - call center- a través de la Orden de Compra

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	---	---	-----------------

No.28022, con vigencia hasta el 31 de noviembre de 2018 por un valor de \$224.341.908,28.

3. Contrato 1736 de 2018

En octubre de 2018, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, la Orden de Compra No. 32592 de 2018 (Contrato No. 1736 de 2018) con la empresa CONALCREDITOS – CONALCENTER, que inició su ejecución el 01 de diciembre del 2018 con vencimiento el 31 de diciembre de 2019, por valor de \$ 589.265.042.

4. Contrato No. 1149 de 2020

El 20 de mayo de 2020, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO No. CCE-595-1-AMP-2017, la Orden de Compra No. 48866 de 2020 (Contrato No. 1149 de 2020) con la empresa Américas Business Process Services S.A., que inició su ejecución el 01 de junio del 2020 con vencimiento el 30 de abril de 2021, por valor de \$ 479.522.337,92.

5. Contrato No. 1548 de 2021

El 29 de julio de 2021, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió, a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, la Orden de Compra No. 73418 de 2021 (Contrato No. 1548 de 2021) con la empresa BPM Consulting, que inició su ejecución el 01 de septiembre del 2021 con vencimiento el 31 de octubre de 2022, por valor de \$ 460.849.244,31.

6. Contrato No. 1305 de 2022

El 21 de octubre de 2022, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió, a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, la Orden de Compra No. 97803 de 2022 (Contrato No. 1305 de 2022) con la empresa BPM Consulting, que inició su ejecución el 01 de noviembre de 2022 con vencimiento el 30 de septiembre de 2023, por valor de \$428.787.210,88.

7. Contrato No. 1827 de 2023

El 25 de julio de 2023, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió, a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, la Orden de Compra No. 113584 de 2023 (Contrato No. 1827 de 2023) con la empresa BPM CONSULTING, que inició su ejecución el 01 de octubre de 2023 con vencimiento el 31 de agosto de 2024, por valor de \$413.565.853,23.

8. Contrato No. 1392 de 2024

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	---	---	-----------------

El 18 de julio de 2024, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización suscribió el Contrato No. 1392 de 2024, con la empresa BPM CONSULTING, que inició su ejecución el 01 de septiembre de 2024 con vencimiento el próximo el 31 de octubre de 2025, por valor de \$655.848.996,22, en virtud del cual se viene prestando los servicios que se relacionan a continuación:

CUADRO RESUMEN DE SERVICIOS CONTRATADOS			
Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad x Capacidad
Agente en Sitio	Agente general	5	Mes
Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	Mes
Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	3000	Minuto
Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	3000	Minuto
Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	3000	Minuto
Transferencia de llamadas	NA	1200	Transferencia
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	3	Anuncio
Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	100000	Mensaje SMS
Clic to call	NA	1	Licencia Mes
VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	Mes
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	15000	Minuto
Mensajes de voz o audio	NA	10000	Minuto
Hora desarrollo	NA	110	Hora desarrollo
Mailing	NA	1000	Correo
Troncal SIP	NA	20	Mes
Sesión formación o capacitación	Amplia	1	Sesión

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28
	FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1

CUADRO RESUMEN DE SERVICIOS CONTRATADOS			
Servicio	Característica 1	Capacidad	Unidad x Capacidad
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	11	Licencia por canal por Agente
Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	1	Mes

En consonancia con lo expuesto, el servicio de centro de contacto pretende brindar una respuesta oportuna y eficiente a las necesidades de información que tengan los usuarios de las líneas gratuitas telefónicas en lo siguiente:

- Información general de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN y su normatividad.
- Servicios y beneficios que se ofrecen a las personas sujeto de atención por parte de la ARN.
- Trámites y consulta de estado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQRS-D.
- Inquietudes relacionadas con los desembolsos de beneficios efectuados a las personas sujeto de atención por parte de la ARN y las posibles reclamaciones que sobre éste se presenten.
- Orientación a las personas sujeto de atención por parte de la ARN, sus familias y la comunidad en cuanto a trámites y procesos internos para acceder a los servicios y beneficios de la población sujeto de atención de la ARN.
- Manejo de casos de seguridad que involucran la seguridad de las personas sujeto de atención de la ARN.

Lo anterior evidencia que el canal telefónico ha mantenido un posicionamiento importante dentro de las personas sujeto de atención por parte de la ARN, así como de las áreas misionales y de apoyo de la Entidad, permitiendo transmitir, brindar información, y efectuar convocatorias, entre otros; razón por la cual se considera oportuno dar continuidad al servicio de centro de contacto, lo cual se soporta en las cifras relacionadas entre enero de 2024 y junio del año 2025, así:

INTERACCIONES CENTRO DE CONTACTO - ENERO DE 2024 Y JUNIO DE 2025

Fecha	Año	Inbound	IVR Transaccional	Click To Call	Chat Atendido	Outbound	SMS	TMO Seg	Nivel de servicio	Nivel de Atención
Enero	2024	14258	40388	79	141	222	111992	403	14%	36%
Febrero	2024	1495	5723	48	83	187	38376	398	96%	99%
Marzo	2024	487	2029	41	77	0	311	403	98.56%	98.56%
Abril	2024	612	2480	64	92	0	72295	396	98.20%	99.51%
Mayo	2024	736	2763	56	83	0	24955	367	97.83%	98.51%

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>
 Página 9 de 17

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28	
		FECHA 02-11-2018	VERSIÓN V-1

Junio	2024	496	1855	63	86	0	139416	372	98.79%	99.40%
Julio	2024	808	3080	47	113	0	39801	356	94.55%	97.15%
Agosto	2024	913	3500	43	94	159	52874	348	94.41%	97.15%
Septiembre	2024	1110	4163	39	95	8410	65641	336	92.70%	96.04%
Octubre	2024	1831	3423	26	72	8331	97210	374	91.64%	95.74%
Noviembre	2024	1538	5318	33	80	7528	53254	312	71.46%	84.27%
Diciembre	2024	6252	11887	35	88	200	106586	165	67.49%	84.70%
Enero	2025	14328	24010	38	148	49	48783	318	60.10%	81.00%
Febrero	2025	3806	6231	31	77	491	47	370	93.60%	96.50%
Marzo	2025	1585	5445	35	92	123	29103	320	94.30%	96.90%
Abril	2025	2740	4175	33	70	493	38545	330	97.45%	98.69%
Mayo	2025	1233	3972	37	112	262	37153	298	96,44	97,33
Junio	2025	676	2242	27	49	290	1132	390	78,55%	78,99%

Fuente: Información extraída de los informes mensuales presentados por BPM con corte a 30 de junio de 2025.

Aunado a lo anterior, este servicio resulta indispensable para el desarrollo de las actividades que debe efectuar la ARN teniendo en cuenta la dispersión geográfica de las personas sujeto de atención en todo el territorio nacional, pues el centro de contacto cumple el rol de “centro de servicio virtual”, facilitando la atención gratuita de las personas sujeto de atención de la ARN, sus familias y la comunidad sin desplazarse y con la seguridad que las respuestas y soluciones son atendidas y tramitadas como si se presentaran en un “centro de servicio” físico.

Así las cosas, para atender este canal telefónico y continuar con el servicio, se hace necesario contratar los servicios de centro de contacto, lo cual implica contar con personal idóneo con sus respectivos puestos de trabajo, un número de minutos de conexión y otros servicios de infraestructura y tecnología, como lo son la Plataforma de Centro de Contacto para Agente, Troncal SIP y VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet, para gestionar en promedio 2.400 interacciones mensuales atendidas a través las llamadas entrantes -Inbound, IVR Transaccional, Click To Call, Chat y llamadas salientes -Outbound, (promedio calculado entre enero de 2024 y junio de 2025), frente a lo cual es importante resaltar que entre el 16 y 23 de cada mes, las líneas tienen un pico alto que puede llegar hasta 30 interacciones telefónicas por día, derivado de las consultas relacionadas con los desembolsos de beneficios económicos y/u otras situaciones. De esta manera, para la contratación a realizar se demanda de los siguientes perfiles para lograr satisfacer las necesidades actuales de la Entidad:

- a) Agentes generales- cantidad (5)
- b) Agente con dominio en lengua de señas colombiana – cantidad (1)
- c) Supervisor – cantidad (1)

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS						CÓDIGO: BS-F-28	
				FECHA 02- 11-2018		VERSIÓN V- 1		

Así las cosas, los servicios requeridos como parte de la contratación a realizar a través de la TVEC administrada por Colombia Compra Eficiente, por el periodo comprendido de noviembre de 2025 a julio de 2026, son los siguientes:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	20	Mes	9	Mes
2	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	10000	Minuto	9	Mes
3	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	3	Anuncio	9	Mes
4	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	6000	Minuto	9	Mes
5	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	10000	Minuto	9	Mes
6	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	1200	Transferencia	9	Mes
7	IT-BPO-9-1	Mensajes de voz o audio	NA	NA	NA	10000	Minuto	9	Mes
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	1	Licencia Mes	9	Mes
9	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	2000	Correo	9	Mes
10	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	110000	Mensaje SMS	9	Mes
11	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	5	Mes	9	Mes
12	IT-BPO-29-1	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	En Sitio	Jornada Ordinaria	1	Mes	9	Mes
13	IT-BPO-37-1	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Sin herramienta	1	Mes	9	Mes
14	IT-BPO-40-2	Sesión formación o capacitación	Amplia	NA	NA	1	Sesión	9	Mes
15	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	11	Licencia por posición	9	Mes

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28
	FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad
16	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	100	Hora desarrollo	2	Mes
17	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	1	Mes	9	Mes

*Nota: Respecto del ítem 48-1, es preciso aclarar que, se presupuestan 100 horas de desarrollo para ser utilizadas en 2 oportunidades, la primera en la vigencia 2025 para la implementación de los servicios BPO, la segunda para la vigencia 2026 con el fin de mantener disponibles para desarrollos que se requieran según la necesidad de servicios de la entidad.

En conclusión, considerando que la Entidad no dispone de los recursos tecnológicos y físicos necesarios para la prestación del servicio de centro de contacto, se hace necesario dar continuidad a la prestación del servicio a través de un tercero que cuente con el conocimiento, experiencia y recursos tecnológicos en el campo requerido, proveedor que, entre otros aspectos, debe establecer e implementar una estrategia para cumplir los niveles de atención requeridos, documentar en una biblioteca de infraestructura de tecnologías de Información el conjunto de conceptos, procedimientos y buenas prácticas que se va a implementar en el proyecto de BPO, así como, el desarrollo de tecnologías de la información y de las operaciones para la gestión de servicios de la plataforma omnicanal.

De esta manera, una vez revisada la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se observa que el 11 de febrero de 2025 entró en vigencia el Acuerdo Marco de Servicios de BPO III CCENEG-079-01-2024. Por lo anterior, una vez consultado el Catálogo de Servicios del AMP para centro de contacto, se evidencia que el lote 1, nivel de servicio ORO, contiene todos los servicios y niveles de atención que requiere la ARN de conformidad con las necesidades particulares de la entidad, resultando procedente adelantar un proceso de adquisición de estos servicios a través de una Orden de Compra con el proveedor que ofrezca el menor precio.

Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.1.2.7 del Decreto 1082 de 2015, el cual señala que las entidades estatales de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden nacional, que les aplique el estatuto de contratación y sus decretos reglamentarios, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes, por lo cual, la modalidad de selección que se adelantará corresponde a la de Selección Abreviada – Acuerdo Marco de Precios.

Por lo expuesto, para dar cumplimiento a las funciones propias del Grupo de Atención al Ciudadano, se requiere la contratación de los servicios de centro de contacto, con el

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	---	---	-----------------

objeto de que atienda la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas sujeto de atención de la ARN y ciudadanía en general.

La presente contratación se encuentra contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2025.

Dependencia Responsable	Descripción (bien o servicio requerido a contratar)	Rubro presupuesto	Valor estimado Asignado a Contratar (Incluya el valor total de la Contratación si tiene Vigencia Futura. De lo contrario, este valor debe ser igual al de la siguiente columna)
Grupo de Atención al ciudadano	Centro de contacto Call Center - Vigencia 1 julio de 2025 hasta el 31 de julio 2026	A-03-03-01-001	\$574.691.200

I. CONDICIONES DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

Objeto:	Prestar el servicio de Centro de Contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas sujeto de atención de la ARN y ciudadanía en general.
Identificación de los bienes o servicios a adquirir y cantidades de los mismos	Las características que se requieren para la prestación del servicio con las respectivas especificaciones previstas en el Acuerdo Marco de Precios se encuentran contenidas en el Formato de Solicitud de Cotización y las Fichas Técnicas del Acuerdo Marco, los cuales hacen parte integral del presente documento y que son la base para realizar la orden de compra.
Plazo de ejecución de la orden de compra	<p>Nueve (9) meses contados a partir del 01 de noviembre de 2025, fecha en la cual se dará inicio a la operación del servicio.</p> <p>NOTA 1. De acuerdo con la Cláusula 6) numeral 6.15. 6.20. del AMP, para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra y haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.</p> <p>NOTA 2: De acuerdo con la Cláusula 6) numeral 6.21. del AMP, una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.</p>

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	--	---	-----------------

Estudio de Mercado	<p>NOTA 3: De acuerdo con el Anexo N°1 Ficha técnica del Acuerdo Marco en el numeral 1, literal a. "Protocolo de inicio, transición y migración del servicio", se precisa que el tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de la operación de los Servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento descrito en el literal d.</p> <p>Proyección vigencia noviembre a diciembre 2025:</p> <p>Para obtener los precios de la vigencia 2025, se realiza la proyección basada en los precios del 2025 del simulador de Colombia Compra Eficiente propuesto dentro del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO III - CCE-SNG-AMP-005-2024.</p> <p>Proyección vigencia enero a julio 2026:</p> <p>Los precios del 2026 se proyectan basados en los precios de 2025, sin embargo, la entidad conoce que para dicha vigencia se realizará el respectivo incremento de Salario e IPC que para el año 2025 se decretó así:</p> <p>En 9.5% (porcentaje de aumento del SMMLV aprobado en el año 2025) y que aplica para la remuneración del talento humano, así como una variación anual del índice de precios al consumidor del (3,6%), que corresponde a la variación que aplica a los diferentes servicios que prestaría el Centro de contacto asociados al IPC</p> <p>Por lo anterior la orden de compra será sujeta de modificación de acuerdo con los aumentos reales decretados de acuerdo con la necesidad y la disponibilidad presupuestal de la entidad.</p> <p>No obstante, lo anterior, de acuerdo con el funcionamiento de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la ARN generará la orden de compra por el valor cotizado y realizará el ajuste correspondiente al reajuste por concepto de SMMLV e IPC en precio de los servicios en vigencia 2026.</p>
Solicitud de información (RFI)	<p>Teniendo en cuenta lo establecido en la guía del Acuerdo Marco de Servicios de BPO III - CCE-SNG-AMP-005-2024, la entidad procedió a realizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la solicitud de información (RFI) No. 195274, del 29 de julio al 8 de agosto de 2025, plazo durante el cual se recibieron tanto observaciones como respuestas del evento.</p>

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1
---	--	---	-----------------

	<p>Las observaciones recibidas fueron atendidas por parte de la entidad mediante mensaje y formulario de respuestas dentro del evento.</p> <p>Así mismo se anexa formulario de respuestas a las observaciones presentadas, como soporte al presente estudio previo.</p>						
Presupuesto Oficial según simulador de Colombia compra eficiente.	<p>Vigencia noviembre a diciembre 2025 \$ 124.724.151,92 Vigencia de enero a julio 2026 \$ 410.322.636,76</p>						
Impuestos	Gravámenes: IMPUESTO DE TIMBRE 0,5%						
Forma de pago	<p>La ARN pagará al Contratista mediante pagos mensuales de acuerdo con la prestación de los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad, previa expedición del informe de cumplimiento emitido por el supervisor del contrato.</p> <p>Para el mencionado pago el contratista deberá dar cumplimiento a los establecido en la Cláusula 12 Acuerdo Marco de Servicios de BPO III - CCE-SNG-AMP-005-2024.</p>						
CDP y/o Vigencia Futura	<p>El presupuesto oficial estimado para el presente proceso de selección es con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 143925 de 07 de abril de 2025 expedido por el Grupo de Presupuesto de la Subdirección Financiera de la ARN.</p> <p>Así mismo, se cuenta con Autorización de Vigencia Futura No. 22225 expedida el 17 de junio de 2025 derivada de la Comunicación de aprobación del cupo de vigencia futura ordinaria del 17 de junio de 2025 con Radicado 2-2025-037890 expedido por la Directora General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.</p>						
Garantías	<p>El contratista debe constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la ARN, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Amparo</th> <th style="text-align: center;">Suficiencia</th> <th style="text-align: center;">Vigencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Cumplimiento del contrato</td> <td style="text-align: center;">10 % de la Orden de Compra</td> <td style="text-align: center;">Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.</td> </tr> </tbody> </table>	Amparo	Suficiencia	Vigencia	Cumplimiento del contrato	10 % de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Amparo	Suficiencia	Vigencia					
Cumplimiento del contrato	10 % de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.					

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28 FECHA 02- 11-2018 VERSIÓN V- 1
---	--	--

	Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
	Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.
		<p>El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.</p> <p>La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.</p> <p>Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.</p>	
Lugar de entrega de los bienes o ejecución de la Orden de compra		<p>El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Bogotá D.C.</p>	
Supervisor del contrato		LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano linazambrano@reincorporacion.gov.co Teléfono y extensión 4430020 EXT 10442	

II. IDENTIFICACIÓN DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS

Acuerdo Marco de Precios	No. CCE-SNG-AMP-005-2024
Objeto del AMP	El objeto del Acuerdo Marco es: (i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.
Vigencia del	Desde 11/02/2025 hasta 11/02/2027

El registro de datos personales autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>

Página 16 de 17

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	ESTUDIO PREVIO PARA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CÓDIGO: BS-F-28
	FECHA 02- 11-2018	VERSIÓN V- 1

AMP	
Vigencia Máxima para ejecutar Órdenes de Compra del AMP	11 de febrero de 2028
Segmento(s) del AMP a contratar	Acuerdo Marco de servicios BPO Tipo de Servicio: Lote 1, Nivel de servicio Oro

Fecha, 1 de septiembre de 2025

LINA CONSTANZA ZAMBRANO

Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Estructuradores:

Proyectó Técnicamente: Claudia Milena Triana A. Profesional - Grupo de Atención al Ciudadano

Proyectó Jurídicamente: Farly Sther Guanarita Quilindo- Abogada Grupo de Gestión Contractual.

Revisó Jurídicamente: Felipe Herrera Piñeros – Abogado Grupo de Gestión Contractual

Proyectó Financieramente: Andres Ernesto Soto Dílvalle- Profesional - Grupo de Gestión Contractual

Aprobó: Juan Pablo Rendón García – Asesor Grupo de Gestión Contractual.