

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-69388- -27-9
TRA: 301 BIENESSERVI
ACT: 431 REQUERIMITOINTE
ORI: 72 G.ATENCIUDADANO

FECHA: 2023-10-09 18:07:33
EVE: 320 PAGO
FOLIOS: 3
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

72

Para MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA
SECRETARIA GENERAL (E)

De G.ATENCIUDADANO

Asunto: Radicación: 23-69388- -27-9
Trámite: 301
Evento: 320
Actuación: 431
Folios: 3

Respetada Doctora:

Dando alcance al radicado 23-69388-25-9 de fecha 27/09/2023, teniendo en cuenta que la plataforma de Colombia Compra Eficiente no permite la inclusión de más de 2 decimales en el cálculo del tiempo de la Orden de Compra 1155 de 2023 objeto de Adición y Prorroga. Dado lo anterior, me permito remitir Formato Solicitud de Modificación Contractual, y los documentos requeridos para adelantar el trámite de modificación No. 1 de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645), celebrado entre la Superintendencia de Industria y Comercio y Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC NIT 800.211.401-8

Atentamente,

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 939513456

Elaboró: MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Aprobó: MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ

Anexo: 1. CDP, 2. Solicitud de modificación, 3. Recursos OC



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL											
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes “Ítems de afectación de gastos”											
Numero:	3223	Fecha Registro:	2023-01-02	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO						
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	14.400.000.000,00	Valor Total Operaciones:			-3.303.470.536,47	Valor Actual.:	11.096.529.463,53	Saldo x Comprometer:	924.295.075,71	Vr. Bloqueado	0,00
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS						
Número:	3223	Fecha Registro:	2023-01-02	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:			
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO											
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO	
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-5-0-3599007-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF	2023-09-22		924.295.075,71				
					2023-04-10	14.400.000.000,00	-4.227.765.612,18				
					Total:	14.400.000.000,00	-3.303.470.536,47	11.096.529.463,53	924.295.075,71	0,00	
Objeto:	ITEM1.1.2.2 PRESTACIÃ“N DE SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO DE LA ENTIDAD - 2023										

revisado MHN



Firma Responsable

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☒ SI ☐ NO	Se requiere adicionar la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) por valor de \$921.576.560,78 con el fin de cubrir los Servicios BPO – Contact Center hasta el 31 de diciembre de 2023, dicho valor no excede el 50% del valor inicial expresado en salarios mínimos legales mensuales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 - Estatuto General de la Contratación Pública.
Prórroga del plazo de ejecución	☒ SI ☐ NO	Se requiere prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2023, el plazo de ejecución inicialmente pactado de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) con el fin de continuar con la prestación de servicios BPO – Contact Center, mientras de manera simultánea se adelanta el proceso para la adjudicación de un nuevo contrato.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Se requiere modificar la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645), en los siguientes aspectos: 1. Modificar la cantidad en los ítems de acuerdo con el presupuesto asignado.
Suspensión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1155 de 2023 (CCE-106645)	23/03/2023	27/03/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 26 de noviembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía única de cumplimiento (o garantías exigidas, según sea el caso) y expedición del registro presupuestal.	26/11/2023
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Mayerly Ramírez Díaz - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS (\$10.172.234.387,82) M/CTE, incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Ochenta y uno punto veinticinco por ciento de ejecución (70,42%)	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 27 de marzo al 15 de septiembre de 2023
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Cincuenta punto setenta y cinco por ciento de ejecución (50.75%)	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2023.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

5.1. ADICIÓN Y PRÓRROGA DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2023

a. La Superintendencia de Industria y Comercio el veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), para la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el veintisiete (27) de marzo de 2023 con fecha de terminación el veintiséis (26) de noviembre de 2023.

b. En atención a las competencias y responsabilidades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en observancia de los objetivos del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), y en cumplimiento de los principios de celeridad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano, **se requiere garantizar el servicio ininterrumpido** del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para el efecto: telefónico, virtual, escrito y presencial en Bogotá para el cumplimiento de su misión al servicio de los ciudadanos, con altos estándares de calidad, oportunidad y mejores prácticas en la prestación del servicio.

c. En Comité Directivo realizado el pasado 8 de julio de 2023, la Oficina Asesora de Planeación notificó a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial el recorte presupuestal para la vigencia 2024, razón por la cual y teniendo en cuenta los tiempos requeridos para el trámite de vigencias futuras, no fue posible adelantar dicha solicitud para el proceso de licitación pública 2023-2024, por lo que para garantizar la continuidad de la prestación del servicio, es necesario adicionar y prorrogar la orden de compra actual (OC 1155 de 2023) hasta el 31 de diciembre de la presente vigencia. Por ello, y en consideración al nuevo presupuesto asignado debe ajustarse la meta de atención lo cual a su vez implica la reducción de agentes presenciales, cierre de canales y ajustar los requerimientos a la nueva realidad financiera del contrato optimizando y focalizando los recursos para minimizar impacto negativo en el servicio. Si bien es cierto, dicha disminución no afecta el presupuesto de la presente vigencia, es pertinente efectuar una transición de la adecuación de los servicios que se requerirán para vigencia 2024, en aras de monitorear su impacto, por lo que se disminuirán cantidades en los ítems contratados.

e. La estimación del costo del servicio requerido para la adición, se proyectó tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Servicios que permiten dar continuidad a la atención de la ciudadanía, conforme a la asignación presupuestal para la vigencia 2023.
- Para este cálculo se tuvo en cuenta los valores unitarios establecidos en la orden de compra por el tiempo a prorrogar y las cantidades a adicionar para el periodo comprendido entre el 27 de noviembre al 31 de diciembre de 2023.

f. De acuerdo a lo anterior, y teniendo en cuenta que el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 tiene como vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra hasta el 25 de diciembre de 2024, es procedente y necesario adicionar por la suma de \$921.576.560,78 y prorrogar hasta el 31 de diciembre de 2023 la Orden de Compra, a fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio.

5. 2. MODIFICACIÓN EN SERVICIOS PARA LA ADICIÓN Y PRORROGA VIGENCIA 2023

Atendiendo a la reducción de los recursos asignados para la vigencia 2024, y con el fin de adecuar de manera paulatina los servicios que presta la Entidad a través de agentes presenciales y canales de atención, se hace necesario realizar la modificación de los servicios durante la presente vigencia, disminuyendo cantidades y eliminando algunos servicios. Así mismo, adicionar en valor de los mismos hasta el 31 de diciembre de 2023 teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Disminución de número de agentes que conforman el Talento Humano.
- Ajuste de los perfiles de los asesores, pasando de tener una operación de nivel profesional actualmente, a migrar a un nivel técnico, para la optimización de los recursos, procurando la menor afectación en tiempos de respuesta, calidad y nivel de satisfacción de los ciudadanos, debido a que actualmente, el promedio del año 2023 es de 94,21%
- Eliminación del servicio del chat que a la fecha se encuentra disponible dentro de los canales virtuales en la página web de la entidad. Así mismo se retiran los asesores en los puntos de atención a nivel nacional, actualmente se tiene presencia en 5 puntos de atención y 10 casas del consumidor, con la presente modificación sólo se mantiene la presencia en el punto de atención principal de la ciudad de Bogotá. De igual forma se retira el quiosco ubicado en la sede alterna y el correspondiente asesor.

a. Adición ítems que involucran recurso humano:

- **Adicionar el Servicio IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1**

Actualmente se cuenta con tres (3) Coordinadores Nacionales quienes coordinan, administran y hacen seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo desde cada uno de los canales, así mismo articulan las actividades que se requieren para la prestación del servicio con la entidad para brindar los lineamientos técnicos y operativos, entre otras actividades. Este ítem se disminuye así:

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #2	IT-BPO-35-1	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1	3	240	\$383.125,69	\$275.850.496,80

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

2023	Adición	IT-BPO-35-1	IT-BPO-35-1 Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1	2	34	\$383.125,69	\$ 25.975.921,78
------	---------	-------------	---	---	----	--------------	------------------

- Adicionar el Servicio IT-BPO-38-7 Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia**

En la presente orden de compra se cuenta con el servicio de siete (7) líderes de calidad quienes se encargan de realizar procesos y procedimientos de calidad, así como el monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento o grabaciones de las atenciones con ciudadanos. Teniendo en cuenta que de conformidad con dispuesto en el Anexo 1. Fichas Técnicas y Condiciones Transversales del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, la necesidad de líder de calidad es de uno (1) por cada veinte (20) agentes, teniendo en cuenta que, en la adición proyectada para el 2023 se reduce la cantidad de agentes que gestionan los canales, pasando de ciento sesenta y cuatro (164) a ciento once (111), el servicio se disminuye a cinco (5) líderes de calidad.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #3	IT-BPO-38-7	IT-BPO-38-7 Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia	7	240	\$196.783,05	\$330.595.516,72
2023	Adición	IT-BPO-38-7	IT-BPO-38-7 Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia	5	34	\$196.783,05	\$ 33.354.726,24

- Adicionar el Servicio IT-BPO-31-21 Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro**

Actualmente se cuenta con el servicio de ocho (8) agentes profesionales para la gestión de redes sociales, tales como Facebook, Instagram y Twitter. Para la presente adición se disminuye la cantidad de agentes a tres (3), ya que las redes sociales no tienen un impacto directo en los indicadores del proceso de Atención al Ciudadano.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #5	IT-BPO-31-21	IT-BPO-31-21 Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornada Ordinaria - Oro	8	240	\$179.234,45	\$344.130.142,08
2023	Adición	IT-BPO-31-21	IT IT-BPO-31-21 Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro	3	34	\$ 179.234,45	\$ 18.228.143,46

• **Adicionar el servicio IT-BPO-25-51 Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro-**

Actualmente en este ítem se cuenta con ciento once (111) agentes profesionales quienes realizan la gestión de atención en los canales telefónico, virtual y escrito, la entidad requiere disminuir los agentes profesionales a cincuenta y ocho (58) y fortalecer en número los agentes técnicos ajustando los servicios que se atenderán.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #8	IT-BPO-25-51	IT-BPO-25-51 Agente en Sitio - Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro-	111	240	\$179.914,73	\$4.792.928.327,28
2023	Adición	IT-BPO-25-51	IT-BPO-25-51 Agente en Sitio - Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro-	58	34	\$179.914,73	\$ 353.748.336,23

• **Adicionar el servicio IT-BPO-25-171 Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro**

Se reducen los siete (7) agentes especializados que actualmente realizan acompañamiento y liderazgo de actividades por cada canal, quedando cinco (5) para la presente modificación.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #9	IT-BPO-25-171	IT-BPO-25-171 Agente en Sitio - Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro	7	240	\$233.155,48	\$391.701.210,32
2023	Adición	IT-BPO-25-171	IT-BPO-25-171 Agente en Sitio - Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro	5	34	\$233.155,48	\$ 39.519.854,26

• **Adicionar el servicio IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1-**

Actualmente en este ítem se cuenta siete (7) agentes técnicos quienes apoyan el canal presencial y escrito. Teniendo en cuenta el fortalecimiento de agentes técnicos se aumenta la cantidad a treinta y cuatro (34) quienes apoyarán la gestión de respuesta de PQR del canal escrito.

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #10	IT-BPO-26-51	IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1	7	240	\$125.266,85	\$210.448.299,60
2023	Adición	IT-BPO-26-51	IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1	34	34	\$125.266,85	\$ 144.382.565,55

- **Adicionar el Servicio IT-BPO-26-141 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1-**

Actualmente se cuenta con 10 asesores que realizan sus actividades en ciudades categorizadas en el Anexo Técnico como zona 1, en atención al retiro de los asesores de Atención al Ciudadano a nivel nacional, solo quedarán 5 agentes asignados para el punto de atención de Bogotá.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #11	IT-BPO-26-141	IT-BPO-26-141 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1	10	240	\$176.326,87	\$423.184.487,20
2023	Adición	IT-BPO-26-141	IT-BPO-26-141 Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1	5	34	\$176.326,87	\$ 29.887.404,41

- **Adicionar el servicio IT-BPO-30-51 Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro-**

Actualmente se cuenta con (8) agentes para la atención de videollamada, se disminuye a cuatro (4) agentes para la atención.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #13	IT-BPO-30-51	IT-BPO-30-51 Agente para atención con Videollamada - Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro-	8	240	\$193.328,96	\$371.191.594,24

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

2023	Adición	IT-BPO-30-51	IT-BPO-30-51 Agente para atención con Videollamada - Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro-	4	34	\$193.328,96	\$ 26.215.406,34
------	---------	--------------	--	---	----	--------------	------------------

- Adicionar el servicio IT-BPO-39-1 Formador -Jornada Ordinaria**

Actualmente se cuenta con cuatro (4) formadores quienes son los encargados de realizar las capacitaciones al interior de la operación, aplicar las evaluaciones de conocimiento y retroalimentaciones generadas desde el área de calidad o desde los requerimientos de la Supervisión del Contrato. Se disminuye el servicio de un (1) formador, por lo tanto, para la presente adición se contará con el servicio de tres (3) formadores que ejecutarán todas las actividades propias de formación y capacitación en coordinación con el equipo de trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #15	IT-BPO-39-1	IT-BPO-39-1 Formador -Jornada Ordinaria-	4	240	\$170.162,67	\$163.356.160,96
2023	Adición	IT-BPO-39-1	IT-BPO-39-1 Formador -Jornada Ordinaria-	3	34	\$170.162,67	\$ 17.305.543,30

b. Adición ítems que no involucran recurso humano

A continuación, se detallan los ajustes a las cantidades de los ítems a adicionar, de acuerdo al consumo del presente año, a la dinámica de los canales y a la proyección del incremento de atenciones en los canales que continúan, debido a los cierres de servicios.

- Adicionar el Servicio IT-BPO-1-1 Troncal SIP**

Para la actual orden de compra se tiene contratado este ítem con cuarenta y tres (43) troncales SIP que son el servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación del call center. De acuerdo con la característica de este servicio, se requiere adicionar dos (2) troncales de acuerdo con el dimensionamiento actual de los agentes asignados al canal telefónico, quienes gestionan las llamadas de entrada y salida, en lo relacionado con encuestas de satisfacción, cierres de ciclo, diálogo social y orientación jurídica. Por lo cual se contrataría en total cuarenta y tres (45) troncales SIP.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #16	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	43	240	\$1.791,05	\$18.483.591,28
2023	Adición	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	45	34	\$1.791,05	\$ 2.732.240,16

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GA01-F06
			Versión: 4
			Fecha: 2022-12-05

- **Adicionar el Servicio IT-BPO-52-3 Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1**

Actualmente se tiene contratado un (1) Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps que conecta la Superintendencia de Industria y Comercio con el Proveedor Outsourcing, se requiere contar con otro enlace que funcione como contingencia para garantizar redundancia entre los sitios, por lo que se adiciona uno (1).¹

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #17	IT-BPO-52-3	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps	1	240	\$39.180,55	\$9.403.331,92
2023	Adición	IT-BPO-52-3	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps	2	34	\$39.180,55	\$ 2.656.441,27

- **Adicionar el IT-BPO-2-1 Minuto IVR (Interactive Voice Response) – Enrutador**

Para la presente orden de compra se cuenta con 30.000 minutos para que los ciudadanos puedan navegar por las diferentes opciones que se tienen disponibles en la línea de atención, para obtener información sobre los trámites que se adelantan en la entidad, es por ello que al contar con menos servicios disponibles como la eliminación del chat y de los agentes en puntos de atención a nivel nacional, se estima que las llamadas a las líneas de atención incrementen, por ello se aumenta a 40.000 minutos para este servicio.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #21	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutado	30.000	240	\$0,30	\$2.150.400,00
2023	Adición	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40.000	34	\$0,30	\$ 404.992,00

- **Adicionar el IT-BPO-7-6 Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular**

Actualmente se cuenta con 22.000 minutos para gestionar las llamadas de los usuarios para los diferentes tramites que se adelantan en la entidad, debido a la reducción de puntos de contacto con los ciudadanos, se requiere adicionar a 32.000 los minutos para dar continuidad en la atención, realizar cierres de ciclo de las encuestas de satisfacción y gestionar acompañamientos en los servicios de Dialogo Social, Orientación Jurídica y SICFacilita.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #22	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular	22.000	240	\$0,73	\$3.852.640,00

¹ La redundancia de red es un proceso que añade dispositivos de red, equipos y líneas de comunicación adicionales para mantener la conectividad en caso de que la ruta principal o una de sus partes/enlaces falle.

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

2023	Adición	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular -	32.000	34	\$0,73	\$ 791.542,40
------	---------	------------	--	--------	----	--------	---------------

- Adicionar el IT-BPO-10-1 Minuto Virtual Hold**

En la presente orden de compra se contemplaron 250 minutos de virtual hold que, es un servicio recepción virtual de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para que en un tiempo posterior se gestione la devolución de la llamada al ciudadano, se proyecta que este servicio aumente, por lo cual se requieren 300 minutos mensuales.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	23	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	250	240	\$0,37	\$21.900,00
2023	Adición	IT-BPO-10-1	Minuto Virtual Hold	300	34	\$0,37	\$ 3.712,05

3.14 Adicionar IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart

Actualmente el servicio de Chatbot, que se encuentra disponible en la página web, cuenta con una capacidad mensual de 14.000 respuestas, debido a la eliminación del servicio del chat, se proyecta que los ciudadanos ingresen mediante este servicio para autoatender su consulta inicial y posterior a ello si se requiere mayor información, trasladar esta conversación a un agente para brindar una atención más personalizada, es por ello que se estima un aumento del consumo de este servicio, llegando a las 16.000 respuestas mensuales.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #27	IT-BPO-21-1	IT-BPO-21-1Chatbot Smart	14.000	240	\$5,64	\$18.944.800,00
2023	Adición	IT-BPO-21-1	IT-BPO-21-1Chatbot Smart	16.000	34	\$5,64	\$ 3.058.232,00

- Adicionar el IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office**

En la presente orden de compra se cuenta con ciento nueve (109) componentes complemento puesto de trabajo, para la presente modificación se disminuye la cantidad, debido a la reducción de agentes quienes utilizarían las licencias de Microsoft Office, que serían setenta (70) al mes.

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #30	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office-	109	240	\$1.638,00	\$42.849.966,64
2023	Adición	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office	70	34	\$1.638,00	\$ 3.886.963,72

- Adicionar el IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal**

En la presente orden de compra se cuenta con ochenta y siete (87) Plataforma de Centro de Contacto para Agente, en la presente adición se disminuye la cantidad, debido a la reducción de personas quienes utilizarían el acceso a las herramientas multicanal para un total setenta (70) al mes.

Vigencia	Ítem Orden Compra	Código del servicio	Nombre del Servicio	Capacidad	Tiempo	Valor Unitario	Total
2023	Actual #31	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 135 Licencias por canal por Agente x mes	87	240	\$3.774,92	\$78.820.350,48
2023	Adición	IT-BPO-47-2	Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 111 Licencias por canal por Agente x mes	70	34	\$3.774,92	\$ 8.957.887,53

c. Ítems a adicionar con las mismas cantidades

A continuación, se detallan los servicios a adicionar, los cuales continúan con las mismas cantidades:

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Valor Unitario	Valor inicial OC 1155/2023	Tiempo	Valor modificación
IT-BPO-34-1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1	\$542.847,96	\$130.283.509,52	34	\$ 18.402.545,72
IT-BPO-33-5	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1	\$ 329.884,93	\$ 79.172.384,24	34	\$ 11.183.099,27
IT-BPO-25-21	IT-BPO-25-21Agente en Sitio - Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	6	\$ 128.854,70	\$ 185.550.770,88	34	\$ 26.209.046,39
IT-BPO-29-186	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias	1	\$ 203.977,11	\$ 48.954.505,60	34	\$ 6.914.823,92

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

	humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes					
IT-BPO-6-1	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	3	\$ 1.326,70	\$ 955.224,24	34	\$ 134.925,42
IT-BPO-12-1	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	5	\$ 2.432,27	\$ 2.918.727,60	34	\$ 412.270,27
IT-BPO-13-1	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	11.000	\$ 0,13	\$ 350.240,00	34	\$ 49.471,40
IT-BPO-16-1	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.000	\$ 0,13	\$ 127.360,00	34	\$ 17.989,60

d. Ítems que no se adicionan en la presente modificación

Los siguientes servicios, no se adicionan en atención a la adecuación de los servicios por disminución del presupuesto; lo que conlleva al retiro de los asesores a nivel nacional, con sus respectivos ítems como los enlaces de conectividad, VPN y quiosco:

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Tiempo Días	Valor Unitario	Valor inicial OC 1155/2023
IT-BPO-32-2	IT-BPO-32-2Agente Bilingüe- Técnico -En sitio Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	1	240	\$ 153.294,35	\$ 36.790.643,76
IT-BPO-26-156	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	12	240	\$ 176.326,87	\$ 507.821.384,64
IT-BPO-52-16	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	3	240	\$ 20.136,33	\$ 14.498.156,40
IT-BPO-52-21	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	1	240	\$ 35.157,56	\$ 8.437.815,04
IT-BPO-53-1	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	17	240	\$ 767,23	\$ 3.130.302,48
IT-BPO-57-1	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	1	240	\$ 66.335,02	\$ 15.920.405,76

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Los siguientes ítems no se adicionan toda vez que, de acuerdo a lo estipulado en Anexo 1 Fichas técnicas y condiciones transversales, se facturan en la orden de compra una única vez:

Cod. Matriz	Descripción Servicio	Cantidad	Tiempo Días	Valor Unitario	Valor total vigencia 2023
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1760	30	\$ 497,51	\$ 26.268.668,80
IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	32	30	\$ 7.564,08	\$ 7.261.514,24
IT-BPO-60-1	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m ² cerrado	350	30	\$ 165,84	\$ 1.741.295,50

IT-BPO-23-1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales-

No se requiere adicionar este ítem, debido a que las horas de desarrollo se ejecutaron al inicio de la presente orden de compra y de acuerdo con lo requerido en la contratación, para la implementación y desarrollo de todos los servicios necesarios para la operación.

IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional

No se requiere adicionar este ítem, debido a que el distintivo institucional en la presente orden de compra, de acuerdo con lo señalado el Anexo 1. Fichas Técnicas y Condiciones Transversales del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 que indica lo siguiente:

"(...) 6. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.

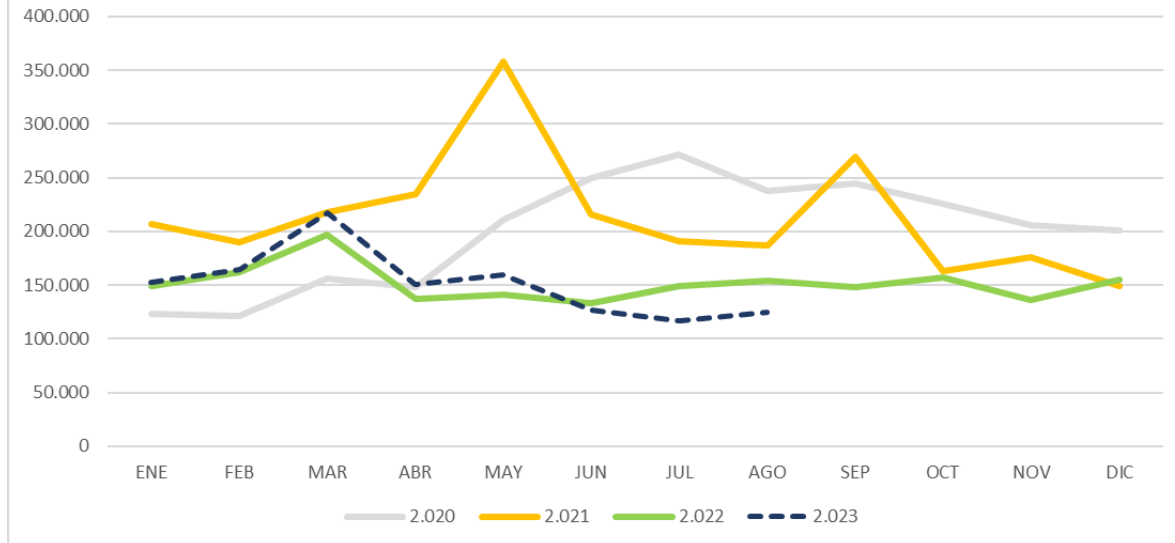
7. El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio.(...)"

IT-BPO-60-1 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto

No se requiere adicionar este ítem, debido a que el cerramiento se factura por única vez en la presente orden de compra, dado que es necesario tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad que se requiere para la prestación del servicio.

Comportamiento de atenciones por los diferentes canales

A continuación, se presenta en la siguiente gráfica las atenciones mes a mes desde la vigencia 2020 hasta agosto de 2023, donde se evidencia el comportamiento de las interacciones con los ciudadanos:



Atenciones a ciudadanos GTAC 2020 - 2021 - 2022 - 2023

En el año 2020, durante la Emergencia Sanitaria en total se registraron 2.398.138 atenciones, en el 2021 se realizaron 2.558.559 atenciones, lo cual representa un incremento del 7% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual, así las cosas, fue la vigencia en donde más ciudadanos se han atendido.

Para el año 2022, se realizaron 1.820.578 atenciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, en el año 2023 con corte a 31 de agosto que han recibido 1.213.899 atenciones. Basado en lo anterior, en promedio se realizan 151.737 atenciones mensuales.

6. CONSOLIDADO DE ITEMS PARA LA ADICIÓN

En atención a lo anteriormente expuesto, los ítems a adicionar con la presente solicitud son los siguientes:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 18,402,545.72
37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 25,975,921.78
38	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 33,354,726.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 11,183,099.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 18,228,143.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria - Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 26,209,046.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 353,748,336.23

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 39,519,854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 144,382,565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 29,887,404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 26,215,406.34
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 6,914,823.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 17,305,543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 2,732,240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 2,656,441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	MES	\$ 119,403.03	\$ 134,925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 358,400.00	\$ 404,992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 700,480.00	\$ 791,542.40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 3,285.00	\$ 3,712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 364,840.95	\$ 412,270.27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	MES	\$ 43,780.00	\$ 49,471.40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	MES	\$ 15,920.00	\$ 17,989.60
58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 3,058,232.00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 3,886,963.72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 8,957,887.53
	IVA	1	UNIDAD		\$ 147,142,476.09
	VALOR A ADICIONAR				\$ 921,576,560.78

7. IVA

En la siguiente tabla se detalla el valor del IVA actual de la orden de compra, y el valor del IVA que corresponde a la adición:

Concepto	Valor actual 2023	Valor Adición 2023	Valor Final
Servicios	\$ 8.548.096.124,22	\$ 774.434.084,69	\$ 9.322.530.208,91
IVA (Tarifa del 19%)	\$ 1.624.138.263,60	\$ 147.142.476,09	\$ 1.771.280.739,69
Total Servicio incluido IVA	\$ 10.172.234.387,82	\$921.576.560,78	\$ 11.093.810.948,60

8. ORDEN DE COMPRA DESPUÉS DE ADICIÓN Y PRORROGA

En consecuencia, y en atención a todo lo expuesto anteriormente, los valores y las cantidades de los ítems de la

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Orden de Compra, con la presente modificación, es la siguiente:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 130,283,509.52
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	8	MES	\$ 34,481,312.10	\$ 275,850,496.80
3	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	8	MES	\$ 41,324,439.59	\$ 330,595,516.72
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	8	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 79,172,384.24
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 43,016,267.76	\$ 344,130,142.08
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	8	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 185,550,770.88
7	IT-BPO-32-2Agente Biligüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 4,598,830.47	\$ 36,790,643.76
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	8	MES	\$ 599,116,040.91	\$ 4,792,928,327.28
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 48,962,651.29	\$ 391,701,210.32
10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 26,306,037.45	\$ 210,448,299.60
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	8	MES	\$ 52,898,060.90	\$ 423,184,487.20
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	8	MES	\$ 63,477,673.08	\$ 507,821,384.64
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 46,398,949.28	\$ 371,191,594.24
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	8	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 48,954,505.60
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	8	MES	\$ 20,419,520.12	\$ 163,356,160.96
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	8	MES	\$ 2,310,448.91	\$ 18,483,591.28
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,175,416.49	\$ 9,403,331.92
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	8	MES	\$ 1,812,269.55	\$ 14,498,156.40
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,054,726.88	\$ 8,437,815.04
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	8	MES	\$ 119,403.03	\$ 955,224.24
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	8	MES	\$ 268,800.00	\$ 2,150,400.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	8	MES	\$ 481,580.00	\$ 3,852,640.00
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	8	MES	\$ 2,737.50	\$ 21,900.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	8	MES	\$ 364,840.95	\$ 2,918,727.60
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	8	MES	\$ 43,780.00	\$ 350,240.00
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	8	MES	\$ 15,920.00	\$ 127,360.00
27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	8	MES	\$ 2,368,100.00	\$ 18,944,800.00

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	8	MES	\$ 391,287.81	\$ 3,130,302.48
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	8	MES	\$ 1,990,050.72	\$ 15,920,405.76
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	8	MES	\$ 5,356,245.83	\$ 42,849,966.64
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	8	MES	\$ 9,852,543.81	\$ 78,820,350.48
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	MES	\$ 26,268,668.80	\$ 26,268,668.80
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	1	MES	\$ 7,261,514.24	\$ 7,261,514.24
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	1	MES	\$ 1,741,295.50	\$ 1,741,295.50
35	IVA	1	UNIDAD	\$ 1,771,280,739.69	\$ 1,771,280,739.69
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 18,402,545.72
37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 25,975,921.78
38	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 33,354,726.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 11,183,099.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 18,228,143.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 26,209,046.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 353,748,336.23
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 39,519,854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 144,382,565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 29,887,404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria - Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 26,215,406.34
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 6,914,823.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 17,305,543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 2,732,240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 2,656,441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	MES	\$ 119,403.03	\$ 134,925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 358,400.00	\$ 404,992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 700,480.00	\$ 791,542.40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 3,285.00	\$ 3,712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 364,840.95	\$ 412,270.27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	MES	\$ 43,780.00	\$ 49,471.40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	MES	\$ 15,920.00	\$ 17,989.60
58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 3,058,232.00

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 3,886,963.72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 8,957,887.53
Valor total OC 1155 de 2023					\$11.093.810.948,60

Dado lo anterior, se solicita:

8. 1. Adicionar la suma de **\$921.576.560,78** a la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), con ocasión de la prórroga y modificación de servicios.

En atención a la presente modificación el valor total de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), será por la suma de **\$11.093.810.948,60**

Vigencia	Valor Final
OC Inicial 2023	\$10.172.234.387,82
Adición 2023	\$921.576.560,78
TOTAL OC	\$11.093.810.948,60

8. 2. Prorrogar la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), hasta el 31 de diciembre de 2023.

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación, adición y prórroga señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 9/10/2023

Atentamente,

Firmado digitalmente por
Mayerly Ramírez Díaz
Fecha: 2023.10.09 10:58:41
-05'00'

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ
Supervisor del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Poveda - Johana Huertas - Tatiana Latorre Cruz – María Angélica Martínez
Revisó: Luz Dary Orjuela - María Claudia Osorio
Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	379670
Número de orden de compra a modificar:	106645
Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Marcelo Barreto Daza
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:	2023-10-10 07:13:59

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2023-11-26	2023-12-31

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
101536	Servicios BPO 2023	CDP-3223	CDP	3223

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT- BPO-34-1- Gerente de proyecto_NA_NA_ 1 Mes	8.0	Mes	16285438.69	CDP-3223	130283509.52

2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	34481312.10	CDP-3223	275850496.80
3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 7 Mes	8.0	Mes	41324439.59	CDP-3223	330595516.72
4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jorr Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	9896548.03	CDP-3223	79172384.24
5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornad Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	43016267.76	CDP-3223	344130142.08
6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 6 Mes	8.0	Mes	23193846.36	CDP-3223	185550770.88
7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico_I Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	4598830.47	CDP-3223	36790643.76
8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 111 Mes	8.0	Mes	599116040.91	CDP-3223	4792928327.28

9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 7 Mes	8.0	Mes	48962651.29	CDP-3223	391701210.32
10	bpo02--10 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.0	Mes	26306037.45	CDP-3223	210448299.60
11	bpo02--11 - IT- BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 10 Mes	8.0	Mes	52898060.90	CDP-3223	423184487.20
12	bpo02--12 - IT- BPO-26-156- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 2_NA - 12 Mes	8.0	Mes	63477673.08	CDP-3223	507821384.64
13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_Age profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	46398949.28	CDP-3223	371191594.24

01/05/15

14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1	8.0	Mes	6119313.20	CDP-3223	48954505.60
15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 4 Mes	8.0	Mes	20419520.12	CDP-3223	163356160.96
16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_ 43 Mes	8.0	Mes	2310448.91	CDP-3223	18483591.28
17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA_ 1 Mes	8.0	Mes	1175416.49	CDP-3223	9403331.92
18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA_ 3 Mes	8.0	Mes	1812269.55	CDP-3223	14498156.40
19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 2_NA_NA_NA_NA_ 1 Mes	8.0	Mes	1054726.88	CDP-3223	8437815.04
20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 3 Anuncio	8.0	Mes	119403.03	CDP-3223	955224.24

21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 30000 Minuto	8.0	Mes	268800.00	CDP-3223	2150400.00
22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 22000 Minuto	8.0	Mes	481580.00	CDP-3223	3852640.00
23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 250 Minuto	8.0	Mes	2737.50	CDP-3223	21900.00
24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_ 5 Licencia Mes	8.0	Mes	364840.95	CDP-3223	2918727.60
25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_N 11000 Correo	8.0	Mes	43780.00	CDP-3223	350240.00
26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 4000 Mensaje SMS	8.0	Mes	15920.00	CDP-3223	127360.00
27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA 14000 Respuesta Chatbot Smart	8.0	Mes	2368100.00	CDP-3223	18944800.00
28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 17 Mes	8.0	Mes	391287.81	CDP-3223	3130302.48

29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_I 1 Quiosco auto- consulta	8.0	Mes	1990050.72	CDP-3223	15920405.76
30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 109 Licencia Mes	8.0	Mes	5356245.83	CDP-3223	42849966.64
31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N 87 Licencia por canal por Agente	8.0	Mes	9852543.81	CDP-3223	78820350.48
32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_I 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	26268668.80	CDP-3223	26268668.80
33	bpo02--33 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N 32 Distintivo	1.0	Mes	7261514.24	CDP-3223	7261514.24
34	bpo02--34 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 350 m² cerrado	1.0	Mes	1741295.50	CDP-3223	1741295.50
35	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1624138263.60	CDP-3223	1624138263.60

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	Mes	16285438.69	CDP-3223	18402545.72
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	Mes	22987541.40	CDP-3223	25975921.78
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-38-7Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	Mes	29517456.85	CDP-3223	33354726.24
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	Mes	9896548.03	CDP-3223	11183099.27
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	Mes	16131100.41	CDP-3223	18228143.46
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	Mes	23193846.36	CDP-3223	26209046.39

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	Mes	313051624.98	CDP-3223	353748336.23
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	34973322.35	CDP-3223	39519854.26
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	Mes	127772181.90	CDP-3223	144382565.55
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	26449030.45	CDP-3223	29887404.41

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	Mes	23199474.64	CDP-3223	26215406.34
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	Mes	6119313.20	CDP-3223	6914823.92
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	Mes	15314640.09	CDP-3223	17305543.30
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	Mes	2417911.65	CDP-3223	2732240.16
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	Mes	2350832.98	CDP-3223	2656441.27

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-6- 1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	Mes	119403.03	CDP-3223	134925.42
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-2- 1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	Mes	358400.00	CDP-3223	404992.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7- 6Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	Mes	700480.00	CDP-3223	791542.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	Mes	3285.00	CDP-3223	3712.05
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-12- 1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	Mes	364840.95	CDP-3223	412270.27
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	Mes	43780.00	CDP-3223	49471.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	Mes	15920.00	CDP-3223	17989.60

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-21-1 Chatbot Smart-Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	Mes	2706400.00	CDP-3223	3058232.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-62-43 Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	Mes	3439790.90	CDP-3223	3886963.72
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-2 Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	Mes	7927334.10	CDP-3223	8957887.53
Editado	35	bpo02--IVA	1.00	Unidad	1771280739.69	CDP-3223	1771280739.69

Detalle o justificación de la aclaración

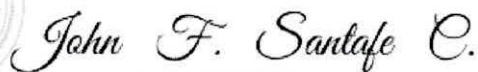
Se requiere prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) hasta el 31 de diciembre de 2023 (esta fracción equivale a 34 días o 1,13 meses); con el fin de continuar de manera ininterrumpida con la prestación de servicios BPO – Contact Center, mientras se adelanta el proceso para la adjudicación de un nuevo contrato. En consecuencia, se adiciona la Orden de Compra para de cubrir el valor de estos servicios y se modifican los ítems de acuerdo con el presupuesto asignado. La adición se hará con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.3223 adicionado el 22-09-2023.



Firma ordenador del gasto

Nombre: MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA

Documento: c.c. No. 52.692.328 de Bogotá D.C

ID Firma: 29bb0104-698b-4b16-a79d-768b67aca8d5

Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Santafe Correa

Documento: 79.694.477

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-69388- -35-0
TRA: 301 BIENESSERVI
ACT: 431 REQUERIMITOINTE
ORI: 72 G.ATENCIUDADANO

FECHA: 2023-12-11 13:35:46
EVE: 320 PAGO
FOLIOS: 1
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

72

Para JUAN DAVID LEMUS PACHECO
SECRETARIO GENERAL

De COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Asunto: Radicación: 23-69388- -35-0
Trámite: 301
Evento: 320
Actuación: 431
Folios: 1

Respetado Doctor:

Para su trámite y fines pertinentes damos traslado del radicado 23-69388 por medio del cual se remite formato solicitud de modificación y resolución 72704 de 2023, a fin de adelantar el correspondiente tramite para el cambio de nombre del supervisor de la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023).

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1345109346

Elaboró: DANIELA FERNANDA POVEDA CRIOLLO
Revisó: Paola Andrea Mejía Hoyos
Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos

Anexo: Anexo 1, Anexo 2



	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Prórroga del plazo de ejecución	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Cambiar el nombre del supervisor de la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Mayerly Ramírez Díaz a Paola Andrea Mejía Hoyos.
Suspensión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	ORDEN DE COMPRA 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023)	23/03/2023	2703/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 31 de diciembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir. y expedición del registro presupuestal.	Treinta y uno (31) de diciembre de 2023.
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Contratista	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A - OUTSOURCING S. A
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Paola Andrea Mejía Hoyos Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	Diez mil ciento setenta y dos millones doscientos treinta y cuatro mil trescientos ochenta y siete pesos con ochenta y dos centavos (\$10.172.234.387,82) M/CTE, incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
5/10/2023	\$924.295.075,71	Hasta el 31 de diciembre de 2023.	Treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
91.61%	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 23 de marzo de 2023 y el 31 de diciembre de 2023
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
80.84%	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados hasta el mes de octubre de 2023.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

5.1 CAMBIO NOMBRE DEL SUPERVISOR DE LA ORDEN DE COMPRA

La Superintendencia de Industria y Comercio el día veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023) con la sociedad Outsourcing Servicios Informáticos S.A, para la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el día veintisiete (27) de marzo de 2023 con la suscripción del acta de inicio.

El plazo de ejecución inicial de la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), se pactó hasta el día veintiséis (26) de noviembre de 2023, el cual fue prorrogado hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

Ahora bien, en los Estudios Previos que sustentan la contratación, se estableció que la supervisión de la Orden de Compra sería ejercida por el COORDINADOR(A) DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, o la persona que el Ordenador del Gasto designe para tal fin.

Que, en virtud de lo anterior, en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se dispuso como supervisora de la Orden de Compra a **Mayerly Ramírez Díaz**, quien en su momento ejercía los funciones de Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Mediante la Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 "*Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo*", se designó como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria **Paola Andrea Mejía Hoyos**.

Dado lo anterior, se solicita realizar el cambio del nombre del supervisor en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos.

DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023.

De acuerdo con lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 11 de diciembre de 2023

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Atentamente,

**Paola Andrea
Mejía Hoyos**

Firmado digitalmente por
Paola Andrea Mejía Hoyos
Fecha: 2023.12.11 09:53:41
-05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisora del Contrato
Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Fernanda Poveda Criollo
Revisó: Maria Angelica Martínez – Maria Claudia Osorio
Aprobó: Paola Mejía Hoyos

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 72704 DE 2023

(21/11/2023)

"Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo"

Radicación 23-519176

LA SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de sus facultades legales y, en especial de las que le confieren el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el artículo 15 del Decreto 0905 de 2023, el artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, el Decreto 0610 de 2023, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 dispone que (...) *"Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo."* (...).

Que el artículo 15 del Decreto 0905 de 2023, prevé que los empleados de las Superintendencias que tengan planta global y que tengan a su cargo la coordinación o supervisión de grupos internos de trabajo, creados mediante resolución del jefe del organismo respectivo, percibirán mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo que estén desempeñando, durante el tiempo en que ejerzan tales funciones siempre y cuando no pertenezcan a los niveles Directivo o Asesor, y advierte que dicho valor no constituirá factor salarial para ningún efecto legal.

Que mediante Resolución 30911 del 17 de mayo de 2012, se creó y organizó el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial.

Que mediante Resolución 49602 de 2021, se asignó la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, a la servidora pública Mayerly Ramírez Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía 1.032.360.348, desde el 9 de agosto de 2021.

Que por autorización de la Superintendente de Industria y Comercio, se solicitó al Grupo de Trabajo de Administración de Personal, se asigne la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, a partir del 21 de noviembre de 2023.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Asignar la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, quien desempeña el empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 10, de la planta global, asignado al citado Grupo de Trabajo, a partir del 21 de noviembre de 2023.

ARTÍCULO 2. Como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, ejercerá las siguientes funciones:

"Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo"

1. Supervisar, orientar y ejecutar las funciones asignadas al Grupo de Trabajo.
2. Orientar la ejecución de las labores del grupo, participar en su realización y supervisar el cumplimiento de las mismas.
3. Propender por el desarrollo armónico de los programas de trabajo a cargo del grupo.
4. Coordinar las actividades de los funcionarios asignados al grupo de trabajo y evaluar el desempeño de cada uno de ellos teniendo en cuenta las disposiciones vigentes sobre la materia.
5. Proponer continuamente medidas de mejoramiento al desarrollo de las funciones a cargo del grupo.
6. Velar por el cumplimiento de las metas institucionales y compromisos relativos a la labor desarrollada

ARTÍCULO 3. Reconocer a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, el veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica más la reserva especial del ahorro mensual del empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 10, durante el tiempo que ejerza las funciones como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, dicho valor no constituye factor salarial.

ARTÍCULO 4. La servidora pública Mayerly Ramírez Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía 1.032.360.348, quien desempeña el empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 09, continuará desempeñando sus funciones en la Oficina Asesora de Planeación.

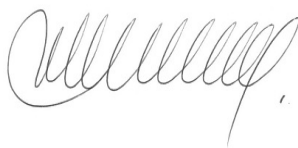
ARTÍCULO 5. Los recursos necesarios para el reconocimiento por coordinación del 20% de que trata el artículo tercero del presente Acto Administrativo, se encuentran amparados por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 123 del 2 de enero de 2023.

ARTÍCULO 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los 21 de noviembre de 2023

LA SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO ,



MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO

Elaboró:VRVS

Revisó:LHR,MDDG,JDLP

Aprobó:MDSPC

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	389167
Número de orden de compra a modificar:	106645

Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Marcelo Barreto Daza
Proveedor:	Outsourcing Servicios informáticos S.A.S BIC
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Aclaración de la Orden de Compra
Fecha:	2023-12-11 16:03:54

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Nombre del supervisor	Mayerly Ramirez Díaz	Paola Andrea Mejía Hoyos
Teléfono del supervisor	5870000	5870000 ext. 10807

Detalle o justificación de la aclaración

Teniendo en cuenta que mediante Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 "Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo", se designó como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos, se requiere actualizar los datos del supervisor registrados en la orden de compra.

Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento:

JUAN DAVID LEMUS PACHECO
c.c. No. 8.748.785 de Barranquilla

Firma de proveedor

Nombre:

Documento:

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 72704 DE 2023

(21/11/2023)

"Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo"

Radicación 23-519176

LA SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de sus facultades legales y, en especial de las que le confieren el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el artículo 15 del Decreto 0905 de 2023, el artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, el Decreto 0610 de 2023, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 dispone que (...) *"Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo."* (...).

Que el artículo 15 del Decreto 0905 de 2023, prevé que los empleados de las Superintendencias que tengan planta global y que tengan a su cargo la coordinación o supervisión de grupos internos de trabajo, creados mediante resolución del jefe del organismo respectivo, percibirán mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo que estén desempeñando, durante el tiempo en que ejerzan tales funciones siempre y cuando no pertenezcan a los niveles Directivo o Asesor, y advierte que dicho valor no constituirá factor salarial para ningún efecto legal.

Que mediante Resolución 30911 del 17 de mayo de 2012, se creó y organizó el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial.

Que mediante Resolución 49602 de 2021, se asignó la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, a la servidora pública Mayerly Ramírez Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía 1.032.360.348, desde el 9 de agosto de 2021.

Que por autorización de la Superintendente de Industria y Comercio, se solicitó al Grupo de Trabajo de Administración de Personal, se asigne la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, a partir del 21 de noviembre de 2023.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Asignar la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, quien desempeña el empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 10, de la planta global, asignado al citado Grupo de Trabajo, a partir del 21 de noviembre de 2023.

ARTÍCULO 2. Como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, ejercerá las siguientes funciones:

"Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo"

1. Supervisar, orientar y ejecutar las funciones asignadas al Grupo de Trabajo.
2. Orientar la ejecución de las labores del grupo, participar en su realización y supervisar el cumplimiento de las mismas.
3. Propender por el desarrollo armónico de los programas de trabajo a cargo del grupo.
4. Coordinar las actividades de los funcionarios asignados al grupo de trabajo y evaluar el desempeño de cada uno de ellos teniendo en cuenta las disposiciones vigentes sobre la materia.
5. Proponer continuamente medidas de mejoramiento al desarrollo de las funciones a cargo del grupo.
6. Velar por el cumplimiento de las metas institucionales y compromisos relativos a la labor desarrollada

ARTÍCULO 3. Reconocer a la servidora pública Paola Andrea Mejía Hoyos, identificada con cédula de ciudadanía 52.783.508, el veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica más la reserva especial del ahorro mensual del empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 10, durante el tiempo que ejerza las funciones como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, dicho valor no constituye factor salarial.

ARTÍCULO 4. La servidora pública Mayerly Ramírez Díaz, identificada con la cédula de ciudadanía 1.032.360.348, quien desempeña el empleo de Profesional Universitario (Prov), Código 2044, Grado 09, continuará desempeñando sus funciones en la Oficina Asesora de Planeación.

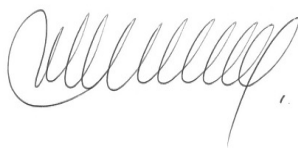
ARTÍCULO 5. Los recursos necesarios para el reconocimiento por coordinación del 20% de que trata el artículo tercero del presente Acto Administrativo, se encuentran amparados por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 123 del 2 de enero de 2023.

ARTÍCULO 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los 21 de noviembre de 2023

LA SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO ,



MARÍA DEL SOCORRO PIMIENTA CORBACHO

Elaboró:VRVS

Revisó:LHR,MDDG,JDLP

Aprobó:MDSPC

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Prórroga del plazo de ejecución	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Cambiar el nombre del supervisor de la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Mayerly Ramírez Díaz a Paola Andrea Mejía Hoyos.
Suspensión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☐ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	ORDEN DE COMPRA 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023)	23/03/2023	2703/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 31 de diciembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir. y expedición del registro presupuestal.	Treinta y uno (31) de diciembre de 2023.
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Contratista	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A - OUTSOURCING S. A
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Paola Andrea Mejía Hoyos Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	Diez mil ciento setenta y dos millones doscientos treinta y cuatro mil trescientos ochenta y siete pesos con ochenta y dos centavos (\$10.172.234.387,82) M/CTE, incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
5/10/2023	\$924.295.075,71	Hasta el 31 de diciembre de 2023.	Treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
91.61%	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 23 de marzo de 2023 y el 31 de diciembre de 2023
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
80.84%	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados hasta el mes de octubre de 2023.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

5.1 CAMBIO NOMBRE DEL SUPERVISOR DE LA ORDEN DE COMPRA

La Superintendencia de Industria y Comercio el día veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023) con la sociedad Outsourcing Servicios Informáticos S.A, para la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el día veintisiete (27) de marzo de 2023 con la suscripción del acta de inicio.

El plazo de ejecución inicial de la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), se pactó hasta el día veintiséis (26) de noviembre de 2023, el cual fue prorrogado hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

Ahora bien, en los Estudios Previos que sustentan la contratación, se estableció que la supervisión de la Orden de Compra sería ejercida por el COORDINADOR(A) DEL GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, o la persona que el Ordenador del Gasto designe para tal fin.

Que, en virtud de lo anterior, en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se dispuso como supervisora de la Orden de Compra a **Mayerly Ramírez Díaz**, quien en su momento ejercía los funciones de Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Mediante la Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 "*Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo*", se designó como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria **Paola Andrea Mejía Hoyos**.

Dado lo anterior, se solicita realizar el cambio del nombre del supervisor en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos.

DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023.

De acuerdo con lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 11 de diciembre de 2023

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Atentamente,

**Paola Andrea
Mejía Hoyos**

Firmado digitalmente por
Paola Andrea Mejía Hoyos
Fecha: 2023.12.11 09:53:41
-05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisora del Contrato
Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Fernanda Poveda Criollo
Revisó: Maria Angelica Martínez – Maria Claudia Osorio
Aprobó: Paola Mejía Hoyos

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	392215
Número de orden de compra a modificar:	106645
Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Marcelo Barreto Daza
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:	2023-12-26 19:24:12

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2023-12-31	2024-04-30

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
101536	Servicios BPO 2023	CDP-3223	CDP	3223
Nueva	Adición y prórroga 2024	AVF-164623	AVF	164623

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT- BPO-34-1- Gerente de proyecto_NA_NA_ 1 Mes	8.0	Mes	16285438.69	CDP-3223	130283509.52

2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	34481312.10	CDP-3223	275850496.80
3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 7 Mes	8.0	Mes	41324439.59	CDP-3223	330595516.72
4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jorr Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	9896548.03	CDP-3223	79172384.24
5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornad Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	43016267.76	CDP-3223	344130142.08
6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 6 Mes	8.0	Mes	23193846.36	CDP-3223	185550770.88
7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico_ Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	4598830.47	CDP-3223	36790643.76
8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 111 Mes	8.0	Mes	599116040.91	CDP-3223	4792928327.28

Handwritten signature/initials

9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 7 Mes	8.0	Mes	48962651.29	CDP-3223	391701210.32
10	bpo02--10 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.0	Mes	26306037.45	CDP-3223	210448299.60
11	bpo02--11 - IT- BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 10 Mes	8.0	Mes	52898060.90	CDP-3223	423184487.20
12	bpo02--12 - IT- BPO-26-156- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 2_NA - 12 Mes	8.0	Mes	63477673.08	CDP-3223	507821384.64
13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_Age profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	46398949.28	CDP-3223	371191594.24

Handwritten signature/initials

14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA 1	8.0	Mes	6119313.20	CDP-3223	48954505.60
15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_ 4 Mes	8.0	Mes	20419520.12	CDP-3223	163356160.96
16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_N 43 Mes	8.0	Mes	2310448.91	CDP-3223	18483591.28
17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA 1 Mes	8.0	Mes	1175416.49	CDP-3223	9403331.92
18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	1812269.55	CDP-3223	14498156.40
19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 2_NA_NA_NA_NA 1 Mes	8.0	Mes	1054726.88	CDP-3223	8437815.04
20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_ 3 Anuncio	8.0	Mes	119403.03	CDP-3223	955224.24

Handwritten signature/initials

21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_ 30000 Minuto	8.0	Mes	268800.00	CDP-3223	2150400.00
22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_ de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_ 22000 Minuto	8.0	Mes	481580.00	CDP-3223	3852640.00
23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_ 250 Minuto	8.0	Mes	2737.50	CDP-3223	21900.00
24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_ 5 Licencia Mes	8.0	Mes	364840.95	CDP-3223	2918727.60
25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_N 11000 Correo	8.0	Mes	43780.00	CDP-3223	350240.00
26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N 4000 Mensaje SMS	8.0	Mes	15920.00	CDP-3223	127360.00
27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA 14000 Respuesta Chatbot Smart	8.0	Mes	2368100.00	CDP-3223	18944800.00
28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N 17 Mes	8.0	Mes	391287.81	CDP-3223	3130302.48

8
09/05

29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_I 1 Quiosco auto- consulta	8.0	Mes	1990050.72	CDP-3223	15920405.76
30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA 109 Licencia Mes	8.0	Mes	5356245.83	CDP-3223	42849966.64
31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N. 87 Licencia por canal por Agente	8.0	Mes	9852543.81	CDP-3223	78820350.48
32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_I 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	26268668.80	CDP-3223	26268668.80
33	bpo02--33 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N 32 Distintivo	1.0	Mes	7261514.24	CDP-3223	7261514.24
34	bpo02--34 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 350 m² cerrado	1.0	Mes	1741295.50	CDP-3223	1741295.50
35	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1771280739.69	CDP-3223	1771280739.69
36	IT-BPO-34- 1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	Mes	16285438.69	CDP-3223	18402545.72

37	IT-BPO-35- 1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	Mes	22987541.40	CDP-3223	25975921.78
38	IT-BPO-38- 7Lider de calidad -Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	1.13	Mes	29517456.85	CDP-3223	33354726.24
39	IT-BPO-33- 5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	Mes	9896548.03	CDP-3223	11183099.27
40	IT-BPO-31- 21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	Mes	16131100.41	CDP-3223	18228143.46
41	IT-BPO-25- 21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	Mes	23193846.36	CDP-3223	26209046.39
42	IT-BPO-25- 51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	Mes	313051624.98	CDP-3223	353748336.23

43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	34973322.35	CDP-3223	39519854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	Mes	127772181.90	CDP-3223	144382565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	26449030.45	CDP-3223	29887404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	Mes	23199474.64	CDP-3223	26215406.34

47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	Mes	6119313.20	CDP-3223	6914823.92
48	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	Mes	15314640.09	CDP-3223	17305543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	Mes	2417911.65	CDP-3223	2732240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps - Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	Mes	2350832.98	CDP-3223	2656441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	Mes	119403.03	CDP-3223	134925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	Mes	358400.00	CDP-3223	404992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	Mes	700480.00	CDP-3223	791542.40

54	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	Mes	3285.00	CDP-3223	3712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	Mes	364840.95	CDP-3223	412270.27
56	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	Mes	43780.00	CDP-3223	49471.40
57	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	Mes	15920.00	CDP-3223	17989.60
58	IT-BPO-21- 1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	Mes	2706400.00	CDP-3223	3058232.00
59	IT-BPO-62- 43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	Mes	3439790.90	CDP-3223	3886963.72
60	IT-BPO-47- 2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	Mes	7927334.10	CDP-3223	8957887.53

Artículos editados y/o agregados

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

Editado	1	bpo02--1 - IT- BPO-34-1- Gerente de proyecto_NA_NA 1 Mes	8.00	Mes	13978334.25	CDP-3223	111826674.00
Editado	2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_N 3 Mes	8.00	Mes	34481310.00	CDP-3223	275850480.00
Editado	3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Ampli 7 Mes	8.00	Mes	41324437.00	CDP-3223	330595496.00
Editado	4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_J Ordinaria _NA_NA_NA_N 1 Mes	8.00	Mes	9896547.75	CDP-3223	79172382.00
Editado	5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jorn Ordinaria_Oro_N 8 Mes	8.00	Mes	42254517.63	CDP-3223	338036141.04
Editado	6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 6 Mes	8.00	Mes	23177739.13	CDP-3223	185421913.04
Editado	7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.00	Mes	3257504.75	CDP-3223	26060038.00

Handwritten signature/initials

Editado	8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 111 Mes	8.00	Mes	592436617.88	CDP-3223	4739492943.04
Editado	9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_C sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 7 Mes	8.00	Mes	48583770.38	CDP-3223	388670163.04
Editado	10	bpo02--10 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA_NA - 7 Mes	8.00	Mes	26306035.00	CDP-3223	210448280.00
Editado	11	bpo02--11 - IT- BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Z 1_NA - 10 Mes	8.00	Mes	52324997.75	CDP-3223	418599982.00
Editado	12	bpo02--12 - IT- BPO-26-156- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Z 2_NA - 12 Mes	8.00	Mes	62662160.13	CDP-3223	501297281.04

Editado	13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_A profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 8 Mes	8.00	Mes	46253947.38	CDP-3223	370031579.04
Editado	14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_ profesional_Cier sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_N 1	8.00	Mes	6119313.00	CDP-3223	48954504.00
Editado	15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 4 Mes	8.00	Mes	20419520.00	CDP-3223	163356160.00
Editado	16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1- Troncal SIP_NA_NA_NA 43 Mes	8.00	Mes	2310433.00	CDP-3223	18483464.00
Editado	17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3- Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_ 1_NA_NA_NA_N 1 Mes	8.00	Mes	1175416.00	CDP-3223	9403328.00
Editado	18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps 1_NA_NA_NA_N 3 Mes	8.00	Mes	1812267.00	CDP-3223	14498136.00
Editado	19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps 2_NA_NA_NA_N 1 Mes	8.00	Mes	1054726.00	CDP-3223	8437808.00

[Handwritten signature]

Editado	20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_N/ 3 Anuncio	8.00	Mes	119403.00	CDP-3223	955224.00
Editado	21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1- Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_N 30000 Minuto	8.00	Mes	104561.00	CDP-3223	836488.00
Editado	22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6- Minutos de conexión outbound/Inbour de fijo a celular _NA_NA_NA_N/ 22000 Minuto	8.00	Mes	421787.63	CDP-3223	3374301.04
Editado	23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1- Minuto Virtual Hold_NA_NA_N/ 250 Minuto	8.00	Mes	265.00	CDP-3223	2120.00
Editado	24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_N/ 5 Licencia Mes	8.00	Mes	364840.00	CDP-3223	2918720.00
Editado	25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_ 11000 Correo	8.00	Mes	27175.88	CDP-3223	217407.04
Editado	26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_ 4000 Mensaje SMS	8.00	Mes	8343.00	CDP-3223	66744.00

Handwritten signature

Editado	27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_I 14000 Respuesta Chatbot Smart	8.00	Mes	2208999.00	CDP-3223	17671992.00
Editado	28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA 17 Mes	8.00	Mes	389718.50	CDP-3223	3117748.00
Editado	29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA 1 Quiosco auto- consulta	8.00	Mes	1990050.13	CDP-3223	15920401.04
Editado	30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licencia Microsoft Office_NA_NA_I 109 Licencia Mes	8.00	Mes	5352895.50	CDP-3223	42823164.00
Editado	31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA 87 Licencia por canal por Agente	8.00	Mes	9852489.00	CDP-3223	78819912.00
Editado	32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1- Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.00	Mes	15223500.00	CDP-3223	15223500.00

Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

Editado	33	bpo02--33 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_32 Distintivo	1.00	Mes	7261504.00	CDP-3223	7261504.00
Editado	34	bpo02--34 - IT-BPO-60-1-Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_N. 350 m² cerrado	1.00	Mes	563668.00	CDP-3223	563668.00
Editado	35	bpo02--IVA	1.00	Unidad	2269398631.16	CDP-3223	2269398631.16
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto-Capacidad 1 x mes	4.00	Mes	16285438.69	AVF-164623	65141754.76
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.00	Mes	22987541.40	AVF-164623	91950165.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-38-7Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	4.00	Mes	29517456.85	AVF-164623	118069827.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.00	Mes	9896548.03	AVF-164623	39586192.12
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales - Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.00	Mes	16131100.41	AVF-164623	64524401.64

[Handwritten signature]

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.00	Mes	23193846.36	AVF-164623	92775385.44
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.00	Mes	313051624.98	AVF-164623	1252206499.92
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	Mes	34973322.35	AVF-164623	139893289.40
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.00	Mes	127772181.90	AVF-164623	511088727.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	Mes	26449030.45	AVF-164623	105796121.80

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.00	Mes	23199474.64	AVF-164623	92797898.56
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4.00	Mes	6119313.20	AVF-164623	24477252.80
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.00	Mes	15314640.09	AVF-164623	61258560.36
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.00	Mes	2417911.65	AVF-164623	9671646.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.00	Mes	2350832.98	AVF-164623	9403331.92

[Handwritten signature]

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-6- 1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.00	Mes	119403.03	AVF-164623	477612.12
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-2- 1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.00	Mes	358400.00	AVF-164623	1433600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-7- 6Minutos de conexión outbound/Inbour Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.00	Mes	700480.00	AVF-164623	2801920.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.00	Mes	3285.00	AVF-164623	13140.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-12- 1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.00	Mes	364840.95	AVF-164623	1459363.80
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.00	Mes	43780.00	AVF-164623	175120.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.00	Mes	15920.00	AVF-164623	63680.00

Nuevo	Nuevo	IT-BPO-21-1Chatbot Smart-Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.00	Mes	2706400.00	AVF-164623	10825600.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office-Capacidad 70 Licencias x Mes	4.00	Mes	3439790.90	AVF-164623	13759163.60
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal-Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.00	Mes	7927334.10	AVF-164623	31709336.40

Detalle o justificación de la aclaración

Conforme la justificación presentada en la solicitud de la supervisión se requiere: 1. Reducir y liberar del Registro Presupuestal No. 240523 de 2023 respecto de los recursos no ejecutados con corte al 26 de noviembre de 2023, 2. Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (30) de abril de 2024, contado a partir del día primero (1) de enero de 2024; y, en consecuencia, 3. Adicionar el valor en la suma de TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS MICTE \$3.262.217.914,29, respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2024, No. 1-2023-110334 del 22 de diciembre de 2023, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Autorización VF 164623 expedida por la Dirección Financiera; y, con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto o Servicios BPO a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto.



Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento:

MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA
C.C. No. 52.692.328



Firma de proveedor

Nombre: John Fernando Santafe Correa

Documento: 79.694.477

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☒ SI ☐ NO	Adicionar la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) por valor de TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS. (\$3.262.217.914,29).
Prórroga del plazo de ejecución	☒ SI ☐ NO	Prorrogar el plazo de ejecución hasta el día treinta (30) de abril de 2024.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Se requiere realizar reducción al valor total del contrato por valor de \$142.426.909,84.
Suspensión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1155 de 2023 (CCE-106645)	23/03/2023	27/03/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 26 de noviembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir. y expedición del registro presupuestal	veintiséis (26) de noviembre de 2023
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Paola Andrea Mejía Hoyos - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82), incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
10/10/2023	\$921.576.560,78	Hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.	31/12/2023

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Noventa y cuatro punto cincuenta y tres por ciento de ejecución (94.53%)	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 27 de marzo al 15 de diciembre de 2023
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Ochenta punto ochenta y cuatro por ciento de ejecución (80.84%)	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados en los meses de marzo a octubre de 2023.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

5. 1. MODIFICACIÓN (REDUCCIÓN) DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2023

La Superintendencia de Industria y Comercio, emitió la Circular Interna No. 17 de fecha 15 de noviembre de 2023, mediante la cual establece directrices para el cierre financiero vigencia fiscal de 2023 e inicio de la ejecución del presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal 2024, y que establece en el numeral 1.1. del literal A.) Cierre Financiero Vigencia Fiscal 2023, la Liberación de saldos Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP).

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Por lo anteriormente expuesto, y una vez realizada la verificación financiera y técnica respectiva, se evidencia la necesidad de una reducción del valor de los ítems no ejecutados en su totalidad frente a los valores estimados para cada mes de los servicios contratados con corte al 26 de noviembre de 2023, en razón a las siguientes circunstancias que se suscitaron en el transcurrir de los ocho (8) meses de ejecución:

- En atención a que la presente Orden de Compra tuvo su inicio el día veintisiete (27) de marzo de 2023, durante el primer mes de ejecución se realizaron las gestiones administrativas necesarias para la prestación adecuada y oportuna del servicio, como adecuaciones, instalaciones y contrataciones, especialmente en los servicios relacionados con el Talento Humano, los cuales se fueron ejecutando a media que avanzaba el cumplimiento de la presente Orden de Compra.
- Se efectuaron las revisiones a los informes de gestión presentados por el Proveedor correspondientes a los meses de operación, es decir, de marzo a noviembre de 2023, en los cuales se evidencia que el comportamiento en algunos ítems de la orden de compra respecto de servicios de consumo como (mensajes sms, minutos de conexión, mailing, minuto virtual, plataforma centro de contacto, chatbot Smart entre otros), fue menor al establecido inicialmente debido al comportamiento transaccional de los meses de ejecución.
- Se efectuó el redondeo de los valores en la factura, en atención a lo establecido en la Cláusula 11 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, el cual señala lo siguiente:

(...)“Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior”.(...)

A continuación, se relaciona, el valor a reducir por ítem de servicio, sujeto a liberación presupuestal con ocasional cierre de vigencia 2023, que asciende a un total de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL NOVECIENTOS NUEVE PESOS CON OCHENTA Y CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$142.426.909.84)**:

ITEM	ARTUCULO	VALOR SERVICIO VIGENCIA 2023	VALOR EJECUCIÓN VIGENCIA 2023	VALOR A REDUCIR
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	\$ 130,283,509.52	\$ 111,826,674.00	\$ 18,456,835.52
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	\$ 275,850,496.80	\$ 275,850,480.00	\$ 16.80
3	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	\$ 330,595,516.72	\$ 330,595,496.00	\$ 20.72
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	\$ 79,172,384.24	\$ 79,172,382.00	\$ 2.24
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 344,130,142.04	\$ 338,036,141.00	\$ 6,094,001.04
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	\$ 185,550,770.84	\$ 185,421,913.00	\$ 128,857.84
7	IT-BPO-32-2Agente Bilingüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	\$ 36,790,643.76	\$ 26,060,038.00	\$ 10,730,605.76
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	\$ 4,792,928,327.24	\$ 4,739,492,943.00	\$ 53,435,384.24
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	\$ 391,701,210.28	\$ 388,670,163.00	\$ 3,031,047.28

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	\$ 210,448,299.60	\$ 210,448,280.00	\$ 19.60
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	\$ 423,184,487.20	\$ 418,599,982.00	\$ 4,584,505.20
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	\$ 507,821,384.60	\$ 501,297,281.00	\$ 6,524,103.60
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 371,191,594.20	\$ 370,031,579.00	\$ 1,160,015.20
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	\$ 48,954,505.60	\$ 48,954,504.00	\$ 1.60
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	\$ 163,356,160.96	\$ 163,356,160.00	\$ 0.96
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	\$ 18,483,591.28	\$ 18,483,464.00	\$ 127.28
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	\$ 9,403,331.92	\$ 9,403,328.00	\$ 3.92
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	\$ 14,498,156.40	\$ 14,498,136.00	\$ 20.40
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	\$ 8,437,815.04	\$ 8,437,808.00	\$ 7.04
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	\$ 955,224.24	\$ 955,224.00	\$ 0.24
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	\$ 2,150,400.00	\$ 836,488.00	\$ 1,313,912.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	\$ 3,852,639.96	\$ 3,374,301.00	\$ 478,338.96
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	\$ 21,900.00	\$ 2,120.00	\$ 19,780.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	\$ 2,918,727.60	\$ 2,918,720.00	\$ 7.60
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	\$ 350,239.96	\$ 217,407.00	\$ 132,832.96
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	\$ 127,360.00	\$ 66,744.00	\$ 60,616.00
27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	\$ 18,944,800.00	\$ 17,671,992.00	\$ 1,272,808.00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	\$ 3,130,302.48	\$ 3,117,748.00	\$ 12,554.48
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	\$ 15,920,405.72	\$ 15,920,401.00	\$ 4.72
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	\$ 42,849,966.64	\$ 42,823,164.00	\$ 26,802.64
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	\$ 78,820,350.48	\$ 78,819,912.00	\$ 438.48
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	\$ 26,268,668.80	\$ 15,223,500.00	\$ 11,045,168.80
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	\$ 7,261,514.24	\$ 7,261,504.00	\$ 10.24
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	\$ 1,741,295.50	\$ 563,668.00	\$ 1,177,627.50
	SUB TOTAL	\$ 8,548,096,123.86	\$ 8,428,409,645.00	\$ 119,686,478.86
35	IVA	\$ 1,624,138,263.53	\$ 1,601,397,832.55	\$ 22,740,430.98
	TOTAL	\$ 10,172,234,387.39	\$ 10,029,807,477.55	\$ 142,426,909.84

Por lo anterior, para el cierre de la vigencia 2023 se originan saldos por valor de \$142.426.909,84 sin ejecutar para los cuales se hace necesario realizar la liberación de recursos en cumplimiento de la Circular antes señalada.

5.2. ADICIÓN Y PRÓRROGA DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2024

La Superintendencia de Industria y Comercio el día veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), para la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el día veintisiete (27) de marzo de 2023 con la suscripción del acta de inicio.

El plazo de ejecución inicial de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), se pactó hasta el día veintiséis (26) de noviembre de 2023, con un valor de **DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82)**, incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar

El día diez (10) de octubre de 2023, se modificó la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645) en el sentido de: (i) Adicionar su valor en la suma de NOVECIENTOS VEINTIÚN MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS CON SETENTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (\$921.576.560,78); (ii) Prorrogar el plazo hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023; y (iii) Modificar la cantidad en los ítems de acuerdo con el presupuesto asignado.

El día once (11) de diciembre de 2023, se realizó aclaración a la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645), respecto del nombre de quien ejerce el Cargo de Coordinador del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (supervisor).

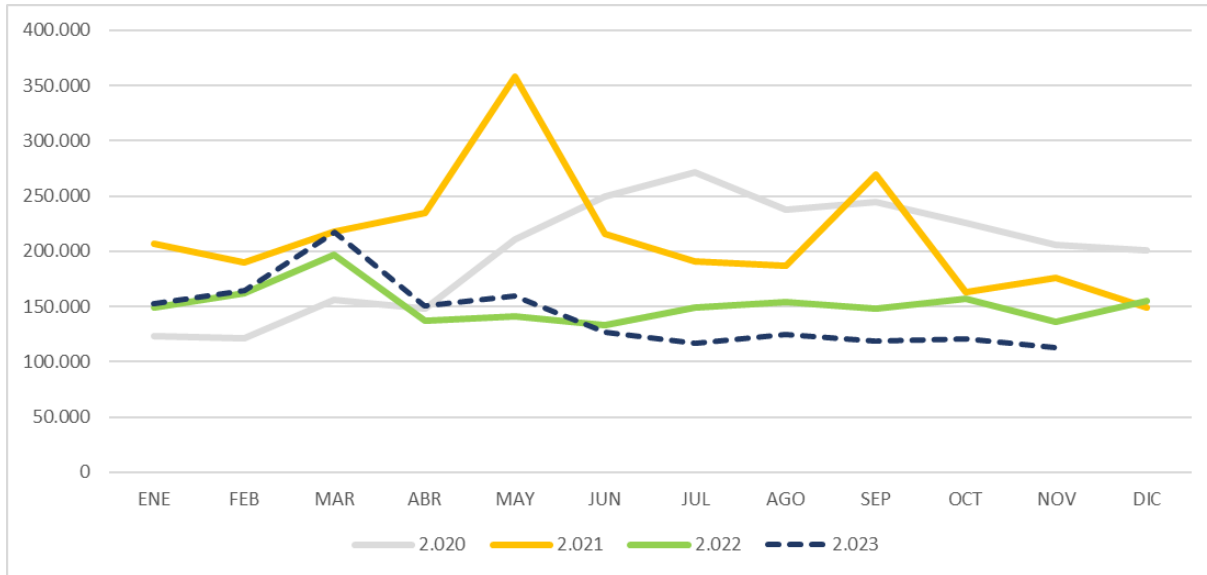
En atención a las competencias y responsabilidades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en observancia de los objetivos del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), y en cumplimiento de los principios de celeridad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano, **se requiere garantizar el servicio ininterrumpido** del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para el efecto: telefónico, virtual, escrito y presencial en Bogotá para el cumplimiento de su misión al servicio de los ciudadanos, con altos estándares de calidad, oportunidad y mejores prácticas en la prestación del servicio.

Actualmente, el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, tiene como vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra hasta el día veinticinco (25) de diciembre de 2024.

En Comité Directivo realizado el pasado ocho (8) de julio de 2023, la Oficina Asesora de Planeación notificó a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial el recorte presupuestal para la vigencia 2024, razón por la cual y teniendo en cuenta los tiempos requeridos para el trámite de vigencias futuras, no fue posible adelantar dicha solicitud para el proceso de licitación pública 2023-2024, por lo que para garantizar la continuidad de la prestación del servicio, es necesario adicionar y prorrogar la orden de compra actual (OC 1155 de 2023) hasta el día treinta (30) de abril de 2024.

Comportamiento de atenciones por los diferentes canales

A continuación, se presenta en la siguiente gráfica las atenciones mes a mes desde la vigencia 2020 hasta noviembre de 2023, donde se evidencia el comportamiento de las interacciones con los ciudadanos:



Atenciones a ciudadanos GTAC 2020 - 2021 - 2022 - 2023

En el año 2020, durante la Emergencia Sanitaria en total se registraron 2.398.138 atenciones, en el 2021 se realizaron 2.558.559 atenciones, lo cual representa un incremento del 7% respecto al año anterior, donde el comportamiento de los canales se mantuvo, siendo los más utilizados el telefónico y el virtual, así las cosas, fue la vigencia en donde más ciudadanos se han atendido.

Para el año 2022, se realizaron 1.820.578 atenciones, un 29% menos que la vigencia inmediatamente anterior, en el año 2023 con corte a 30 de noviembre que han recibido 1.567.350 atenciones. Basado en lo anterior, en promedio se realizan 142.486 atenciones mensuales en la presente vigencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantendrá las mismas condiciones de la modificación No. 1, en la cual se ajustó la estructura de funcionamiento del Contac conforme a los recursos disponibles.

La estimación del costo del servicio requerido para la adición se proyectó tomando como referencia los siguientes aspectos:

- Servicios que permiten dar continuidad a la atención de la ciudadanía, conforme a la asignación presupuestal para la vigencia 2024.
- Para este cálculo se tuvo en cuenta los valores unitarios establecidos en la orden de compra por el tiempo a prorrogar y las cantidades a adicionar para el periodo comprendido entre el primero (01) de enero al treinta (30) de abril de 2024.
- La presente adición se efectuará con valores 2023 y conforme a los parámetros definidos en el Acuerdo de CCE será necesario adicionar la Orden de Compra en la vigencia 2024 respecto de los incrementos que decreta el gobierno nacional para el IPC y SMLMV.

Los ítems a adicionar con la presente solicitud son los siguientes:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
------	----------	----------	--------	--------	----------

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4,00	MES	\$ 16.285.438,69	\$ 65.141.754,76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4,00	MES	\$ 22.987.541,40	\$ 91.950.165,60
63	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	4,00	MES	\$ 29.517.456,85	\$ 118.069.827,40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria -Capacidad 1 agente x mes	4,00	MES	\$ 9.896.548,03	\$ 39.586.192,12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4,00	MES	\$ 16.131.100,41	\$ 64.524.401,64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4,00	MES	\$ 23.193.846,36	\$ 92.775.385,44
67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4,00	MES	\$ 313.051.624,98	\$ 1.252.206.499,92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 34.973.322,35	\$ 139.893.289,40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4,00	MES	\$ 127.772.181,90	\$ 511.088.727,60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 26.449.030,45	\$ 105.796.121,80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4,00	MES	\$ 23.199.474,64	\$ 92.797.898,56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4,00	MES	\$ 6.119.313,20	\$ 24.477.252,80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4,00	MES	\$ 15.314.640,09	\$ 61.258.560,36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4,00	MES	\$ 2.417.911,65	\$ 9.671.646,60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4,00	MES	\$ 2.350.832,98	\$ 9.403.331,92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4,00	MES	\$ 119.403,03	\$ 477.612,12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 358.400,00	\$ 1.433.600,00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 700.480,00	\$ 2.801.920,00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 3.285,00	\$ 13.140,00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 364.840,95	\$ 1.459.363,80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4,00	MES	\$ 43.780,00	\$ 175.120,00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4,00	MES	\$ 15.920,00	\$ 63.680,00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4,00	MES	\$ 2.706.400,00	\$ 10.825.600,00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 3.439.790,90	\$ 13.759.163,60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4,00	MES	\$ 7.927.334,10	\$ 31.709.336,40
	IVA	1	UNIDAD		\$ 520.858.322,45
	VALOR A ADICIONAR				\$ 3.262.217.914,29

6. IVA

En la siguiente tabla se detalla el valor del IVA actual de la orden de compra, y el valor del IVA que corresponde a la presente solicitud de modificación (reducción) y adición:

Concepto	Valor Inicial 2023	Valor Adición 2023*	Valor Reducción 2023	Valor Adición 2024	Valor Final
Servicios	\$ 8.548.096.124,22	\$ 74.434.084,69	\$ 119.686.478,86	\$ 2.741.359.591,84	\$ 11.944.203.321,89
IVA (Tarifa 19%)	\$ 1.624.138.263,60	\$ 147.142.476,09	\$ 22.740.430,98	\$ 520.858.322,45	\$ 2.269.398.631,16
Total servicio incluido IVA	\$ 10.172.234.387,82	\$ 921.576.560,78	\$ 142.426.909,84	\$ 3.262.217.914,29	\$14.213.601.953,05

*Modificación No. 1 (10/10/2023)

8. ORDEN DE COMPRA DESPUÉS DE MODIFICACIÓN (REDUCCIÓN), ADICIÓN Y PRÓRROGA

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

En consecuencia, y en atención a todo lo expuesto anteriormente, los valores y las cantidades de los ítems de la Orden de Compra, con la presente modificación, es la siguiente, aclarando que los ítems a adicionar corresponden a los No. 35 y del 61 al 85:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 13,978,334.25	\$ 111,826,674.00
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	8	MES	\$ 34,481,310.00	\$ 275,850,480.00
3	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	8	MES	\$ 41,324,437.00	\$ 330,595,496.00
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	8	MES	\$ 9,896,547.75	\$ 79,172,382.00
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 42,254,517.63	\$ 338,036,141.04
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	8	MES	\$ 23,177,739.13	\$ 185,421,913.04
7	IT-BPO-32-2Agente Biligüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 3,257,504.75	\$ 26,060,038.00
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	8	MES	\$ 592,436,617.88	\$ 4,739,492,943.04
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 48,583,770.38	\$ 388,670,163.04
10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 26,306,035.00	\$ 210,448,280.00
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	8	MES	\$ 52,324,997.75	\$ 418,599,982.00
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	8	MES	\$ 62,662,160.13	\$ 501,297,281.04
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 46,253,947.38	\$ 370,031,579.04
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	8	MES	\$ 6,119,313.00	\$ 48,954,504.00
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	8	MES	\$ 20,419,520.00	\$ 163,356,160.00
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	8	MES	\$ 2,310,433.00	\$ 18,483,464.00
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,175,416.00	\$ 9,403,328.00
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	8	MES	\$ 1,812,267.00	\$ 14,498,136.00
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,054,726.00	\$ 8,437,808.00
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	8	MES	\$ 119,403.00	\$ 955,224.00
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	8	MES	\$ 104,561.00	\$ 836,488.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	8	MES	\$ 421,787.63	\$ 3,374,301.04
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	8	MES	\$ 265.00	\$ 2,120.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	8	MES	\$ 364,840.00	\$ 2,918,720.00
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	8	MES	\$ 27,175.88	\$ 217,407.04
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	8	MES	\$ 8,343.00	\$ 66,744.00

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	8	MES	\$ 2,208,999.00	\$ 17,671,992.00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	8	MES	\$ 389,718.50	\$ 3,117,748.00
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	8	MES	\$ 1,990,050.13	\$ 15,920,401.04
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	8	MES	\$ 5,352,895.50	\$ 42,823,164.00
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	8	MES	\$ 9,852,489.00	\$ 78,819,912.00
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	MES	\$ 15,223,500.00	\$ 15,223,500.00
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	1	MES	\$ 7,261,504.00	\$ 7,261,504.00
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	1	MES	\$ 563,668.00	\$ 563,668.00
35	IVA	1	UNIDAD	\$ 2,269,398,631.16	\$ 2,269,398,631.16
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 18,402,545.72
37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 25,975,921.78
38	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	1.13	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 33,354,726.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 11,183,099.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 18,228,143.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 26,209,046.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 353,748,336.23
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 39,519,854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 144,382,565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 29,887,404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 26,215,406.34
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 6,914,823.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 17,305,543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 2,732,240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 2,656,441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	MES	\$ 119,403.03	\$ 134,925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 358,400.00	\$ 404,992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 700,480.00	\$ 791,542.40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 3,285.00	\$ 3,712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 364,840.95	\$ 412,270.27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	MES	\$ 43,780.00	\$ 49,471.40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	MES	\$ 15,920.00	\$ 17,989.60

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 3,058,232.00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 3,886,963.72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 8,957,887.53
61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4.00	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 65,141,754.76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.00	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 91,950,165.60
63	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	4.00	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 118,069,827.40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.00	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 39,586,192.12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.00	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 64,524,401.64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.00	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 92,775,385.44
67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.00	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 1,252,206,499.92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 139,893,289.40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.00	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 511,088,727.60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 105,796,121.80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.00	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 92,797,898.56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4.00	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 24,477,252.80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.00	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 61,258,560.36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.00	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 9,671,646.60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.00	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 9,403,331.92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.00	MES	\$ 119,403.03	\$ 477,612.12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 358,400.00	\$ 1,433,600.00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 700,480.00	\$ 2,801,920.00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 3,285.00	\$ 13,140.00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 364,840.95	\$ 1,459,363.80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.00	MES	\$ 43,780.00	\$ 175,120.00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.00	MES	\$ 15,920.00	\$ 63,680.00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.00	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 10,825,600.00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 13,759,163.60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.00	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 31,709,336.40
Valor total OC 1155 de 2023				\$ 14,213,601,953.05	

9. MODIFICACION SOLICITADA

Dado lo anterior, se solicita:

9. 1. Reducir y liberar del Registro Presupuestal No. 240523 de 2023, la suma de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISÉIS MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS CON SETENTA CENTAVOS M/CTE** (\$142.426.909,84); correspondiente a los recursos no ejecutados con corte al 26 de noviembre de 2023.

9.2. Adicionar el valor de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), en suma de **TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CATORCE PESOS CON VEINTINUEVE CENTAVOS M/CTE \$3.262.217.914,29**, respaldado con la Autorización de cupo para comprometer vigencias futuras 2024, No. 1-2023-110334 del 22 de diciembre de 2023, emitida por la Directora General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por un valor de \$3.562.341.964 (2024), con el fin de garantizar la prestación ininterrumpida del servicio del Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) a través de los diferentes canales dispuestos para tal efecto.

Dicho valor no excede el 50% del valor inicial expresado en salarios mínimos legales mensuales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 - Estatuto General de la Contratación Pública

Por lo anterior, en atención a la presente modificación el valor final y total de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), será por la suma de **\$14.213.601.953,05**

Vigencia	Valor Final
2023	10.951.384.038,76
2024	3.262.217.914,29
TOTAL OC	14.213.601.953,05

8.3. Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), hasta el día treinta (30) de abril de 2024, contado a partir del día primero (1) de enero de 2024.

DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Cupo de autorización de vigencias futuras del Minhacienda.
- Documentos del Contratista:
 - Certificado de Existencia y Representación Legal.
 - Facultad del representante legal para suscribir la adición y modificación
 - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes parafiscales.
 - Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y tarjeta profesional.

Reporte relación de pagos.

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación, adición y prórroga señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 22/12/2023

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Atentamente,

Paola Andrea
 Mejía Hoyos

Firmado digitalmente por
 Paola Andrea Mejía Hoyos
 Fecha: 2023.12.26 18:55:04
 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisor del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Poveda - Johana Huertas - Tatiana Latorre Cruz – María Angélica Martínez
 Revisó: Luz Dary Orjuela - María Claudia Osorio
 Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos

5.2.0.2. Grupo de Desarrollo Productivo

Doctora
GISELLE JOHANNA CASTELBLANCO MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Superintendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27 – 00
Bogotá D.C.



Radicado: 2-2023-068742
Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2023 10:20

Radicado entrada: 1-2023-110334
No. Expediente: 2326/2023/SITPRES

Asunto: Autorización cupos vigencias futuras ordinarias para inversión.

Estimada Doctora **Giselle Johanna:**

En atención a la solicitud formulada mediante comunicación No. 23-473652- -7-0 del 12 de diciembre de 2023, así como lo dispuesto por el Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación, la Resolución No. 11 de 1997 del Consejo Superior de Política Fiscal -CONFIS- y el artículo 2.8.1.7.1.1 del Decreto 1068 de 2015, le comunico que la Dirección General del Presupuesto Público Nacional autoriza cupos de vigencias futuras ordinarias, de acuerdo con el siguiente detalle:

SECCIÓN:	3503-00	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
PROGRAMA:	3599	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUBPROGRAMA:	0200	INTERSUBSECTORIAL INDUSTRIA Y COMERCIO
PROYECTO:	0005	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL

Vigencia	Fuente	Pesos corrientes
2024	Propios	3,562,341,964

La autorización de cupos de vigencias futuras, según lo manifestado por esa Superintendencia, tiene por objeto adicionar y prorrogar hasta el mes de abril de 2024 la Orden de Compra CCE 106645– SIC 1155 – 2023, con el propósito de dar continuidad a la prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) para los canales de atención al ciudadano y los diferentes puntos de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional.

La Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Dirección de Programación de Inversiones Públicas del Departamento Nacional de Planeación, mediante Comunicaciones 2-2023-030250 y No. 20234300004786 del 2 de noviembre y 11 de diciembre de 2023 respectivamente, emitieron concepto técnico económico favorable para la autorización de cupo de vigencias futuras, el cual cuenta con los Registros Presupuestales

8ppe/Rce NOBs tPrG q71z J0MZ esg= Validar documento firmado digitalmente en: <http://sedelectronica.minhacienda.gov.co>

Continuación oficio autorización cupo vigencias futuras ordinarias para inversión, SIC Rad. 1-2023-110334

No. 240523 y 674823 del 23 de marzo y 13 de octubre de 2023 respectivamente, expedidos por el Jefe de Presupuesto de la Superintendencia de Industria y Comercio, que amparan los recursos comprometidos en la presente vigencia fiscal.

Los cupos de las vigencias futuras autorizadas se financian con recursos propios, provenientes del cobro de multas conforme lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, Ley 1340 de 2009 – Protección de la Competencia, están previstos en la Ley 2342 del 15 de diciembre de 2023 “*Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiações para la vigencia fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2024*”, y son consistentes con las cifras del Marco Fiscal de Mediano Plazo vigente y el Marco de Gasto de Mediano Plazo 2024-2027 del Sector Comercio, Industria y Turismo, respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en la Ley 819 de 2003.

La autorización de cupos de vigencias futuras, inflexibiliza en un 30.4% el monto de la apropiación del rubro C-3599-0200-5 “*Fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio a nivel nacional*”, para la vigencia fiscal 2024, por lo tanto, corresponde a esa Superintendencia priorizar los recursos para atender el resto de sus obligaciones por este concepto de gasto en dicha vigencia.

La Secretaria General de esa Entidad mediante comunicación del 9 de agosto de 2023, certificó el cumplimiento de los lineamientos de austeridad y eficiencia del Gasto Público, establecidos en artículo 19 de la Ley 2155 de 2021 y Decreto 444 de 2023.

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, igualmente, esa Entidad 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, e implementar las medidas que, en el marco institucional y legal que regula el cumplimiento de sus funciones, considere conveniente para alcanzar los objetivos de austeridad del gasto público y los principios de economía y eficiencia de la administración pública contenidos en el artículo 19 de la Ley 2155 de 2021, el Decreto 1068 de 2015 y el Decreto 444 de 2023.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA NUMA PÁEZ
Directora General del Presupuesto Público Nacional

Copia: Copia: Doctora **Martha Cecilia García Buitrago**, Directora de Programación de Inversiones Públicas, Departamento Nacional de Planeación, Calle 26 No. 13-19, Bogotá D.C.
Doctora **Zulma Esther Chicuasique Calderon**, Jefe Oficina Asesora de Planeación Sectorial, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Calle 28. 13A-15, Bogotá, D.C.

Elaboró:
Mónica Maria Gil Torres
Profesional Especializado
Grupo de Desarrollo Productivo

Revisó:
José Antonio López Gutiérrez
Profesional de Gestión Institucional
Coordinador Grupo de Desarrollo Productivo

Aprobó:
Afranio Luis Restrepo Villaroel
Subdirección de Competitividad y Desarrollo Sostenible

Firmado digitalmente por: CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ

Firmado digitalmente por: MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO



Autorizacion de Vigencias Futuras

Unidad ó Subunidad
Ejecutora Solicitante:

Usuario Solicitante:

Fecha y Hora Sistema:

MHcperdomo

35-03-00

2023-12-22-6:33 p. m.

CARLOS ERNESTO PERDOMO ALZATE

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO

AUTORIZACION DE VIGENCIAS FUTURAS									
Número:	164623	Fecha Registro:	2023-12-22	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO				
Estado:	Generada	Tipo Moneda.:	Pesos	Nro Solicitud:	1323	Fecha Solicitud:	2023-10-23		
Tipo de Vigencia Futura:		Ordinaria		Aval Fiscal:		NO			
Valor Inicial:	3.562.341.964,00		Valor Operaciones:		Valor Total:	3.562.341.964,00		Saldo No Utilizado:	3.562.341.964,00
DETALLE AUTORIZACION POR AÑO									
Posicion Catálogo de Gasto		Fuente	Recurso	Situac.	Fecha Operacion	Valor Inicial	Valor Operación	Valor Actual	Saldo No Utilizado
C-3599-0200-5 FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL		Propios	21	CSF		3.562.341.964,00		3.562.341.964,00	3.562.341.964,00
Año Fiscal	2024	Totales por año:				3.562.341.964,00		3.562.341.964,00	3.562.341.964,00
DATOS ADMINISTRATIVOS									
Número Doc Soporte:	2-2023-068742		Fecha Doc. Soporte:		2023-12-22	Tipo Doc. Soporte:	OFICIO		
Notas Doc. Soporte:	Adicionar y prorrogar hasta abril/24 la Orden de Compra 1155-2023 para dar continuidad al servicio de centro de contacto para los canales de atención de la SIC.								

MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA

DIRECTORA FINANCIERA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-69388- -47-12
TRA: 301 BIENESSERVI
ACT: 431 REQUERIMITOINTE
ORI: 72 G.ATENCIUDADANO

FECHA: 2024-02-07 16:42:07
EVE: 320 PAGO
FOLIOS: 1
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

72

Para MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA
SECRETARIO GENERAL (E)

De G.ATENCIUDADANO

Asunto: Radicación: 23-69388- -47-12
Trámite: 301
Evento: 320
Actuación: 431
Folios: 1

Respetada Doctora:

De manera atenta remito el formato de solicitud de modificación contractual de la Orden de Compra No 1155 - 2023 (CCE 106645), celebrado entre la Superintendencia de Industria y Comercio y Outsourcing y Servicios Informáticos S.A.S BIC Nit 800.211.401-8, la cual corresponde a los ajustes por IPC y SMMLV para el año 2024.

Adicional a lo anterior adjunto el CDP, relación de pagos y documentos del contratista requeridos.

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1390894807

Elaboró: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Aprobó: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Anexo: Solicitud modificación, CDP, Certificado de existencia y Representación Legal, Certificado Antecedentes Disciplinarios, Relación de Pagos, Tarjeta Profesional Revisor Fiscal



	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☒ SI ☐ NO	Adicionar la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) por valor de TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TREINTA Y CUATRO MIL SETENTA Y CINCO PESOS CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS. (\$391.034.075,87).
Prórroga del plazo de ejecución	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Aclaración o Corrección	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Suspensión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1155 de 2023 (CCE-106645)	23/03/2023	27/03/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 26 de noviembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir. y expedición del registro presupuestal	Veintiséis (26) de noviembre de 2023
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor (<i>nombre y cargo</i>)	Paola Andrea Mejía Hoyos - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82), incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

Nota: El 11/12/2023 se realizó modificación de cambio de supervisión de la OC 1155 de 2023, toda vez que mediante Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 se designa como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos.

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Reducciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
10/10/2023	\$921.576.560,78	\$0	Hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.	31/12/2023
26/12/2023	\$3.262.217.914,29	\$142.426.909,84	Hasta el treinta (30) de abril de 2024.	30/04/2024

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Setenta y cinco punto cincuenta y tres por ciento de ejecución (75.81%)	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 27 de marzo de 2023 al 24 de enero de 2024
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Setenta y siete punto cero tres por ciento de ejecución (77.03%)	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados en los meses de marzo a diciembre de 2023.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

a. La Superintendencia de Industria y Comercio el veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, la Orden de Compra N° 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inicio su ejecución el veintisiete (27) de marzo de 2023 con fecha de terminación el veintiséis (26) de noviembre de 2023. b. El 10 de noviembre de 2023 se modificó la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645) para: (i) Adicionar su valor en la suma de \$921.576.560,78 (recursos 2023); (ii) Prorrogar el plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023, con el fin de cubrir los Servicios BPO – Contact Center. c. El 11 de diciembre de 2023, se realizó modificación de cambio de supervisión de la OC 1155 de 2023, toda vez que mediante Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 se designa como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos.
--

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

- d. El 26 de diciembre de 2023 se modificó la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645) para: (i) Adicionar su valor en la suma de \$3.262.217.914,29 (recursos 2023); (ii) Prorrogar por el termino hasta el 30 de abril de 2024, con el fin de cubrir los Servicios BPO – Contact Center y (iii) Reducir el valor no ejecutado en la vigencia 2023 de los servicios que integran la Orden de Compra No 1155 de 2023 (CCE-106645), por suma de \$142.426.909,84.
- e. De conformidad con lo establecido en el numeral 9.2. de la cláusula No. 9 - Actualización de precios y artículos del Catálogo del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021:
- "(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". Subraya fuera del texto.*
- f. En consecuencia, la estimación del valor de la adición se proyectó tomando como referencia lo siguiente:
- i) El precio de los servicios que incluyen remuneración de los agentes se ajusta con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional, es decir **12,07%** para la vigencia 2024, conforme al Decreto del Gobierno Nacional 2292 del 29 de diciembre de 2023.
- ii) El precio de los servicios que no contemplan remuneración de los agentes, se ajusta con la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior, que corresponde a **9,28%** de 2023.
(<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>).
- g. Así las cosas, el valor de la actualización de precios de los servicios antes de IVA para la vigencia 2024, es el siguiente:

CONCEPTO	VALOR
AJUSTE SALARIAL 2024	\$321.009.625,64
AJUSTE IPC 2024	\$ 7.590.438,12
Total	\$328.600.063,76

A continuación, se presenta el valor a adicionar por concepto de ajustes de precios:

Item	Artículo	Precio mes (Precio x Cantidad)	% Ajuste Precio	Precio mes Ajustado	Unidad	Ajuste Salarial Total	Ajuste IPC Total
61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	\$ 16,285,438.69	12.07%	\$ 18,251,091.14	4 meses	\$ 7,862,609.80	
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	\$ 22,987,541.40	12.07%	\$ 25,762,137.65	4 meses	\$ 11,098,385.00	
63	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	\$ 29,517,456.85	12.07%	\$ 33,080,213.89	4 meses	\$ 14,251,028.16	

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	\$ 9,896,548.03	12.07%	\$ 11,091,061.38	4 meses	\$ 4,778,053.40	
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	\$ 16,131,100.41	12.07%	\$ 18,078,124.23	4 meses	\$ 7,788,095.28	
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	\$ 23,193,846.36	12.07%	\$ 25,993,343.62	4 meses	\$ 11,197,989.04	
67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	\$ 313,051,624.98	12.07%	\$ 350,836,956.12	4 meses	\$ 151,141,324.56	
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	\$ 34,973,322.35	12.07%	\$ 39,194,602.36	4 meses	\$ 16,885,120.04	
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	\$ 127,772,181.90	12.07%	\$ 143,194,284.26	4 meses	\$ 61,688,409.44	
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional -Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	\$ 26,449,030.45	12.07%	\$ 29,641,428.43	4 meses	\$ 12,769,591.92	
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	\$ 23,199,474.64	12.07%	\$ 25,999,651.23	4 meses	\$ 11,200,706.36	
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	\$ 6,119,313.20	12.07%	\$ 6,857,914.30	4 meses	\$ 2,954,404.40	
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	\$ 15,314,640.09	12.07%	\$ 17,163,117.15	4 meses	\$ 7,393,908.24	
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	\$ 2,417,911.65	9.28%	\$ 2,642,293.85	4 meses		\$ 897,528.80
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	\$ 2,350,832.98	9.28%	\$ 2,568,990.28	4 meses		\$ 872,629.20
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	\$ 119,403.03	9.28%	\$ 130,483.63	4 meses		\$ 44,322.40
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	\$ 358,400.00	9.28%	\$ 391,659.52	4 meses		\$ 133,038.08
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	\$ 700,480.00	9.28%	\$ 765,484.54	4 meses		\$ 260,018.16
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	\$ 3,285.00	9.28%	\$ 3,589.85	4 meses		\$ 1,219.40
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	\$ 364,840.95	9.28%	\$ 398,698.19	4 meses		\$ 135,428.96
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	\$ 43,780.00	9.28%	\$ 47,842.78	4 meses		\$ 16,251.12
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	\$ 15,920.00	9.28%	\$ 17,397.38	4 meses		\$ 5,909.52
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	\$ 2,706,400.00	9.28%	\$ 2,957,553.92	4 meses		\$ 1,004,615.68
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	\$ 3,439,790.90	9.28%	\$ 3,759,003.50	4 meses		\$ 1,276,850.40
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	\$ 7,927,334.10	9.28%	\$ 8,662,990.70	4 meses		\$ 2,942,626.40
TOTAL AJUSTES						\$ 321,009,625.64	\$ 7,590,438.12

h. Conforme a la modificación derivada de los Ajustes de precios de los servicios contratados para la vigencia 2024, se requiere adicionar la suma de \$62.434.012,11 por concepto de IVA así:

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Concepto	Valor Inicial 2023	Valor Adición 2023	Valor Reducción 2023	Valor Adición 2024	Valor Adición ajuste Salarial e IPC	Valor Final
Servicios	\$ 8,548,096,124.22	\$ 774,434,084.69	\$ 119,686,478.86	\$ 2,741,359,591.84	\$ 328,600,063.76	\$12,272,803,385.65
IVA (Tarifa 19%)	\$ 1,624,138,263.60	\$ 147,142,476.09	\$ 22,740,430.98	\$ 520,858,322.45	\$ 62,434,012.11	\$ 2,331,832,643.27
Total servicio incluido IVA	\$10,172,234,387.82	\$921,576,560.78	\$142,426,909.84	\$3,262,217,914.29	\$391,034,075.87	14,604,636,028.92

- i. Por lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, para efectos de la actualización de precios de los servicios BPO contratados en la Orden de Compra para el 2024, se requiere adicionar la suma de **\$391.034.075,87** con el fin de cumplir con lo dispuesto en la Orden de Compra.

6- MODIFICACIÓN SOLICITADA

La modificación de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2 de la Constitución Política y en los Artículos 3 y 40 de la Ley 80 de 1993.

Dado lo anterior, se solicita:

- 6.1 Adicionar la suma de **TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TREINTA Y CUATRO MIL SETENTA Y CINCO PESOS CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$391.034.075,87)** a la Orden de Compra CCE 106645 de 2023 (SIC 1155 de 2023), con ocasión de la modificación por concepto de actualización de precios e IVA, amparado con el certificado de la disponibilidad presupuestal No. 16224 del 03 de enero de 2024, el cual cuenta con un saldo por comprometer de \$391.034.075,87.
- 6.2 Dicho valor no excede el 50% del valor inicial expresado en salarios mínimos legales mensuales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993 - Estatuto General de la Contratación Pública.
- 6.3 Por lo anterior, en atención a la presente modificación el valor total de la Orden de Compra 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), será por la suma de **\$14.604.636.028,92**

Vigencia	Valor Final
2023	10.951.384.038,76
2024	3.653.251.990,16
TOTAL OC	14.604.636.028,92

En consecuencia, los valores y las cantidades de los ítems de la Orden de Compra, con la presente adición, son los siguientes:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 13,978,334.25	\$ 111,826,674.00
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	8	MES	\$ 34,481,310.00	\$ 275,850,480.00
3	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	8	MES	\$ 41,324,437.00	\$ 330,595,496.00
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	8	MES	\$ 9,896,547.75	\$ 79,172,382.00
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 42,254,517.63	\$ 338,036,141.04

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	8	MES	\$ 23,177,739.13	\$ 185,421,913.04
7	IT-BPO-32-2Agente Biligüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 3,257,504.75	\$ 26,060,038.00
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	8	MES	\$ 592,436,617.88	\$ 4,739,492,943.04
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 48,583,770.38	\$ 388,670,163.04
10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 26,306,035.00	\$ 210,448,280.00
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	8	MES	\$ 52,324,997.75	\$ 418,599,982.00
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	8	MES	\$ 62,662,160.13	\$ 501,297,281.04
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 46,253,947.38	\$ 370,031,579.04
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	8	MES	\$ 6,119,313.00	\$ 48,954,504.00
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	8	MES	\$ 20,419,520.00	\$ 163,356,160.00
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	8	MES	\$ 2,310,433.00	\$ 18,483,464.00
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,175,416.00	\$ 9,403,328.00
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	8	MES	\$ 1,812,267.00	\$ 14,498,136.00
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1,054,726.00	\$ 8,437,808.00
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	8	MES	\$ 119,403.00	\$ 955,224.00
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	8	MES	\$ 104,561.00	\$ 836,488.00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	8	MES	\$ 421,787.63	\$ 3,374,301.04
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	8	MES	\$ 265.00	\$ 2,120.00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	8	MES	\$ 364,840.00	\$ 2,918,720.00
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	8	MES	\$ 27,175.88	\$ 217,407.04
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	8	MES	\$ 8,343.00	\$ 66,744.00
27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	8	MES	\$ 2,208,999.00	\$ 17,671,992.00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	8	MES	\$ 389,718.50	\$ 3,117,748.00
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	8	MES	\$ 1,990,050.13	\$ 15,920,401.04
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	8	MES	\$ 5,352,895.50	\$ 42,823,164.00
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	8	MES	\$ 9,852,489.00	\$ 78,819,912.00
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	MES	\$ 15,223,500.00	\$ 15,223,500.00
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	1	MES	\$ 7,261,504.00	\$ 7,261,504.00
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	1	MES	\$ 563,668.00	\$ 563,668.00
35	IVA	1	UNIDAD	\$ 2,331,832,643.27	\$ 2,331,832,643.27
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 18,402,545.72

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 25,975,921.78
38	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 33,354,726.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 11,183,099.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 18,228,143.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 26,209,046.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 353,748,336.23
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 39,519,854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 144,382,565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 29,887,404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 26,215,406.34
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 6,914,823.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 17,305,543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 2,732,240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 2,656,441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	MES	\$ 119,403.03	\$ 134,925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 358,400.00	\$ 404,992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 700,480.00	\$ 791,542.40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	MES	\$ 3,285.00	\$ 3,712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 364,840.95	\$ 412,270.27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	MES	\$ 43,780.00	\$ 49,471.40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	MES	\$ 15,920.00	\$ 17,989.60
58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 3,058,232.00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 3,886,963.72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 8,957,887.53
61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4.00	MES	\$ 16,285,438.69	\$ 65,141,754.76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.00	MES	\$ 22,987,541.40	\$ 91,950,165.60
63	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	4.00	MES	\$ 29,517,456.85	\$ 118,069,827.40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.00	MES	\$ 9,896,548.03	\$ 39,586,192.12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.00	MES	\$ 16,131,100.41	\$ 64,524,401.64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.00	MES	\$ 23,193,846.36	\$ 92,775,385.44

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.00	MES	\$ 313,051,624.98	\$ 1,252,206,499.92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 34,973,322.35	\$ 139,893,289.40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.00	MES	\$ 127,772,181.90	\$ 511,088,727.60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.00	MES	\$ 26,449,030.45	\$ 105,796,121.80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.00	MES	\$ 23,199,474.64	\$ 92,797,898.56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 x mes	4.00	MES	\$ 6,119,313.20	\$ 24,477,252.80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.00	MES	\$ 15,314,640.09	\$ 61,258,560.36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.00	MES	\$ 2,417,911.65	\$ 9,671,646.60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.00	MES	\$ 2,350,832.98	\$ 9,403,331.92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.00	MES	\$ 119,403.03	\$ 477,612.12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 358,400.00	\$ 1,433,600.00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 700,480.00	\$ 2,801,920.00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.00	MES	\$ 3,285.00	\$ 13,140.00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 364,840.95	\$ 1,459,363.80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.00	MES	\$ 43,780.00	\$ 175,120.00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.00	MES	\$ 15,920.00	\$ 63,680.00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.00	MES	\$ 2,706,400.00	\$ 10,825,600.00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4.00	MES	\$ 3,439,790.90	\$ 13,759,163.60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.00	MES	\$ 7,927,334.10	\$ 31,709,336.40
86	INCREMENTO SALARIAL 2024	1	UNIDAD	\$ 321,009,625.64	\$ 321,009,625.64
87	INCREMENTO IPC 2024	1	UNIDAD	\$ 7,590,438.12	\$ 7,590,438.12
Valor total OC 1155 de 2023				\$14,604,636,028.92	

DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 16224.
- Documentos del Contratista:
 - Certificado de Existencia y Representación Legal.
 - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes parafiscales.
 - Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y tarjeta profesional.
- Reporte relación de pagos.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación, adición señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 7/02/2024

Atentamente,

PAOLA
ANDREA MEJIA
HOYOS

Firmado digitalmente por
PAOLA ANDREA MEJIA
HOYOS
Fecha: 2024.02.07
16:21:51 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisor del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Daniela Poveda - Johana Huertas - Tatiana Latorre Cruz – María Angélica Martínez
Revisó: Luz Dary Orjuela - María Claudia Osorio
Aprobó: Paola Andrea Mejia Hoyos

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL										
El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes “Ítems de afectación de gastos”										
Numero:	16224	Fecha Registro:	2024-01-03	Unidad / Subunidad ejecutora:	35-03-00 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial:	3.262.217.914,29	Valor Total Operaciones:	391.034.075,87		Valor Actual.:	3.653.251.990,16	Saldo x Comprometer:	391.034.075,87	Vr. Bloqueado	0,00
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL					AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	19924	Fecha Registro:	2024-01-03	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:		
ITEM PARA AFECTACION DE GASTO										
DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
000 SIC - GESTION GENERAL	C-3599-0200-5-53105B-3599007-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO A NIVEL NACIONAL	Propios	21	CSF						
					2024-02-02	3.262.217.914,29	391.034.075,87			
					Total:	3.262.217.914,29	391.034.075,87	3.653.251.990,16	391.034.075,87	0,00
Objeto:	ITEM 70.1.1.2.1 RAD 23-570625 MODIFICACION 2 ADICION Y PRORROGA CONT 1155 - 2023 (CCE 106645)- RP VA 240523-674823									

revisado MHN



Firma Responsable

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-69388- -57-15
TRA: 301 BIENESSERVI
ACT: 431 REQUERIMITOINTE
ORI: 72 G.ATENCIUDADANO

FECHA: 2024-03-27 16:13:21
EVE: 320 PAGO
FOLIOS: 1
DES: 100 SECRETARIA GENERAL

MEMORANDO

72

Para **DIEGO ORLANDO ROMERO RIVERA**
SECRETARIO GENERAL (E)

De **G.ATENCIUDADANO**

Asunto: Radicación: 23-69388- -57-15
Trámite: 301
Evento: 320
Actuación: 431
Folios: 1

Apreciado Doctor:

De manera atenta remito el formato de solicitud de modificación contractual de la Orden de Compra No 1155 - 2023 (CCE 106645), celebrado entre la Superintendencia de Industria y Comercio y Outsourcing y Servicios Informáticos S.A.S BIC Nit 800.211.401-8.

Adicional a lo anterior adjunto relación de pagos y documentos del contratista requeridos.

Atentamente,

PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Este documento fue firmado electrónicamente
desde el Sistema de Trámites Código: 1308182252

Elaboró: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Aprobó: PAOLA ANDREA MEJÍA HOYOS

Anexo: Solicitud modificación, Relación de Pagos, Certificado de antecedentes, Cámara de Comercio, Tarjeta Profesional Revisor Fiscal, Certificado aportes parafiscales



	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

1- TIPO DE MODIFICACIÓN

SOLICITUD	REQUERIDA (SI - NO)	DESCRIPCIÓN
Adición de valor	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Prórroga del plazo de ejecución	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Aclaración o Corrección	☒ SI ☐ NO	Se requiere realizar reducción al valor total del contrato por la suma de TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE (\$3.295.152,90)
Suspensión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Cesión	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Terminación <i>anticipada</i>	☐ SI ☒ NO	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

2- INFORMACIÓN SOBRE EL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

TIPO	Número	Fecha de suscripción	Fecha de acta de iniciación	Plazo de ejecución	Fecha de terminación de la ejecución
CONTRATO	1155 de 2023 (CCE-106645)	23/03/2023	27/03/2023	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 26 de noviembre de 2023, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías que se deban constituir y expedición del registro presupuestal	26/11/2023
CONVENIO	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Contratista	Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC
Supervisor y/o Interventor (nombre y cargo)	Paola Andrea Mejía Hoyos - Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Objeto	Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing) que permita gestionar de manera eficaz y eficiente el servicio de atención al ciudadano; por medio de los canales telefónico, virtual y escrito, así como el presencial, en los diferentes puntos de atención ciudadana ofrecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá y a nivel nacional.
Valor inicial del contrato	DIEZ MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS Y OCHENTA Y DOS CENTAVOS M/CTE (\$10.172.234.387,82) , incluido IVA y todos los impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar.

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL	Código: GA01-F06
		Versión: 4
		Fecha: 2022-12-05

3- MODIFICACIONES ANTERIORES

Fecha	Adiciones (valor)	Reducciones (valor)	Prórroga (plazo)	Fecha de terminación con prórroga
10/10/2023	\$921.576.560,78	\$0	Hasta el día treinta y uno (31) de diciembre de 2023.	31/12/2023
26/12/2023	\$3.262.217.914,29	\$142.426.909,84	Hasta el treinta (30) de abril de 2024.	30/04/2024
13/02/2024	\$391.034.075,87	\$0	No aplica	No aplica

Nota: Mediante modificación del 11 de diciembre de 2023 y teniendo en cuenta que mediante Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 "Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo", se designó como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos, se requiere actualizar los datos del supervisor registrados en la orden de compra.

4- ESTADO DE AVANCE DEL CONTRATO.

En el marco de las obligaciones específicas del contrato, a continuación, se presenta el avance del contrato a la fecha:

Indicar avance en ejecución contractual y presupuestal:

AVANCE CONTRACTUAL (porcentaje)	CONFORME AL PLAZO DE EJECUCIÓN (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Ochenta y tres punto setenta y seis por ciento de ejecución (83.76%)	De acuerdo con la ejecución del contrato, que comprende el periodo transcurrido entre el 27 de marzo de 2023 al 26 de febrero de 2024
AVANCE PRESUPUESTAL (porcentaje)	CONFORME A LA FORMA DE PAGO (MES – FRACCIÓN – PRODUCTO – OTRO).
Setenta y siete punto cero tres por ciento de ejecución (77.03%)	El avance presupuestal corresponde a los pagos tramitados de los servicios prestados en los meses de marzo a diciembre de 2023.

5- JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y/O ADICION Y/O PRORROGA Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA

a. La Superintendencia de Industria y Comercio el veintitrés (23) de marzo de 2023, suscribió con Outsourcing Servicios Informáticos S.A, la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), la Prestación de servicios de un Centro de Contacto (Contact Center) o Servicios BPO (Business Process Outsourcing), la cual inició su ejecución el veintisiete (27) de marzo de 2023 con fecha de terminación el veintiséis (26) de noviembre de 2023. b. El diez (10) de noviembre de 2023 se modificó la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) con el fin: (i) Adicionar su valor en la suma de \$921.576.560,78 (recursos 2023); y (ii) Prorrogar el plazo de ejecución hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

- c. El 11 de diciembre de 2023 y teniendo en cuenta que mediante Resolución No. 72704 del veintiuno (21) de noviembre de 2023 "Por la cual se asigna un Coordinador de un Grupo de Trabajo", se designó como Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la funcionaria Paola Andrea Mejía Hoyos, se actualizaron los datos del supervisor registrados en la orden de compra.
- d. El veintiséis (26) de diciembre de 2023 se modificó por segunda vez la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) para: (i) Adicionar su valor en la suma de \$3.262.217.914,29 (recursos 2023); (ii) Prorrogar el plazo de ejecución hasta el treinta (30) de abril de 2024, y (iii) Reducir el valor no ejecutado en la vigencia 2023 de los servicios que integran la Orden de Compra en mención.
- e. El trece (13) de febrero de 2024 se modificó por tercera vez la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE-106645) adicionando la suma de \$391.034.075,87 (recursos 2024), conforme a lo establecido en el numeral 9.2 de la cláusula 9 del Acuerdo Marco para la prestación de servicios BOP II CCE-025-AMP-2021 en lo correspondiente: i) Incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional en los ítems del personal dispuesto en la orden de compra y ii) la variación anual del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) del año inmediatamente anterior, en los servicios BPO que dentro de su precio no incluyan la remuneración de los agentes.
- f. Para los efectos, se señala que el Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 tiene como vigencia máxima para ejecutar órdenes de compra hasta el veinticinco (25) de diciembre de 2024.

5.1 MODIFICACIÓN (REDUCCIÓN) DE LA ORDEN DE COMPRA – EJECUCIÓN VIGENCIA 2023

La Superintendencia de Industria y Comercio, emitió la Circular Interna No. 17 de fecha 15 de noviembre de 2023, mediante la cual estableció las directrices para el cierre financiero de la vigencia fiscal 2023 e inicio de la ejecución del presupuesto General de la Nación en la vigencia fiscal 2024; y en el numeral 1.1. del literal A.) Cierre Financiero Vigencia Fiscal 2023, dispuso el procedimiento para la Liberación de saldos de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP).

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, y una vez realizada la verificación financiera y técnica respectiva, se hace necesario reducir de los registros presupuestales de la vigencia 2023 que amparan al Orden de Compra, el valor de los ítems no ejecutados en su totalidad frente a los valores estimados para cada mes de los servicios contratados con corte al 31 de diciembre de 2023, en razón a las siguientes circunstancias:

- La Orden de Compra tuvo su inicio el día veintisiete (27) de marzo de 2023, durante el primer mes de ejecución se realizaron las gestiones administrativas necesarias para la prestación adecuada y oportuna del servicio, como adecuaciones, instalaciones y contrataciones, especialmente en los servicios relacionados con el Talento Humano, los cuales se fueron ejecutando a media que avanzaba el cumplimiento de la presente Orden de Compra.
- De acuerdo con los informes de gestión presentados por el Proveedor correspondientes a los meses de operación, es decir, de marzo a diciembre de 2023, se evidencia que el comportamiento en algunos ítems de la orden de compra respecto de servicios de talento humano y consumo (mensajes sms, minutos de conexión, mailing, minuto virtual, plataforma centro de contacto, chatbot Smart entre otros), fue menor al establecido inicialmente debido al comportamiento transaccional de los meses de ejecución.

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

En atención a lo establecido en la Cláusula 11 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 que señala: (...)“Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior”.(...) Se efectuó el redondeo de los valores en la facturación mensual. En consecuencia, el valor a reducir por ítem de servicio, con ocasión al cierre de vigencia fiscal 2023, asciende a un total de **TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE (\$3.295.152,90)** discriminado así:

ITEM	ARTICULO	VALOR SERVICIO VIGENCIA 2023	VALOR EJECUCIÓN VIGENCIA 2023	VALOR A REDUCIR
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 338.036.14,04	\$ 338.036.141,00	\$ 0.04
6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	\$ 185.421.913,04	\$ 185.421.913,00	\$ 0.04
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	\$ 4.739.492.943,04	\$ 4.739.492.943,00	\$ 0.04
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	\$ 388.670.163,04	\$ 388.670.163,00	\$ 0.04
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	\$ 501.297.281,04	\$ 501.297.281,00	\$ 0.04
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	\$ 370.031.579,04	\$ 370.031.579,00	\$ 0.04
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	\$ 3.374.301,04	\$ 3.374.301,00	\$ 0.04
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	\$ 217.407,04	\$ 217.407,00	\$ 0.04
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	\$ 15.920.401,04	\$ 15.920.401,00	\$ 0.04
35	IVA	\$ 1.390.210.280,67	\$ 1.389.684.163,82	\$ 526.116,85
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	\$ 18.402.545,72	\$ 18.402.545,00	\$ 0.72
37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	\$ 25.975.921,78	\$ 25.975.921,00	\$ 0.78
38	IT-BPO-38-7Lider de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 lideres x mes	\$ 33.354.726,24	\$ 33.354.726,00	\$ 0.24
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	\$ 11.183.099,27	\$ 11.183.099,00	\$ 0.27
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	\$ 18.228.143,46	\$ 18.228.143,00	\$ 0.46
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	\$ 26.209.046,39	\$ 26.209.031,00	\$ 15.39
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	\$ 353.748.336,23	\$ 353.748.310,00	\$ 26.23
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	\$ 39.519.854,26	\$ 39.519.854,00	\$ 0.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	\$ 144.382.565,55	\$ 144.382.235,00	\$ 330.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	\$ 29.887.404,41	\$ 29.887.402,00	\$ 2.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	\$ 26.215.406,34	\$ 26.215.403,00	\$ 3.34

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	\$ 6.914.823,92	\$ 6.914.823,00	\$ 0.92
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	\$ 17.305.543,30	\$ 17.305.541,00	\$ 2.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	\$ 2.732.240,16	\$ 2.732.226,00	\$ 14.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	\$ 2.656.441,27	\$ 1.492.778,00	\$ 1.163.663,27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	\$ 134.925,42	\$ 0.00	\$ 134.925,42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	\$ 404.992,00	\$ 97.680,00	\$ 307.312,00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	\$ 791.542,40	\$ 395.955,00	\$ 395.587,40
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	\$ 3.712,05	\$ 210,00	\$ 3.502,05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	\$ 412.270,27	\$ 412.269,00	\$ 1,27
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	\$ 49.471,40	\$ 19.830,00	\$ 29.641,40
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	\$ 17.989,60	\$ 7.029,00	\$ 10.960,60
58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	\$ 3.058.232,00	\$ 2.339.467,00	\$ 718.765,00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	\$ 3.886.963,72	\$ 3.884.617,00	\$ 2.346,72
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	\$ 8.957.887,53	\$ 8.955.955,00	\$ 1.932,53
TOTAL REDUCCIÓN				\$ 3.295.152,90

5.2. MODIFICACIÓN IVA

Conforme a la modificación derivada de los recursos no ejecutados en la vigencia 2023, se requiere igualmente reducir la suma de **QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CIENTO DIECISEIS PESOS CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS M/CTE (\$526.116,85)** por concepto de IVA.

Concepto	Valor Inicial 2023	Valor Adición 2023	Valor Reducción 2023	Valor Adición 2024	Valor Adición ajuste Salarial e IPC	Valor reducción 2023	Valor Final
Servicios	\$ 8.548.096.124,22	\$ 774.434.084,69	\$ 119.686.478,86	\$ 2.741.359.591,84	\$ 328.600.063,76	\$ 2.769.036,05	\$ 12.270.034.349,60
IVA (Tarifa 19%)	\$ 1.624.138.263,60	\$ 147.142.476,09	\$ 22.740.430,98	\$ 520.858.322,45	\$ 62.434.012,11	\$ 526.116,85	\$ 2.331.306.526,42
Total servicio incluido IVA	\$ 10.172.234.387,82	\$ 921.576.560,78	\$ 142.426.909,84	\$ 3.262.217.914,29	\$ 391.034.075,87	\$ 3.295.152,90	\$ 14.601.340.876,02

5.3. ORDEN DE COMPRA DESPUÉS DE REDUCCIÓN

En atención a lo expuesto, los valores y las cantidades de los ítems de la Orden de Compra, con la presente modificación, es la siguiente:

Ítem	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Total OC
1	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 13.978.334,25	\$ 111.826.674,00
2	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 3 Coordinadores x mes	8	MES	\$ 34.481.310,00	\$ 275.850.480,00
3	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 7 líderes x mes	8	MES	\$ 41.324.437,00	\$ 330.595.496,00
4	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	8	MES	\$ 9.896.547,75	\$ 79.172.382,00
5	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 42.254.517,62	\$ 338.036.140,96

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

6	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	8	MES	\$ 23.177.739,12	\$ 185.421.912,96
7	IT-BPO-32-2Agente Biligüe-Técnico -En sitioJornada Ordinaria -Oro- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 3.257.504,75	\$ 26.060.038,00
8	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 111 agentes x mes	8	MES	\$ 592.436.617,87	\$ 4.739.492.942,96
9	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 48.583.770,37	\$ 388.670.162,96
10	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 7 agentes x mes	8	MES	\$ 26.306.035,00	\$ 210.448.280,00
11	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 10 agentes x mes	8	MES	\$ 52.324.997,75	\$ 418.599.982,00
12	IT-BPO-26-156Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 2- Capacidad 12 agentes x mes	8	MES	\$ 62.662.160,13	\$ 501.297.281,04
13	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 8 agentes x mes	8	MES	\$ 46.253.947,38	\$ 370.031.579,04
14	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	8	MES	\$ 6.119.313,00	\$ 48.954.504,00
15	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 4 formadores x mes	8	MES	\$ 20.419.520,00	\$ 163.356.160,00
16	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 43 x mes	8	MES	\$ 2.310.433,00	\$ 18.483.464,00
17	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1.175.416,00	\$ 9.403.328,00
18	IT-BPO-52-16Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 1- Capacidad 3 x mes	8	MES	\$ 1.812.267,00	\$ 14.498.136,00
19	IT-BPO-52-21Enlace Dedicado a Internet -10Mbps -Zona 2- Capacidad 1 x mes	8	MES	\$ 1.054.726,00	\$ 8.437.808,00
20	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	8	MES	\$ 119.403,00	\$ 955.224,00
21	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 30000 Minutos x mes	8	MES	\$ 104.561,00	\$ 836.488,00
22	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 22000 Minutos x mes	8	MES	\$ 421.787,63	\$ 3.374.301,04
23	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 250 Minutos x mes	8	MES	\$ 265,00	\$ 2.120,00
24	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	8	MES	\$ 364.840,00	\$ 2.918.720,00
25	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	8	MES	\$ 27.175,87	\$ 217.406,96
26	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	8	MES	\$ 8.343,00	\$ 66.744,00
27	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 14000 Respuestas Chatbot Smart x mes	8	MES	\$ 2.208.999,00	\$ 17.671.992,00
28	IT-BPO-53-1VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet- Capacidad 17 x mes	8	MES	\$ 389.718,50	\$ 3.117.748,00
29	IT-BPO-57-1Quiosco virtual de auto consulta -Zona 1 -Alto volumen- Capacidad 1 Quiosco x mes	8	MES	\$ 1.990.050,13	\$ 15.920.401,04
30	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 109 Licencias x Mes	8	MES	\$ 5.352.895,50	\$ 42.823.164,00
31	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 87 Licencias por canal por Agente x mes	8	MES	\$ 9.852.489,00	\$ 78.819.912,00
32	IT-BPO-23-1Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales- Capacidad 1760-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1	MES	\$ 15.223.500,00	\$ 15.223.500,00
33	IT-BPO-41-1Distintivo Institucional- Capacidad 32 Distintivos	1	MES	\$ 7.261.504,00	\$ 7.261.504,00
34	IT-BPO-60-1Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto- Capacidad 350-m² cerrado	1	MES	\$ 563.668,00	\$ 563.668,00
0	IVA	1	UNIDAD	\$ 2.331.306.526,42	\$ 2.331.306.526,42
36	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1,13	MES	\$ 16.285.438,05	\$ 18.402.545,00

	FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL				Código: GA01-F06
					Versión: 4
					Fecha: 2022-12-05

37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1,13	MES	\$ 22.987.540,73	\$ 25.975.921,02
38	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1,13	MES	\$ 29.517.456,64	\$ 33.354.726,00
39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1,13	MES	\$ 9.896.547,79	\$ 11.183.099,00
40	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1,13	MES	\$ 16.131.100,00	\$ 18.228.143,00
41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1,13	MES	\$ 23.193.832,74	\$ 26.209.031,00
42	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1,13	MES	\$ 313.051.601,77	\$ 353.748.310,00
43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1,13	MES	\$ 34.973.322,12	\$ 39.519.854,00
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1,13	MES	\$ 127.771.889,38	\$ 144.382.235,00
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1,13	MES	\$ 26.449.028,32	\$ 29.887.402,00
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1,13	MES	\$ 23.199.471,68	\$ 26.215.403,00
47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1,13	MES	\$ 6.119.312,39	\$ 6.914.823,00
48	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1,13	MES	\$ 15.314.638,05	\$ 17.305.541,00
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1,13	MES	\$ 2.417.899,12	\$ 2.732.226,01
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1,13	MES	\$ 1.321.042,48	\$ 1.492.778,00
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1,13	MES	\$ 0,00	\$ 0,00
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1,13	MES	\$ 86.442,48	\$ 97.680,00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1,13	MES	\$ 350.402,66	\$ 395.955,01
54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1,13	MES	\$ 185,84	\$ 210,00
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1,13	MES	\$ 364.839,82	\$ 412.269,00
56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1,13	MES	\$ 17.548,67	\$ 19.830,00
57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1,13	MES	\$ 6.220,35	\$ 7.029,00
58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1,13	MES	\$ 2.070.324,78	\$ 2.339.467,00
59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1,13	MES	\$ 3.437.714,16	\$ 3.884.617,00
60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1,13	MES	\$ 7.925.623,89	\$ 8.955.955,00
61	IT-BPO-34-1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4,00	MES	\$ 16.285.438,69	\$ 65.141.754,76
62	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional -Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4,00	MES	\$ 22.987.541,40	\$ 91.950.165,60
63	IT-BPO-38-7Líder de calidad -Jornada Ordinaria -Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	4,00	MES	\$ 29.517.456,85	\$ 118.069.827,40
64	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado -Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4,00	MES	\$ 9.896.548,03	\$ 39.586.192,12
65	IT-BPO-31-21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4,00	MES	\$ 16.131.100,41	\$ 64.524.401,64
66	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4,00	MES	\$ 23.193.846,36	\$ 92.775.385,44

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

67	IT-BPO-25-51Agente en Sitio -Agente profesional -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4,00	MES	\$ 313.051.624,98	\$ 1.252.206.499,92
68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado -Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 34.973.322,35	\$ 139.893.289,40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4,00	MES	\$ 127.772.181,90	\$ 511.088.727,60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office -Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro -Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4,00	MES	\$ 26.449.030,45	\$ 105.796.121,80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4,00	MES	\$ 23.199.474,64	\$ 92.797.898,56
72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4,00	MES	\$ 6.119.313,20	\$ 24.477.252,80
73	IT-BPO-39-1Formador -Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4,00	MES	\$ 15.314.640,09	\$ 61.258.560,36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4,00	MES	\$ 2.417.911,65	\$ 9.671.646,60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	4,00	MES	\$ 2.350.832,98	\$ 9.403.331,92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva -Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4,00	MES	\$ 119.403,03	\$ 477.612,12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 358.400,00	\$ 1.433.600,00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound -Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 700.480,00	\$ 2.801.920,00
79	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4,00	MES	\$ 3.285,00	\$ 13.140,00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 364.840,95	\$ 1.459.363,80
81	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4,00	MES	\$ 43.780,00	\$ 175.120,00
82	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4,00	MES	\$ 15.920,00	\$ 63.680,00
83	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4,00	MES	\$ 2.706.400,00	\$ 10.825.600,00
84	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo -Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4,00	MES	\$ 3.439.790,90	\$ 13.759.163,60
85	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente -Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4,00	MES	\$ 7.927.334,10	\$ 31.709.336,40
86	INCREMENTO SALARIAL 2024	1,00		\$ 321.009.625,64	\$ 321.009.625,64
87	INCREMENTO IPC 2024	1,00		\$ 7.590.438,12	\$ 7.590.438,12
Valor total OC 1155 de 2023				\$14.601.340.876,02	

6. MODIFICACIÓN SOLICITADA

Dado lo anterior, se solicita:

6.1. Reducir y liberar del Registro Presupuestal No. 240523 de 2023, la suma de **CUARENTA Y TRES CENTAVOS M/CTE (\$0,43)** y del Registro Presupuestal No. 674823 de 2023 la suma de **TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS CON CUARENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$3.295.152,47)**, para un valor total a reducir de **TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE (\$3.295.152,90)**; correspondiente a los recursos no ejecutados de la vigencia 2023.

De acuerdo con la presente modificación, el valor final y total de la Orden de Compra No. 1155 de 2023 (CCE 106645 de 2023), quedará por la suma de **\$14.601.340.876.02**

FORMATO SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Código: GA01-F06

Versión: 4

Fecha: 2022-12-05

Vigencia	Valor Final
2023	\$10.088.885,86
2024	\$3.653.251.990,16
TOTAL OC	\$14.601.340.876,02

7. DOCUMENTOS.

Por último y con el fin adelantar el respectivo trámite, anexo los siguientes documentos:

- Documentos del Contratista:
 - Certificado de Existencia y Representación Legal.
 - Certificación de pago de aportes a Seguridad Social y aportes parafiscales.
 - Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor Fiscal y tarjeta profesional.
- Reporte relación de pagos.

De acuerdo a lo anterior, y como supervisor del contrato **antes indicado**, solicito sea realizada la modificación señalada, teniendo en cuenta su viabilidad contractual y legal.

Fecha de solicitud: 27/03/2024

Atentamente,

**PAOLA
ANDREA
MEJIA HOYOS**

Firmado digitalmente
por PAOLA ANDREA
MEJIA HOYOS
Fecha: 2024.03.27
16:00:44 -05'00'

PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS
Supervisora del Contrato
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Johana Huertas - María Angélica Martínez
Revisó: Luz Dary Orjuela - María Claudia Osorio
Aprobó: Paola Andrea Mejia Hoyos

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	400500
Número de orden de compra a modificar:	106645

Entidad compradora:	Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del solicitante:	Marcelo Barreto Daza
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:	2024-03-26 11:50:01

Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
-------	--------------	-------------

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
101536	Servicios BPO 2023	CDP-3223	CDP	3223
117904	Adición y prórroga 2024	AVF-164623	AVF	164623

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo02--1 - IT-BPO-34-1-Gerente de proyecto_NA_NA_1 Mes	8.0	Mes	13978334.25	CDP-3223	111826674.00

2	bpo02--2 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 3 Mes	8.0	Mes	34481310.00	CDP-3223	275850480.00
3	bpo02--3 - IT- BPO-38-7-Lider de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_ 7 Mes	8.0	Mes	41324437.00	CDP-3223	330595496.00
4	bpo02--4 - IT- BPO-33-5- Agente Minero de Datos_Agente especializado_Jorn Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	9896547.75	CDP-3223	79172382.00
5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornad Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	42254517.63	CDP-3223	338036141.04
6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_NA 6 Mes	8.0	Mes	23177739.13	CDP-3223	185421913.04
7	bpo02--7 - IT- BPO-32-2- Agente Bilingüe_Técnico_ Sitio_Jornada Ordinaria _Oro_NA_NA - 1 Mes	8.0	Mes	3257504.75	CDP-3223	26060038.00
8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 111 Mes	8.0	Mes	592436617.88	CDP-3223	4739492943.04

9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 7 Mes	8.0	Mes	48583770.38	CDP-3223	388670163.04
10	bpo02--10 - IT- BPO-26-51- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA_NA - 7 Mes	8.0	Mes	26306035.00	CDP-3223	210448280.00
11	bpo02--11 - IT- BPO-26-141- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 1_NA - 10 Mes	8.0	Mes	52324997.75	CDP-3223	418599982.00
12	bpo02--12 - IT- BPO-26-156- Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zor 2_NA - 12 Mes	8.0	Mes	62662160.13	CDP-3223	501297281.04
13	bpo02--13 - IT- BPO-30-51- Agente para atención con Videollamada_Age profesional_Cienci sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_NA 8 Mes	8.0	Mes	46253947.38	CDP-3223	370031579.04

14	bpo02--14 - IT- BPO-29-186- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Ag profesional_Ciencia sociales, humanas y afines_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_1	8.0	Mes	6119313.00	CDP-3223	48954504.00
15	bpo02--15 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_4 Mes	8.0	Mes	20419520.00	CDP-3223	163356160.00
16	bpo02--16 - IT- BPO-1-1-Troncal SIP_NA_NA_NA_NA_43 Mes	8.0	Mes	2310433.00	CDP-3223	18483464.00
17	bpo02--17 - IT- BPO-52-3-Enlace Dedicado entre puntos_20Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA_1 Mes	8.0	Mes	1175416.00	CDP-3223	9403328.00
18	bpo02--18 - IT- BPO-52-16- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 1_NA_NA_NA_NA_3 Mes	8.0	Mes	1812267.00	CDP-3223	14498136.00
19	bpo02--19 - IT- BPO-52-21- Enlace Dedicado a Internet_10Mbps_Z 2_NA_NA_NA_NA_1 Mes	8.0	Mes	1054726.00	CDP-3223	8437808.00
20	bpo02--20 - IT- BPO-6-1- Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_Voz profesional _NA_NA_NA_NA_3 Anuncio	8.0	Mes	119403.00	CDP-3223	955224.00

21	bpo02--21 - IT- BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_30000 Minuto	8.0	Mes	104561.00	CDP-3223	836488.00
22	bpo02--22 - IT- BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_22000 Minuto	8.0	Mes	421787.63	CDP-3223	3374301.04
23	bpo02--23 - IT- BPO-10-1-Minuto Virtual Hold_NA_NA_NA_250 Minuto	8.0	Mes	265.00	CDP-3223	2120.00
24	bpo02--24 - IT- BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_5 Licencia Mes	8.0	Mes	364840.00	CDP-3223	2918720.00
25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA_N11000 Correo	8.0	Mes	27175.88	CDP-3223	217407.04
26	bpo02--26 - IT- BPO-16-1- Mensaje SMS (Short Message Service)_SMS en una vía_NA_NA_NA_N4000 Mensaje SMS	8.0	Mes	8343.00	CDP-3223	66744.00
27	bpo02--27 - IT- BPO-21-1- Chatbot Smart_NA_NA_NA14000 Respuesta Chatbot Smart	8.0	Mes	2208999.00	CDP-3223	17671992.00
28	bpo02--28 - IT- BPO-53-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_NA_N17 Mes	8.0	Mes	389718.50	CDP-3223	3117748.00

29	bpo02--29 - IT- BPO-57-1- Quiosco virtual de auto consulta_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_ 1 Quiosco auto- consulta	8.0	Mes	1990050.13	CDP-3223	15920401.04
30	bpo02--30 - IT- BPO-62-43- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciam Microsoft Office_NA_NA_NA_ 109 Licencia Mes	8.0	Mes	5352895.50	CDP-3223	42823164.00
31	bpo02--31 - IT- BPO-47-2- Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Multicanal_NA_N_ 87 Licencia por canal por Agente	8.0	Mes	9852489.00	CDP-3223	78819912.00
32	bpo02--32 - IT- BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_ 1760 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	1.0	Mes	15223500.00	CDP-3223	15223500.00
33	bpo02--33 - IT- BPO-41-1- Distintivo Institucional_NA_N_ 32 Distintivo	1.0	Mes	7261504.00	CDP-3223	7261504.00
34	bpo02--34 - IT- BPO-60-1- Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto_NA_NA_ 350 m² cerrado	1.0	Mes	563668.00	CDP-3223	563668.00
35	bpo02--IVA	1.0	Unidad	2331832643.27	CDP-3223	2331832643.27
36	IT-BPO-34- 1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	Mes	16285438.69	CDP-3223	18402545.72

37	IT-BPO-35- 1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	Mes	22987541.40	CDP-3223	25975921.78
38	IT-BPO-38- 7Líder de calidad -Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	Mes	29517456.85	CDP-3223	33354726.24
39	IT-BPO-33- 5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	Mes	9896548.03	CDP-3223	11183099.27
40	IT-BPO-31- 21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	1.13	Mes	16131100.41	CDP-3223	18228143.46
41	IT-BPO-25- 21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	Mes	23193846.36	CDP-3223	26209046.39
42	IT-BPO-25- 51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	1.13	Mes	313051624.98	CDP-3223	353748336.23

43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	34973322.35	CDP-3223	39519854.26
44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	Mes	127772181.90	CDP-3223	144382565.55
45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	26449030.45	CDP-3223	29887404.41
46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	Mes	23199474.64	CDP-3223	26215406.34

47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	Mes	6119313.20	CDP-3223	6914823.92
48	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	Mes	15314640.09	CDP-3223	17305543.30
49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	Mes	2417911.65	CDP-3223	2732240.16
50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps - Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	Mes	2350832.98	CDP-3223	2656441.27
51	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	1.13	Mes	119403.03	CDP-3223	134925.42
52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	Mes	358400.00	CDP-3223	404992.00
53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	Mes	700480.00	CDP-3223	791542.40

54	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	Mes	3285.00	CDP-3223	3712.05
55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	Mes	364840.95	CDP-3223	412270.27
56	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	Mes	43780.00	CDP-3223	49471.40
57	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	Mes	15920.00	CDP-3223	17989.60
58	IT-BPO-21- 1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	Mes	2706400.00	CDP-3223	3058232.00
59	IT-BPO-62- 43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	Mes	3439790.90	CDP-3223	3886963.72
60	IT-BPO-47- 2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	Mes	7927334.10	CDP-3223	8957887.53
61	IT-BPO-34- 1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	4.0	Mes	16285438.69	AVF-164623	65141754.76

62	IT-BPO-35- 1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria -Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	4.0	Mes	22987541.40	AVF-164623	91950165.60
63	IT-BPO-38- 7Lider de calidad -Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 liders x mes	4.0	Mes	29517456.85	AVF-164623	118069827.40
64	IT-BPO-33- 5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	4.0	Mes	9896548.03	AVF-164623	39586192.12
65	IT-BPO-31- 21Agente para gestión de redes sociales -Agente profesional - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 3 agentes x mes	4.0	Mes	16131100.41	AVF-164623	64524401.64
66	IT-BPO-25- 21Agente en Sitio -Agente técnico -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	4.0	Mes	23193846.36	AVF-164623	92775385.44
67	IT-BPO-25- 51Agente en Sitio -Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 58 agentes x mes	4.0	Mes	313051624.98	AVF-164623	1252206499.92



68	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	4.0	Mes	34973322.35	AVF-164623	139893289.40
69	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	4.0	Mes	127772181.90	AVF-164623	511088727.60
70	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	4.0	Mes	26449030.45	AVF-164623	105796121.80
71	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines -Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	4.0	Mes	23199474.64	AVF-164623	92797898.56

72	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	4.0	Mes	6119313.20	AVF-164623	24477252.80
73	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	4.0	Mes	15314640.09	AVF-164623	61258560.36
74	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	4.0	Mes	2417911.65	AVF-164623	9671646.60
75	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos -20Mbps - Zona 1- Capacidad 2 x mes	4.0	Mes	2350832.98	AVF-164623	9403331.92
76	IT-BPO-6-1Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva - Voz profesional - Capacidad 3 Anuncios x mes	4.0	Mes	119403.03	AVF-164623	477612.12
77	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	4.0	Mes	358400.00	AVF-164623	1433600.00
78	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	4.0	Mes	700480.00	AVF-164623	2801920.00

79	IT-BPO-10- 1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	4.0	Mes	3285.00	AVF-164623	13140.00
80	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	4.0	Mes	364840.95	AVF-164623	1459363.80
81	IT-BPO-13- 1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	4.0	Mes	43780.00	AVF-164623	175120.00
82	IT-BPO-16- 1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	4.0	Mes	15920.00	AVF-164623	63680.00
83	IT-BPO-21- 1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	4.0	Mes	2706400.00	AVF-164623	10825600.00
84	IT-BPO-62- 43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	4.0	Mes	3439790.90	AVF-164623	13759163.60
85	IT-BPO-47- 2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	4.0	Mes	7927334.10	AVF-164623	31709336.40
86	Incremento Salarial 2024	1.0	Unidad	321009625.64	AVF-164623	321009625.64
87	Incremento IPC 2024	1.0	Unidad	7590438.12	AVF-164623	7590438.12

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	5	bpo02--5 - IT- BPO-31-21- Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jorn Ordinaria_Oro_N 8 Mes	8.00	Mes	42254517.62	CDP-3223	338036140.96
Editado	6	bpo02--6 - IT- BPO-25-21- Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_N 6 Mes	8.00	Mes	23177739.12	CDP-3223	185421912.96
Editado	8	bpo02--8 - IT- BPO-25-51- Agente en Sitio _Agente profesional_Cier sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 111 Mes	8.00	Mes	592436617.87	CDP-3223	4739492942.96
Editado	9	bpo02--9 - IT- BPO-25-171- Agente en Sitio _Agente especializado_C sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_N 7 Mes	8.00	Mes	48583770.37	CDP-3223	388670162.96
Editado	25	bpo02--25 - IT- BPO-13-1- Mailing_NA_NA 11000 Correo	8.00	Mes	27175.87	CDP-3223	217406.96
Editado	35	bpo02--IVA	1.00	Unidad	2331306526.42	CDP-3223	2331306526.42
Editado	36	IT-BPO-34- 1Gerente de proyecto- Capacidad 1 x mes	1.13	Mes	16285438.05	CDP-3223	18402545.00

Editado	37	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional - Jornada Ordinaria - Zona 1- Capacidad 2 Coordinadores x mes	1.13	Mes	22987540.73	CDP-3223	25975921.02
Editado	38	IT-BPO-38-7Líder de calidad - Jornada Ordinaria - Amplia- Capacidad 5 líderes x mes	1.13	Mes	29517456.64	CDP-3223	33354726.00
Editado	39	IT-BPO-33-5Agente Minero de Datos -Agente especializado - Jornada Ordinaria - Capacidad 1 agente x mes	1.13	Mes	9896547.79	CDP-3223	11183099.00
Editado	41	IT-BPO-25-21Agente en Sitio -Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 6 x mes	1.13	Mes	23193832.74	CDP-3223	26209031.00
Editado	43	IT-BPO-25-171Agente en Sitio -Agente especializado - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	34973322.12	CDP-3223	39519854.00
Editado	44	IT-BPO-26-51Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente técnico - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 34 agentes x mes	1.13	Mes	127771889.38	CDP-3223	144382235.00

Editado	45	IT-BPO-26-141Agente en la Entidad Compradora o Back Office - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro - Zona 1- Capacidad 5 agentes x mes	1.13	Mes	26449028.32	CDP-3223	29887402.00
Editado	46	IT-BPO-30-51Agente para atención con Videollamada - Agente profesional - Ciencias sociales, humanas y afines - Jornada Ordinaria -Oro- Capacidad 4 agentes x mes	1.13	Mes	23199471.68	CDP-3223	26215403.00
Editado	47	IT-BPO-29-186Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada) - Agente profesional - Ciencias humanas y afines - En sitio - Jornada ordinaria - Oro - Capacidad 1 xmes	1.13	Mes	6119312.39	CDP-3223	6914823.00
Editado	48	IT-BPO-39-1Formador - Jornada Ordinaria- Capacidad 3 formadores x mes	1.13	Mes	15314638.05	CDP-3223	17305541.00
Editado	49	IT-BPO-1-1Troncal SIP- Capacidad 45 x mes	1.13	Mes	2417899.12	CDP-3223	2732226.01

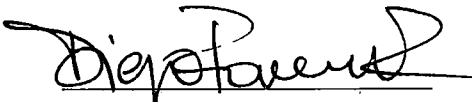


Editado	50	IT-BPO-52-3Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps -Zona 1- Capacidad 2 x mes	1.13	Mes	1321042.48	CDP-3223	1492778.00
Editado	52	IT-BPO-2-1Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador- Capacidad 40000 Minutos x mes	1.13	Mes	86442.48	CDP-3223	97680.00
Editado	53	IT-BPO-7-6Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular - Capacidad 32000 Minutos x mes	1.13	Mes	350402.66	CDP-3223	395955.01
Editado	54	IT-BPO-10-1Minuto Virtual Hold- Capacidad 300 Minutos x mes	1.13	Mes	185.84	CDP-3223	210.00
Editado	55	IT-BPO-12-1Web Callback- Capacidad 5 Licencias x Mes	1.13	Mes	364839.82	CDP-3223	412269.00
Editado	56	IT-BPO-13-1Mailing- Capacidad 11000 Correos x mes	1.13	Mes	17548.67	CDP-3223	19830.00
Editado	57	IT-BPO-16-1Mensaje SMS (Short Message Service) -SMS en una vía- Capacidad 4000 Mensajes SMS x mes	1.13	Mes	6220.35	CDP-3223	7029.00
Editado	58	IT-BPO-21-1Chatbot Smart- Capacidad 16000 Respuestas Chatbot Smart x mes	1.13	Mes	2070324.78	CDP-3223	2339467.00

Editado	59	IT-BPO-62-43Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento Microsoft Office- Capacidad 70 Licencias x Mes	1.13	Mes	3437714.16	CDP-3223	3884617.00
Editado	60	IT-BPO-47-2Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Multicanal- Capacidad 70 Licencias por canal por Agente x mes	1.13	Mes	7925623.89	CDP-3223	8955955.00

Detalle o justificación de la aclaración

De conformidad con las directrices para el cierre financiero de la vigencia fiscal 2023 e inicio de la ejecución del presupuesto General de la Nación en la vigencia fiscal 2024; y en el numeral 1.1. del literal A.) Cierre Financiero Vigencia Fiscal 2023, dispuso el procedimiento para la Liberación de saldos de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registros Presupuestales (RP) para lo cual una vez realizada la verificación financiera y técnica respectiva, se hace necesario reducir de los registros presupuestales de la vigencia 2023 que amparan al Orden de Compra, el valor de los ítems no ejecutados en su totalidad frente a los valores estimados para cada mes de los servicios contratados con corte al 31 de diciembre de 2023 ,para un valor total a reducir de TRES MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS PESOS CON NOVENTA CENTAVOS M/CTE (\$3.295.152,90); correspondiente a los recursos no ejecutados de la vigencia 2023.


Firma ordenador del gasto
Nombre: Diego Paredes
Documento: 103055418

 John F. Santafe C.
ID Firma: 9b16d5c8-6fcb-4c84-9baa-795e323e45cc
Firma de proveedor
Nombre: John Fernando Santafe Correa
Documento: 79.694.477