Agencia Nacional de Tierras	FORMA	RECIBIDO A SATISFACCIÓN, INFORME DE ACTIVIDADES Y ORDEN DE PAGO CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES	CÓDIGO	ADQBS-F-001
	ACTIVIDAD	EJECUCION Y SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	VERSIÓN	4
	PROCESO	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	FECHA	26/01/2024

Dependencia:	600 - SECRETARIA GENERAL	Fecha:	10/09/2025
Pago No:	6	Total de pagos:	6

INFORMACIÓN BÁSICA DEL CONTRATISTA / PROVEEDOR

Nombre / Razón Social:	BPM CONSULTING SAS		No. Identificación:	900011395-6	Teléfono de contacto: 7569094
Naturaleza:	Persona Natural		Persona Jurídica	X	Correo electrónico: facturacion@bpmconsulting.com.co

INFORMACIÓN DEL CONTRATO / CONVENIO

Contrato / Convenio No.:	ANT 20255127 OC 144288		Fecha de inicio:	3 de abril de 2025	Plazo de Ejecución: 25 de septiembre de 2025
Periodo a pagar:	sep-25		N° RP	523325	Requiere informe de actividades: SI

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR

OBJETO:	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01- 2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1 .

OBLIGACIONES Y/O ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERIODO	EVIDENCIAS (PERSONA NATURAL)
El proveedor entrega un informe mensual de gestión de acuerdo a los items establecidos en la OC 144288 de 2025.		NA
FIRMA CONTRATISTA / PROVEEDOR: (Cuando requiera presentar informe de actividades)		% de ejecución del contrato / convenio: 76,08%

Observaciones del supervisor a las actividades ejecutadas

El contratista entrega un informe mensual de gestión de las actividades ejecutadas entre el 01 al 25 de septiembre de 2025, el cual ha sido revisado y se acepta como soporte del servicio prestado. Este pago se realiza en su totalidad mediante el rubro presupuestal: A-02-02-02-008-005 recurso 10. Suma que se debe pagaron cargo al RP 523325.

RECIBIDO A SATISFACCIÓN

En calidad de supervisor del contrato / convenio anotado, manifiesto que el contratista cumplió a satisfacción y dentro de los términos contractuales con todas las obligaciones establecidas.
Igualmente certifico que el contratista dio cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales vigentes sobre el régimen de seguridad social (conforme a lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 1562 de 2012, decreto 723 de 2013 y demás normas que regulen la materia), y cumplió con los aportes a salud y pensión y/o parafiscalidad aplicable. Por lo anterior, autorizo el pago por valor de **$ 508.461.570,89 (QUINIENTOS OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS M/CTE)** por el rubro presupuestal A-02-02-02-008-005 recurso 10.
Este valor deberá consignarse en la cuenta de Ahorros_____Corriente X , número 605417427 del banco Bogotá

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO O CONVENIO

Valor Inicial:	3.939.999.999,74
Adición No.	
Valor Total:	3.939.999.999,74

Total Pagado	2.997.524.647,55
Saldo Actual	942.475.352,19

VALOR A PAGAR:	$ 508.461.570,89
Menos este pago	434.013.781,30

% de ejecución financiera del contrato / convenio: 76,08%

VALOR(ES) PAGADO(S)

Pago No. 1	Pago No. 2	Pago No. 3
551.413.471,35	618.365.371,02	618.098.116,06
Pago No. 4	**Pago No. 5**	**Pago No. 6**
606.598.596,28	603.049.092,84	$ -
Pago No. 7	**Pago No. 8**	**Pago No. 9**
$ -	$ -	$ -
Pago No. 10	**Pago No. 11**	**Pago No. 12**
$ -	$ -	$ -

AUTORIZACIÓN DE PAGO

ANEXOS

Persona natural		Persona Jurídica	
Aporte a pensión		Parafiscales	X
Aporte a salud		RUT (primer pago y/o actualización)	X
Aporte ARL		Entrada al almacén	
Producto(s) - Entregable (s)		Factura	X
Informe (s) Adicional (es)		Producto(s) - Entregable (s)	
		Informe (s) Adicional (es)	X

SUPERVISOR 1		SUPERVISOR 2	
Firma:		Firma:	
Nombre:	ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO	Nombre:	
No. Identificación:	35.264.386	No. Identificación:	
Cargo:	Secretaria General	Cargo:	

Vo.Bo. Ricardo Mayorga Diaz, contratista SG

Vo.Bo. Constanza Patricia Diaz, contratista SG

Vo.Bo. Diego Alejandro Duarte, contratista SG

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Agricultura

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
NIT. 900011395-6
CR 17 164 25
Bogotá, D.C., Bogotá
TEL: 6017569094
facturacion@bpmconsulting.com.co
https://www.bpmconsulting.com.co/

CUFE
01ba48e607950ac4fa4efcb9ed5ac46b87e416b85865efb58bd6fc7d9784464a267ceb6c8bed878e8ca8c7709e9b2cdf

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA
SBPM - 6829

CLIENTE: AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT
NIT: 900948953-8
DIRECCIÓN: CL 43 57 41
CIUDAD: Bogotá, D.C.
TEL: 5185858
CORREO: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
RESPONSABILIDADES FISCALES: O-13 - Gran contribuyente

FECHA DE EXPEDICIÓN: 10/10/2025
FECHA DE VENCIMIENTO: 09/11/2025
FECHA DE VALIDACIÓN DIAN: 10/10/2025 08:32 AM
DOCUMENTO ORIGEN: 144288_092025
FORMA DE PAGO: Crédito
MEDIO DE PAGO: Instrumento no definido
TIPO DE OPERACIÓN: 10 - Estandar

Nro	Descripción	Cant	Vr. Unitario	Subtotal	IVA	Total
1	IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 18 Mes	1.00	71,887,500.00	71,887,500.00	13,658,625.00	85,546,125.00
2	IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 16 Mes	1.00	63,493,200.00	63,493,200.00	12,063,708.00	75,556,908.00
3	IT-BPO-26-41-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 2_NA_NA - 27 Mes	1.00	107,144,775.00	107,144,775.00	20,357,507.25	127,502,282.25
4	IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 3_NA_NA - 15 Mes	1.00	51,588,225.00	51,588,225.00	9,801,762.75	61,389,987.75
5	IT-BPO-26-91-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA - 6 Mes	1.00	35,084,550.00	35,084,550.00	6,666,064.50	41,750,614.50
6	IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1.00	5,789,000.00	5,789,000.00	1,099,910.00	6,888,910.00
7	IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1.00	9,638,125.00	9,638,125.00	1,831,243.75	11,469,368.75
8	IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	1.00	23,849,000.00	23,849,000.00	4,531,310.00	28,380,310.00
9	IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	1.00	28,474,000.00	28,474,000.00	5,410,060.00	33,884,060.00
10	IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	1.00	13,213,675.00	13,213,675.00	2,510,598.25	15,724,273.25
11	IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 93 Licencia Mes	91.00	35,800.00	3,257,800.00	618,982.00	3,876,782.00
12	IT-BPO-62-33-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 8 Tableta	8.00	33,100.00	264,800.00	50,312.00	315,112.00
13	IT-BPO-62-34-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 2_NA_NA_NA_NA - 14 Tableta	14.00	33,100.00	463,400.00	88,046.00	551,446.00
14	IT-BPO-62-35-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 3_NA_NA_NA_NA - 14 Tableta	12.00	33,100.00	397,200.00	75,468.00	472,668.00
15	IT-BPO-62-16-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 1_NA_NA_NA - 8 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	8.00	250,300.00	2,002,400.00	380,456.00	2,382,856.00
16	IT-BPO-62-17-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 2_NA_NA_NA - 14 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	14.00	250,300.00	3,504,200.00	665,798.00	4,169,998.00
17	IT-BPO-62-18-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 3_NA_NA_NA - 14 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	12.00	250,300.00	3,003,600.00	570,684.00	3,574,284.00
18	IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 8000 Minuto	5,948.00	22.00	130,856.00	24,862.64	155,718.64
19	IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 3000 Mensaje SMS	455.00	5.00	2,275.00	432.25	2,707.25
20	IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 27 Mes	27.00	38,600.00	1,042,200.00	198,018.00	1,240,218.00
21	IT-BPO-52-1-Enlace Dedicado entre puntos _10Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	1.00	110,250.00	110,250.00	20,947.50	131,197.50
22	IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 18 Licencia por posición	18.00	163,200.00	2,937,600.00	558,144.00	3,495,744.00

Impuestos:

Impuesto	Base	Tarifa	Monto
IVA	427,278,631.00	19%	81,182,939.89

Subtotal Precio Unitario:	**427,278,631.00**
Subtotal Base Gravable:	**427,278,631.00**
IVA:	**81,182,939.89**
Total Impuestos:	**81,182,939.89**
Total + Impuestos:	**508,461,570.89**
Valor Total:	**508,461,570.89**

QUINIENTOS OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS - Moneda: (COP - Peso Colombiano)

Información Adicional:

Proveedor tecnológico de servicios DIAN: BPM CONSULTING SAS Nit: 900.011.395-6 /Nombre SW:Feel / www.bpmconsulting.com.co

FACTURACIÓN OC. 144288 SERVICIO SEPTIEMBRE 2025
#$17-17-00;20255127OC144288;angela.ortizr@ant.gov.co#$

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN No. 18764084500434 DEL 02/12/2024 RANGO AUTORIZADO DEL SBPM5001 HASTA SBPM20000 VIGENCIA 24 MESES
Representación Gráfica de la Factura Electrónica de Venta
RESPONSABLE DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS - IVA
Responsabilidades Fiscales:
R-99-PN - No aplica – Otros
Actividades Económicas:
6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas | 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos | 8220 - Actividades de centros de llamadas (Call center)
EL PRESENTE DOCUMENTO ES UNA FACTURA DE VENTA Y SE ASIMILA PARA TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UN TÍTULO VALOR, SEGÚN LOS ARTS. 621, 772, 774 Y S.S. DEL CÓDIGO DE COMERCIO DISPUESTO EN EL ACUERDO DE LEY 1231 DE 2008.
BPM Consulting es Responsable de Retención en la Fuente en el Impuesto a las Ventas IVA -O09

Proveedor tecnológico de servicios DIAN: BPM CONSULTING SAS Nit: 900.011.395-6 /Nombre SW:Feel / www.bpmconsulting.com.co

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084500434

(415)7707212489984(8020) 001876408450043 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900011395	6				

11. Razón social

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

12. Dirección seccional

Impuestos de Bogotá

Cód. 32

24. Dirección

CR 17 164 25

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 000165 del 01/11/2023, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el tramite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

El formato oficial 1876 Autorización numeración de facturación es único e intransferible, solo surte efecto durante la vigencia para el titular del mismo, por ende, su custodia y divulgación es exclusiva responsabilidad del facturador. El uso no autorizado del formato o su adulteración puede tener consecuencias de tipo penal.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN

2024-12-02 / 11:33:03 AM

Fecha Acuse de Recibo

Firmado

984. Apellidos y nombres

985. Cargo

989. Dependencia

990. Lugar administrativo SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI

991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION

992. Área

993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres DUARTE MONSALVE NORBERTO

1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía

1003. No. Identiflcación 91278784 1004. DV 0

1005. Cod. Representación Representante Legal Principal

1006. Organización BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

997. Fecha formalización 2024-12-02/11:33:03

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084500434

(415)7707212489984(8020) 001876408450043 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900011395	6				

11. Razón social

BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	BPM SEDE TOBERIN CR 17 164 25	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	SBPM	5,001	20,000	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

Kra 17 No. 164-25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.
601 7569094
www.bpmconsulting.com.co

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES

Liliana Ferro Ferro, identificada con C.C. 46.679.478 de Chiquinquirá (Boyacá) y Tarjeta Profesional No. 122034-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, y Norberto Duarte Monsalve, identificado con C.C. 91.278.784 de Bucaramanga (Santander), en nuestra condición de Revisora Fiscal y Representante Legal de BPM CONSULTING SAS., firma identificada con NIT. 900011395-6 y debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, luego de examinar los estados financieros de la compañía de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certificamos el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos seis meses.

BPM CONSULTING SAS. Se encuentra a paz y salvo por los conceptos de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Estos pagos corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante los últimos 6 meses.

Dada en Bogotá, a los seis (06) días del mes de octubre de 2025.

.

.

LILIANA FERRO FERRO
REVISORA FISCAL
BPM CONSULTING
C.C. 46.679.478 DE CHIQUINQUIRÁ
TARJETA PROFESIONAL No. 122034-T

NORBERTO DUARTE MONSALVE
REPRESENTANTE LEGAL
BPM CONSULTING
C.C. 91.278.784 DE B/MANGA

Información de la Planilla Pagada

Nit de comercio Operador de Información	900089104-5
Razón Social del Operador de Información	Enlace Operativo
Descripción	Pago de SuAporte
Fecha	2025-10-06, 11:40:39 AM
Periodo de Cotización Otros Riesgos	septiembre de 2025
Periodo de Cotización Para Salud	octubre de 2025
Empresa	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS
NIT	NI 900011395
Código Sucursal (Nombre)	01 (PRINCIPAL)
Referencia de Pago/ Número Planilla	80826908
Tipo de Planilla	E
Número Transacción Bancaria/ CUS	1831938935
Banco	(1001) - BANCO DE BOGOTA
Valor	$ 357.984.200
Estado de la Transacción	Aprobada
Dirección IP de Origen	172.29.10.57

Nit	Código	Administradora	Número Afiliados	Valor sin Mora	Total Intéreses Mora
N800224808	230301	PORVENIR	242	$ 95.983.100	$ 0
N800229739	230201	PROTECCION	125	$ 55.584.800	$ 0
N900336004	25-14	COLPENSIONES	73	$ 50.147.100	$ 0
N800227940	231001	FDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS COLFONDOS	37	$ 18.554.000	$ 0
N800253055	230901	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	2	$ 2.377.500	$ 0
N900156264	EPS037	NUEVA EPS	34	$ 3.188.300	$ 0
N806008394	EPS048	EPS-S MUTUAL SER	1	$ 95.100	$ 0
N800251440	EPS005	SANITAS EPS	144	$ 21.521.000	$ 0
N830003564	EPS017	FAMISANAR	74	$ 8.561.400	$ 0
N805001157	EPS018	SOS-EPS	4	$ 279.900	$ 0
N830113831	EPS001	CMRC RECAUDO FOSYGA-ALIANSALUD	15	$ 3.615.400	$ 0
N800130907	EPS002	SALUD TOTAL EPS	81	$ 10.836.900	$ 0
N900914254	EPS046	SALUD MIA EPS	1	$ 95.100	$ 0
N900156264	EPS041	CMRC.RECA.FOSYGA-NUEVAEPS R MOVILIDAD	9	$ 1.441.000	$ 0
N900226715	EPS042	CMRC Recaudo Coosalud ADRES EPS 042	1	$ 76.100	$ 0
N800088702	EPS010	EPS SURA	45	$ 4.942.500	$ 0
N900935126	ESSC62	ASMET SALUD EPS SAS	1	$ 95.100	$ 0
N901037916	MIN002	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS SS ADRES	2	$ 348.900	$ 0
N900298372	EPSC34	RECAUDO FOSYGA CAPITAL SALUD	11	$ 1.337.300	$ 0
N901021565	ESSC18	CMRC RECAUDO FOSYGA-EMSSANAR E.S.S	1	$ 95.100	$ 0
N806008394	ESSC07	EPS-S MUTUAL - MOV	4	$ 342.300	$ 0
N900226715	ESSC24	CMRC Recaudo Coosalud ADRES ESSC24	1	$ 5.700	$ 0
N901543761	CCFC33	FAMILIAR DE COLOMBIA	1	$ 95.100	$ 0
N901543211	CCFC55	EPS CAJACOPI	1	$ 178.000	$ 0
N860066942	EPS008	COMPENSAR ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	93	$ 10.892.800	$ 0
N860002183	14-4	AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A	524	$ 7.355.200	$ 0
N891080005	CCF16	COMFACOR	2	$ 244.600	$ 0
N890500516	CCF37	CCF DE CUCUTA COMFANORTE	4	$ 377.600	$ 0
N891500182	CCF14	COMFACAUCA	2	$ 243.800	$ 0
N890303208	CCF57	COMFANDI	5	$ 412.100	$ 0
N891280008	CCF35	CCF DE NARINO	2	$ 251.800	$ 0
N891190047	CCF13	COMFACA	2	$ 243.400	$ 0
N892000146	CCF34	COFREM	4	$ 477.100	$ 0
N891780093	CCF33	CCF DEL MAGDALENA	2	$ 243.100	$ 0
N890806490	CCF11	CCF DE CALDAS	1	$ 122.500	$ 0
N891800213	CCF10	COMFABOY	2	$ 179.500	$ 0

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77.

Enlace Operativo no se hace responsable de las planillas y pagos realizados a través de otros operadores de información dado que no tiene medios para corroborar la veracidad de la misma, su alcance se limita a replicar la información suministrada directamente por el cliente.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

Nit	Código	Administradora	Número Afiliados	Valor sin Mora	Total Intéreses Mora
N891180008	CCF32	COMFAMILIAR DEL HUILA	4	$ 410.600	$ 0
N892115006	CCF30	CAJA DE COMP FAMILIAR DE LA GUAJIRA	1	$ 122.500	$ 0
N890700148	CCF50	COMFENALCO-TOLIMA	6	$ 785.900	$ 0
N890480110	CCF09	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CARTAGE	3	$ 362.400	$ 0
N891600091	CCF29	CCF DEL CHOCO	1	$ 115.800	$ 0
N890102002	CCF06	COMBARRANQUILLA	4	$ 477.300	$ 0
N890900842	CCF03	COMFENALCOANTIOQUIACCF	5	$ 523.500	$ 0
N844003392	CCF69	COMFACASANARE	2	$ 244.200	$ 0
N800231969	CCF68	COMCAJA	3	$ 367.300	$ 0
N860066942	CCF24	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	411	$ 49.128.000	$ 0
N800219488	CCF67	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFIAR	1	$ 122.300	$ 0
N891480000	CCF44	COMFAMILIAR RISARALDA	2	$ 244.200	$ 0
N890000381	CCF43	COMFENALCO QUINDIO	4	$ 332.100	$ 0
N892200015	CCF41	CCF DE SUCRE	2	$ 245.000	$ 0
N891200337	CCF63	COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	$ 120.800	$ 0
N890201578	CCF40	COMFENALCO	5	$ 531.300	$ 0
N899999034	PASENA	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SEN	3	$ 1.204.300	$ 0
N899999239	PAICBF	ICBF	3	$ 1.806.500	$ 0
			SubTotales:	$ 357.984.200	$ 0
			Total a Pagar:		$ 357.984.200

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77.

Enlace Operativo no se hace responsable de las planillas y pagos realizados a través de otros operadores de información dado que no tiene medios para corroborar la veracidad de la misma, su alcance se limita a replicar la información suministrada directamente por el cliente.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

SuAporte | DETALLADO POR ADMINISTRADORA

Fecha Creación Reporte	2025-10-06, 02:45:49 PM	**Tipo Planilla**	E: Planilla empleados empresas.	**Número Planilla**	80826908
Periodo Cotización	2025-09	**Periodo Servicio**	2025-10		
				Fecha limite de pago	2025-10-23

PAGADO 06/10/2025

DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	BPM CONSULTING SAS BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS		
Documento	NI900011395	**Dirección**	CR 17 #164 - 25
Tipo de Empresa	EMPLEADOR	**Teléfono**	3902000
Tipo Persona	JURÍDICA	**Forma Presentación**	S
Ciudad	BOGOTA D.C.	**Departamento**	BOGOTA D.C.
Representante Legal	DUARTE MONSALVE NORBERTO	**Identificación**	CC91278784

AFP

Código	Nit	AFP	Cotización	Cotización Vol Afiliado	Cotización Vol Aportante	FSP Solidaridad	FSP Subsistencia	Días de mora	Intereses Mora	Int Mora FSP Solidaridad	Int Mora FSP Subsistencia	Total a pagar	No. Afiliados
230301	N800224808	PORVENIR	$ 95.333.900	$ 0	$ 0	$ 324.600	$ 324.600	0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 95.983.100	242
230201	N800229739	PROTECCION	$ 55.141.400	$ 0	$ 0	$ 221.700	$ 221.700	0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 55.584.800	125
25-14	N900336004	COLPENSIONES	$ 48.632.500	$ 0	$ 0	$ 594.800	$ 919.800	0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 50.147.100	73
231001	N800227940	COLFONDOS	$ 18.303.200	$ 0	$ 0	$ 125.400	$ 125.400	0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 18.554.000	37
230901	N800253055	SKANDIA	$ 2.277.700	$ 0	$ 0	$ 49.900	$ 49.900	0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 2.377.500	2

EPS

					Incapacidades		Licencia de Maternidad											
Código	Nit	EPS	Valor Total	UPC	No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor	Neto	Dias Mora	Interes Mora	Int. Mora UPC	SubTotal Cotización	SubTotal UPC	No. Rad Saldo a Favor	Saldo a favor Cot Oblig	Saldo a favor UPC	Total a pagar	No. Afiliados
EPS037	N900156264	NUEVA EPS	$ 3.188.300	$ 0		$ 0		$ 0	$ 3.188.300	0	$ 0	$ 0	$ 3.188.300	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 3.188.300	34
EPS048	N806008394	EPS MUTUAL SER	$ 95.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 95.100	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	1
EPS005	N800251440	EPS SANITAS	$ 21.521.000	$ 0		$ 0		$ 0	$ 21.521.000	0	$ 0	$ 0	$ 21.521.000	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 21.521.000	144
EPS017	N830003564	FAMISANAR EPS	$ 8.561.400	$ 0		$ 0		$ 0	$ 8.561.400	0	$ 0	$ 0	$ 8.561.400	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 8.561.400	74
EPS018	N805001157	S.O.S EPS	$ 279.900	$ 0		$ 0		$ 0	$ 279.900	0	$ 0	$ 0	$ 279.900	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 279.900	4
EPS001	N830113831	ALIANSALUD	$ 3.615.400	$ 0		$ 0		$ 0	$ 3.615.400	0	$ 0	$ 0	$ 3.615.400	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 3.615.400	15
EPS002	N800130907	SALUD TOTAL EPS	$ 10.836.900	$ 0		$ 0		$ 0	$ 10.836.900	0	$ 0	$ 0	$ 10.836.900	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 10.836.900	81
EPS046	N900914254	SALUD MIA EPS	$ 95.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 95.100	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	1
EPS041	N900156264	NUEVA EPS S.A.	$ 1.441.000	$ 0		$ 0		$ 0	$ 1.441.000	0	$ 0	$ 0	$ 1.441.000	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 1.441.000	9
EPS042	N900226715	COOSALUD	$ 76.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 76.100	0	$ 0	$ 0	$ 76.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 76.100	1
EPS010	N800088702	EPS SURA	$ 4.942.500	$ 0		$ 0		$ 0	$ 4.942.500	0	$ 0	$ 0	$ 4.942.500	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 4.942.500	45
ESSC62	N900935126	ASMET SALUD	$ 95.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 95.100	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	1

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

					Incapacidades		Licencia de Maternidad												
Código	Nit	EPS	Valor Total	UPC	No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor	Neto	Dias Mora	Interes Mora	Int. Mora UPC	SubTotal Cotización	SubTotal UPC	No. Rad Saldo a Favor	Saldo a favor Cot Oblig	Saldo a favor UPC	Total a pagar	No. Afiliados
MIN002	N901037916	ADRES MIN002	$ 348.900	$ 0		$ 0		$ 0	$ 348.900	0	$ 0	$ 0	$ 348.900	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 348.900	2
EPSC34	N900298372	RECAUDO SGP	$ 1.337.300	$ 0		$ 0		$ 0	$ 1.337.300	0	$ 0	$ 0	$ 1.337.300	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 1.337.300	11
ESSC18	N901021565	EMSSANAR EPS	$ 95.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 95.100	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	1
ESSC07	N806008394	ASOCIACION	$ 342.300	$ 0		$ 0		$ 0	$ 342.300	0	$ 0	$ 0	$ 342.300	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 342.300	4
ESSC24	N900226715	EPS-S COOSALUD	$ 5.700	$ 0		$ 0		$ 0	$ 5.700	0	$ 0	$ 0	$ 5.700	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 5.700	1
CCFC33	N901543761	EPS FAMILIAR DE	$ 95.100	$ 0		$ 0		$ 0	$ 95.100	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 95.100	1
CCFC55	N901543211	EPS CAJACOPI	$ 178.000	$ 0		$ 0		$ 0	$ 178.000	0	$ 0	$ 0	$ 178.000	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 178.000	1
EPS008	N860066942	COMPENSAR EPS	$ 10.892.800	$ 0		$ 0		$ 0	$ 10.892.800	0	$ 0	$ 0	$ 10.892.800	$ 0	0	$ 0	$ 0	$ 10.892.800	93

ARP

				Incapacidades										
Código	Nit	ARP	Cotización	No. Autorizacion	Valor	Aporte otro riesgo	Valor Neto	Dias Mora	Int. Mora	SubTotal Cotizacion	No. Saldo a favor	Valor saldo favor	Total a pagar	No. Afiliados
14-4	N860002183	SEGUROS DE VIDA	$ 7.355.200		$ 0	$ 0	$ 7.355.200	0	$ 0	$ 7.355.200	0	$ 0	$ 7.355.200	524

CAJA

Código	Nit	CCF	Cotizacion	Dias de mora	Intereses Mora	Total a pagar	No. Afiliados
CCF16	N891080005	COMFACOR	$ 244.600	0	$ 0	$ 244.600	2
CCF37	N890500516	COMFANORTE	$ 377.600	0	$ 0	$ 377.600	4
CCF14	N891500182	COMFACAUCA	$ 243.800	0	$ 0	$ 243.800	2
CCF57	N890303208	COMFANDI	$ 412.100	0	$ 0	$ 412.100	5
CCF35	N891280008	COMFAMILIAR NARIÑO	$ 251.800	0	$ 0	$ 251.800	2
CCF13	N891190047	COMFACA	$ 243.400	0	$ 0	$ 243.400	2
CCF34	N892000146	COFREM	$ 477.100	0	$ 0	$ 477.100	4
CCF33	N891780093	CAJAMAG	$ 243.100	0	$ 0	$ 243.100	2
CCF11	N890806490	COMFAMILIARES DE	$ 122.500	0	$ 0	$ 122.500	1
CCF10	N891800213	COMFABOY	$ 179.500	0	$ 0	$ 179.500	2
CCF32	N891180008	COMFAMILIAR HUILA	$ 410.600	0	$ 0	$ 410.600	4
CCF30	N892115006	COMFA GUAJIRA	$ 122.500	0	$ 0	$ 122.500	1
CCF50	N890700148	COMFENALCO TOLIMA	$ 785.900	0	$ 0	$ 785.900	6
CCF09	N890480110	COMFAMILIAR CARTAGENA	$ 362.400	0	$ 0	$ 362.400	3
CCF29	N891600091	COMFACHOCO	$ 115.800	0	$ 0	$ 115.800	1
CCF06	N890102002	COMBARRANQUILLA	$ 477.300	0	$ 0	$ 477.300	4
CCF03	N890900842	COMFENALCO ANTIOQUIA	$ 523.500	0	$ 0	$ 523.500	5
CCF69	N844003392	COMFACASANARE	$ 244.200	0	$ 0	$ 244.200	2
CCF68	N800231969	COMCAJA	$ 367.300	0	$ 0	$ 367.300	3
CCF24	N860066942	COMPENSAR CCF	$ 49.128.000	0	$ 0	$ 49.128.000	411
CCF67	N800219488	COMFIAR	$ 122.300	0	$ 0	$ 122.300	1
CCF44	N891480000	COMFAMILIAR RISARALDA	$ 244.200	0	$ 0	$ 244.200	2
CCF43	N890000381	COMFENALCO QUINDIO	$ 332.100	0	$ 0	$ 332.100	4
CCF41	N892200015	COMFASUCRE	$ 245.000	0	$ 0	$ 245.000	2
CCF63	N891200337	COMFAMILIAR PUTUMAYO	$ 120.800	0	$ 0	$ 120.800	1

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

Código	Nit	CCF	Cotizacion	Dias de mora	Intereses Mora	Total a pagar	No. Afiliados
CCF40	N890201578	COMFENALCO SANTANDER	$ 531.300	0	$ 0	$ 531.300	5

SENA

Código	Nit	SENA	Cotizacion	Dias de mora	Intereses Mora	Total a pagar	No. Afiliados
PASENA	N899999034	SENA	$ 1.204.300	0	$ 0	$ 1.204.300	3

ICBF

Código	Nit	ICBF	Cotizacion	Dias de mora	Intereses Mora	Total a pagar	No. Afiliados
PAICBF	N899999239	ICBF	$ 1.806.500	0	$ 0	$ 1.806.500	3

TOTALES

Tipo Administradora	Valor Antes de Descuentos y mora	Valor Total	No. Administradoras
Pensión	$ 222.646.500	$ 222.646.500	5
Salud	$ 68.043.000	$ 68.043.000	20
Riesgos	$ 7.355.200	$ 7.355.200	1
Caja	$ 56.928.700	$ 56.928.700	26
SENA	$ 1.204.300	$ 1.204.300	1
ICBF	$ 1.806.500	$ 1.806.500	1
Gran Total	**$ 357.984.200**	**$ 357.984.200**	**54**

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



122034-T

LILIANA CARMENZA
FERRO FERRO
C.C. 46679478
RESOLUCION INSCRIPCION 247 FECHA 02/11/2006
UNIVERSIDAD U. P. T. C.

PRESIDENTE

MAURICIO ESPAÑOL LEON 131942

FIRMA DE TITULAR

85477

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores

DUPLICADO



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **46.679.478**
FERRO FERRO

APELLIDOS
LILIANA CARMENZA

NOMBRES

FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **22-SEP-1978**
CHIQUINQUIRA
(BOYACA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.56 ESTATURA | **O+** G.S. RH | **F** SEXO

01-FEB-1997 CHIQUINQUIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500150-00307438-F-0046679478-20110613 **00271**97217A 1 1281368139

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

E99AA3961400CF38C

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **LILIANA CARMENZA FERRO FERRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 46679478 de CHIQUINQUIRA (BOYACÁ) Y Tarjeta Profesional No 122034-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14956214069

(415)7707212489984(8020) 000001495621406 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 0 1 1 3 9 5	6	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
BPM	

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 17 164 25

42. Correo electrónico financierobpm@bpmconsulting.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
1 1 0 0 1	3 1 5 6 0 6 6 2 6 9	6 0 1 7 5 6 9 0 9 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 2 0	2 0 0 8 0 9 2 4	6 2 0 2	2 0 0 5 0 3 0 7	6 2 0 9				3

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1	0	1	4	1	9	3	9	4	2	4	8	5	2	5	5							

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
19- Productor de bienes y/o servicios exen
39- Proveedor de Servicios Tecnológicos
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 2	2 3								

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
1	2

Servicio	1	2	3
57. Modo	2	2	
58. CPC	8 5	8 3	

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre DUARTE MONSALVE NORBERTO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Nit: 900011395 6, Regimen Comun
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 01838242
Fecha de matrícula: 19 de septiembre de 2008
Último año renovado: 2025
Fecha de renovación: 17 de marzo de 2025
Grupo NIIF: Grupo II.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cra 17 164 25
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: financierobpm@bpmconsulting.com.co
Teléfono comercial 1: 3156066269
Teléfono comercial 2: 7569094
Teléfono comercial 3: 3174324181

Dirección para notificación judicial: Carrera 17 164 25
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: financierobpm@bpmconsulting.com.co
Teléfono para notificación 1: 7569094
Teléfono para notificación 2: 3174324181
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Mario Fernando Avila Cristancho

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Administrativo.

CONSTITUCIÓN

Por Escritura Pública No. 0000719 del 7 de marzo de 2005 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander), inscrito en esta Cámara de Comercio el 19 de septiembre de 2008, con el No. 01243525 del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.

Por Escritura Pública No. 0000719 de Notaría 2 de Bucaramanga (Santander) del 7 de marzo de 2005, inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el número 01243525 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada: BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA.

REFORMAS ESPECIALES

Por Escritura Pública No. 4486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría Segunda de Bucaramanga, inscrita el 19 de septiembre de 2008 bajo el número 001243531 del libro IX, la sociedad trasladó su domicilio de la ciudad de: Bucaramanga, a la ciudad de: Bogotá D.C.

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre del 2022 de la Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de Noviembre de 2022 , con el No.02899154 del Libro IX, la sociedad se transformó de sociedad Limitada a sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de Junta de Socios, inscrito en esta Cámara de Comercio el 15 de noviembre de 2022, con el No. 02899154 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA a BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

TÉRMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad tendrá como objeto principal las actividades que en adelante se señalan y como consecuencia de ello, la sociedad podrá desarrollar en Colombia y en el exterior todas aquellas operaciones de carácter lícito, comercial o civil sin importar su naturaleza que guarden relación con el objeto social descrito y sean necesarias y benéficas para el cabal cumplimento de este y en especial las siguientes: 1 Suministrar servicios de outsourcing de gestión y operación de procesos de negocio ingeniería integración de sistemas gerencia de proyectos desarrollo de programas de computación, soporte lógico especializado en software y desarrollos tecnológicos en las siguientes áreas; Informática, telecomunicaciones producción de energía, petróleo y gas protección ambiental e industrial al transporte, el sector financiero, las telecomunicaciones, la salud. 2. Actuar como consultor o consejero para personas naturales y jurídicas, públicas o privadas en las áreas de especialización descritas en el numeral anterior 3. Preparar toda clase de estudios desarrollar y aplicar toda clase de tecnologías y productos relacionados con las áreas de especialización descritas en los numerales anteriores; 4. Realizar la importación, exportación, compra venta arrendamiento y comercialización en general de equipos de computación(hardware), software, equipos de apoyo a los mismos servicios tecnológicos para la operación de procesos de negocio en las áreas de especialización descritas en calidad de agente o distribuidor de fabricantes nacionales o extranjeros en dichos equipos de computación (hardware), de software y equipos de apoyo a los mismos; 5. Efectuar la presentación de servicios de consultoría y outsourcing de procesos de negocio, y el mantenimiento de hardware y equipos de apoyo; 6. Proveer servicios tecnológicos de hardware, software y telecomunicaciones por demanda, en la nube pública de internet, en modalidad de servicios de Outsourcing de procesos de negocio (BPrO) o en modalidad de Software as a Services - software como servicio, relacionados y conexos con los procesos empresariales de Business Process Outsourcing, nuevas tecnologías, FINTECH, Facturación Electrónica en Línea, incluyendo todo tipo de servicios

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

conexos como plataformas electrónicas de pagos para pagos en línea de productos o servicios, factoring o negociación de facturas en Línea, procesos de recibo y gestión de facturas entre otros. 7. La investigación, creación, desarrollo, producción y comercialización de todo tipo de material informático, software y hardware 8. Análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones de Software y Hardware; aplicaciones, website y diferentes herramientas que se ajusten a los requerimientos de los clientes. 9. Ofrecer servicios de soporte, instalación, configuración, consultoría, asesoría, control, seguimiento, interventoría y auditoría de software, proyectos y procesos. La venta online a través de internet y/o canales de distribución similares, otorgar franquicias, arrendar y administrar Software y Hardware. 11. Obtener registros, explotar, enajenar, derechos sobre marcas, derechos de autor, patentes, privilegios y demás intangibles; así como representar marcas, productos, servicios, empresas y personas. 12. La realización de actividades de Internet, así como el suministro de información y formación. Igualmente, la empresa podrá brindar asesorías, capacitaciones, talleres y consultorías en cualquier tema especialmente referente a infraestructura tecnológica, a empresas privadas o públicas, nacionales o extranjeras, dentro y fuera del país, prestación de servicios de mercadeo, desarrollo de redes de servicios y, en general, todo lo relacionado, inherente o eminente a este objeto principal. 13.Celebrar contratos con compañías dedicadas a leasing o arrendamiento financiero, incluidos los contratos de garantía exigidos por dichas compañías, en desarrollo de su objeto social y relación directa con el mismo la sociedad podrá i) Adquirir el dominio, poseer, vender, comprar, enajenar, arrendar, gravar y en general disponer de cualquier forma de bienes e inmuebles. Ii) obtener derechos de propiedad sobre marcas, patente, dibujos, diseños y cederlos a cualquier título. lii) Efectuar operaciones bancarias de cualquier índole, incluyendo, de manera enunciativa, operaciones de cuenta corriente, préstamo, descuento, otorgando y recibiendo garantías reales y personales. iv) Actuar como inversionista en otras sociedades, existentes o por constituirse, nacionales o extranjeras, que no sean colectivas, y cuyo objeto social sea similar al de esta sociedad, adquiriendo al efecto partes sociales o acciones. v) En general celebrar toda clase de actos y contratos civiles y mercantiles, principales o de garantía directamente relacionados con el desarrollo del objeto social.

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

CAPITAL

* CAPITAL AUTORIZADO *

Valor : $5.000.000.000,00
No. de acciones : 5.000.000,00
Valor nominal : $1.000,00

* CAPITAL SUSCRITO *

Valor : $2.000.000.000,00
No. de acciones : 2.000.000,00
Valor nominal : $1.000,00

* CAPITAL PAGADO *

Valor : $810.000.000,00
No. de acciones : 810.000,00
Valor nominal : $1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

La administración y representación legal de la sociedad está en cabeza del Representante Legal Principal. El Representante Legal Principal de la Sociedad es el Gerente, quien tendrá un suplente que podrá reemplazarlo en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, El Representante Legal Suplente es el Subgerente, quien tendrá las mismas facultades de aquél. El representante Legal tendrá la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, los estatutos sociales y resoluciones que emanen de la Asamblea General de Accionistas. La representación legal puede ser ejercida por personas naturales o jurídicas.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Considerando que la representación de la sociedad y la administración de sus bienes y negocios se habrán de ajustar a lo convenido en el contrato social, en relación con lo no especificado, se entenderá que quienes representan a la sociedad, podrán celebrar o ejecutar todos aquellos actos y Contratos comprendidos dentro del objeto social o

que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. Las limitaciones o restricciones de dichas facultades que no consten expresamente en el contrato social inscrito en el registro mercantil no serán oponibles a terceros; de esta manera, son funciones y facultades del Representante Legal las propias de su cargo y en especial: 1) Representar a la Sociedad frente a los asociados, terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas, etc. 2) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas, 3) Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan a cumplir con los fines de la sociedad y el objeto social; pudiendo enajenar, adquirir, gravar, limitar en cualquier forma y a cualquier título los bienes muebles e inmuebles de la sociedad; transigir, conciliar, desistir, novar, recibir e interponer acciones y recursos relacionados con los negocios o asuntos de la sociedad; firmar toda clase de títulos valores y negociar esta clase de instrumentos, firmarlos, aceptarlos, protestarlos, endosarlos, pagarlos y cancelarlos, 4) Presentar a los accionistas el informe, relacionado con el desarrollo del objeto social acompañado de anexos financieros y comerciales, cuando así se lo soliciten, 5) Presentar los informes y documentos de conformidad con lo reglado por el artículo 446 del Código de Comercio, 6) Designar, promover y remover el personal de la sociedad siempre y cuando ello no dependa de otro órgano social y establecer las directrices para el desempeño de sus labores, remuneraciones, etc., 7) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones de cualquier carácter, 8) Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en estos estatutos, 9) Todas las demás funciones no atribuidas por los accionista u otro órgano social relacionadas con la dirección de la empresa y demás que le atribuya la ley y la Asamblea General, Parágrafo Primero El representante legal, estará obligado a rendir cuentas de su gestión cuando así lo requiera la Asamblea de Accionistas o cualquier órgano facultado para ello. Parágrafo Segundo El Representante Legal se encuentra autorizado para celebrar cualquier acto o contrato siempre y cuando no supere los Diez Mil (10.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes siendo, a partir de tal monto obligatoria la autorización de la Asamblea de Accionistas, para lo cual se requiere mínimo del setenta y cinco (75%) por ciento de las acciones suscritas.

NOMBRAMIENTOS

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

REPRESENTANTES LEGALES

Por Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022, de Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 15 de noviembre de 2022 con el No. 02899154 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente	Norberto Duarte Monsalve	C.C. No. 91278784

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Subgerente	Jaime Humberto Gonzalez Niño	C.C. No. 13791195

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 004 del 18 de enero de 2010, de Junta de Socios, inscrita en esta Cámara de Comercio el 26 de marzo de 2010 con el No. 01371448 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal	Liliana Carmenza Ferro Ferro	C.C. No. 46679478

PODERES

Por Documento Privado No. 1 del 12 de diciembre de 2022, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 20 de Diciembre de 2022, con el No. 00048934 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Diana Carolina Mancera Rodriguez identificada con cédula ciudadanía No. 1.032.377.235, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMEN CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULING SAS - BUSINESS PEOCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección publica de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CQNSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 6. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS,

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

conforme al desarrollo de su objeto social. 7. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna. Así mismo, confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Mary Julieth Obando Avila identificada con cédula ciudadanía No. 53.016.420, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CQNSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título 1 y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMEN CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 3. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULING SAS - BUSINESS PEOCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 4. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas, concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección publica de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 5. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 6. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 7. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna. Así mismo, confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Edgar Enrique Martinez Niño, identificado con cédula ciudadanía No. 4.130.692, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y, ejecute los siguientes actos: 1. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo y/o fiscal ante toda autoridad del orden nacional, departamental y/o municipal, especialmente la actualización de información del Registro Único Tributario (RUT) ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, actualización de información del Registro de Información Tributaria (RIT) ante la Secretaria de Hacienda Distrital, inscripción y actualización de información tributaria ante las distintas Secretarias de Hacienda de cualquier municipio de Colombia en donde BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS tenga operaciones, y en especial para atender y contestar todo tipo de requerimientos que cualquier entidad de las enunciadas en el presente mandato tengan con relación a la sociedad. 2. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión, procedimiento y/o contestación de requerimientos de tipo fiscal y/o administrativo que se tenga con Entidades de Control y

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

Vigilancia y Entidades Administrativas y/o Gubernamentales.

Por Documento Privado No. 4 del 17 de febrero de 2023, de Asamblea de Accionistas, registrado en esta Cámara de Comercio el 23 de Febrero de 2023, con el No. 00049293 del libro V, la persona jurídica confirió mandato con representación, amplio y suficiente a Sandra Yamile Martínez Colmenares, identificada con la cédula de ciudadanía No. 63.368.348 de Bucaramanga, para que obrando en nombre y representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS y de conformidad con lo previsto en el capítulo II del título I y capítulos I, II, y III del título XIII, del libro cuarto del código de comercio, ejecute los siguientes actos 1. Para que desarrolle la totalidad de las actividades que correspondan a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS conforme a su objeto social, administre todos y cada uno de los bienes de la sociedad, recaude sus productos y celebre toda clase de contratos relativos a la administración de ellos y al cumplimiento del objeto social de la compañía. 2. Para suscribir en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMEN CONSULTING SAS todo tipo de contratos, pagarés y demás documentos necesarios para legalizar obligaciones con todo tipo de entidades del sector financiero y hasta por la suma de Tres mil trescientos millones de pesos ($3.300.000.000) moneda legal colombiana. 3. Para que represente válidamente a la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMEN CONSULTING SAS ante toda autoridad administrativa del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, en toda actuación dirigida a proteger los intereses de la sociedad mandante. 4. Para que en representación de la sociedad BPM CONSULING SAS - BUSINESS PEOCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS celebre acuerdos de consorcio, unión temporal contrato de cuentas en participación y/o suscriba promesas de sociedad futura, con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, de conformidad con el objeto social de la compañía todo ello para efecto de la presentación y trámite de toda clase de ofertas comerciales o propuestas dirigidas a entidades públicas o privadas. 5. Para que adelante en representación de la sociedad BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS cualquier trámite, gestión o procedimiento de tipo administrativo ante toda autoridad del orden nacional, departamental, regional y/o municipal, que conforme a la ley, los estatutos sociales, pliegos de condiciones, términos de referencia y/o términos de participación se requieran y resulten necesarios para la firma y presentación de licitaciones públicas,

concursos de méritos, selección abreviada, contratación directa o cualquier otro proceso de selección publica de contratistas tramitados ante los diferentes entes del estado. 6. Para que en nombre de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS constituya apoderados especiales cuando ello se requiera, para que representen a la sociedad mandante ante cualquier corporación, funcionario, contratista o empleado de la rama judicial del poder público, en todo juicio, acción, acto, diligencia o gestión en la que la sociedad mandante deba necesariamente intervenir, directa o indirectamente, ya sea como demandante o demandada, o como coadyuvante de cualquiera de las partes, ya sea para iniciar o seguir tales juicios, actuaciones actos diligencias o gestiones, así como también para que revoque o sustituya tales poderes especiales. 7. Para que delegue total o parcialmente este mandato, revoque delegaciones y para que transija válidamente los pleitos, dudas o diferencias que ocurran, relativos a los derechos y obligaciones de BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS, conforme al desarrollo de su objeto social. 8. En particular, será aplicable al presente mandato con representación lo previsto en el artículo 1267 del código de comercio, respecto de aquellos casos no previstos por el mandante, facultando así al mandatario para actuar en tal situación según su prudencia y en armonio con las costumbres de los comerciales diligentes, siempre que la urgencia o estado del negocio o tramite no permita demora alguna.

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243527 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243528 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0004486 del 15 de septiembre de 2008 de la Notaría 2 de Bucaramanga (Santander)	01243531 del 19 de septiembre de 2008 del Libro IX
E. P. No. 1554 del 25 de abril de 2009 de la Notaría 63 de Bogotá	01292682 del 27 de abril de 2009 del Libro IX

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

D.C.	
E. P. No. 3449 del 5 de septiembre de 2009 de la Notaría 17 de Bogotá D.C.	01330997 del 1 de octubre de 2009 del Libro IX
E. P. No. 6415 del 21 de diciembre de 2010 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01445951 del 19 de enero de 2011 del Libro IX
E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01522436 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
E. P. No. 1413 del 28 de marzo de 2011 de la Notaría 32 de Bogotá D.C.	01522437 del 24 de octubre de 2011 del Libro IX
E. P. No. 00898 del 3 de marzo de 2018 de la Notaría 9 de Bogotá D.C.	02308874 del 6 de marzo de 2018 del Libro IX
E. P. No. 774 del 16 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02343322 del 25 de mayo de 2018 del Libro IX
E. P. No. 851 del 29 de mayo de 2018 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02346613 del 6 de junio de 2018 del Libro IX
E. P. No. 0556 del 17 de marzo de 2020 de la Notaría 2 de Floridablanca (Santander)	02566047 del 19 de marzo de 2020 del Libro IX
E. P. No. 1108 del 20 de octubre de 2020 de la Notaría 60 de Bogotá D.C.	02628842 del 27 de octubre de 2020 del Libro IX
Acta No. 70 del 10 de noviembre de 2022 de la Junta de Socios	02899154 del 15 de noviembre de 2022 del Libro IX

CERTIFICAS ESPECIALES

Los actos certificados y que fueron inscritos con fecha anterior al 19 de septiembre de 2008, fueron inscritos previamente por otra Cámara de Comercio. Lo anterior de acuerdo a lo establecido por el numeral 1.7.1 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 8220
Actividad secundaria Código CIIU: 6202
Otras actividades Código CIIU: 6209

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s)en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre: BPM SEDE TOBERIN
Matrícula No.: 02845355
Fecha de matrícula: 25 de julio de 2017
Último año renovado: 2025
Categoría: Establecimiento de comercio
Dirección: Carrera 17 # 164- 25
Municipio: Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

TAMAÑO EMPRESARIAL

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria $ 88.502.735.214

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8220

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 9 de septiembre de 2016. Fecha de envío de información a Planeación : 18 de marzo de 2025. SE HA NOTIFICADO A PLANEACION DISTRITAL LA CREACION DE LA PERSONA O SOCIEDAD. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 1 de octubre de 2025 Hora: 08:53:16
Recibo No. AB25523458
Valor: $ 11,600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B25523458483D6

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

---

a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

****

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

****

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

****

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

MARIO FERNANDO AVILA CRISTANCHO

Agencia Nacional de Tierras	FORMA	CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO DE CUENTA	CÓDIGO	GEFIN-F-002
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE EGRESOS	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	FECHA	10/14/2021

Me permito certificar la siguiente información con el fin de que sea incluida o actualizada en el Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF-Nación II.

CIUDAD Bogotá D.C **FECHA**

TIPO DE SOLICITUD Cuenta Nueva

Si el tipo de solicitud es Actualización de cuenta diligenciar:	No. Contrato	20255127 - OC 144288 de 2025
	No. RP	523325 de 2025

I. INFORMACION BASICA

NOMBRE O RAZON SOCIAL: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS

Tipo de documento de Identificación: Nit

Otro Tipo de Documento:

No. De Identificación 900.011.395-6

II. INFORMACION PARTICIPANTES (Aplica para Uniones Temporales y Consorcios)

Objeto de la Unión temporal o consorcio:

No.	Nombre de la Empresa	Participación Porcentual
1		
2		
3		
4		
TOTAL		0%

III. DATOS INFORMACION GENERAL (Organizaciones diferentes a Uniones Temporales o Consorcios)

Tipo de Organización Empresarial

Tipo de Capital:

Porcentaje de capital Mixto: Privado 100 % Publico % **Entidad en Proceso de Liquidación:** Si No X

IV. INFORMACION TRIBUTARIA

Tipo Responsabilidad Tributaria Facturador Electrónico

Régimen Tributario Régimen Común

Autorretenedor NO

V. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA Y REPRESENTANTE LEGAL

Dirección Carrera 17 # 164 - 25 **Email** norberto.duarte@bpmconsulting.com.co

País Colombia **Nombre Rep. Legal** Norberto Duarte Monsalve

Ciudad Bogotá **Tipo Doc. Identificación** Cédula de Ciudadanía:

Teléfono 6017569094 **No. Doc. Identificación** 91.278.784

VI. DOCUMENTOS A ADJUNTAR

DOCUMENTOS A ADJUNTAR	PERSONA JURIDICA NACIONAL O EXTRANJERA	CONSORCIO O UNION TEMPORAL (Aplica para los participantes y representantes legales del Consorcio o UT)	PERSONA NATURAL NACIONAL O EXTRANJERA
Fotocopia del Documento de Identificación	X	X	X
Registro Unico Tributario	X	X	X
Fotocopia del Certificado de Cámara de Comercio	X		
Documento de constitución del Consorcio o Unión Temporal		X	
Certificación Bancaria	X	X	X

Los terceros naturales nacionales o extranjeros; jurídicos nacionales o extranjeros o consorcios y uniones temporales, deben solicitar a la entidad financiera que la certificación bancaria sea con el número de identificación que aparece registrado en el RUT. Así mismo, que el original de la certificación bancaria indique que la cuenta está activa, vigente y que su expedición no sea mayor a 30 días.

VII. AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS

Si ___ No ___ Autorizo a la Agencia Nacional de Tierras - SAF, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, autorizo libre, expresa e inequívocamente a la Agencia Nacional de Tierras - SAF, para que realice la recolección y tratamiento de mis datos personales que suministro de manera veraz y completa, los cuales serán utilizados para los diferentes aspectos relacionados con la gestión de la subdirección Administrativa y Financiera de la entidad.

VIII. DATOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre Entidad Financiera Banco de Bogotá

Tipo de cuenta: CORRIENTE

Número de Cuenta 605417427

NOMBRE Y FIRMA DEL TERCERO (PROVEEDOR)

NOTA 1: El único formato válido para la creación de terceros en el sistema SIIF-Nación es el presente.

NOTA 2: La información aquí consignada no debe tener borrones, tachones o enmendaduras. El incumplimiento de los requisitos antes exigidos será causal de rechazo.

NOTA 3: Certifico que la información aquí consignada es legítima y me responsabilizo de la misma para efectos legales.

NOTA 3: Certifico que la información aquí consignada es legítima y me responsabilizo de la misma para efectos legales.

Banco de Bogotá

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa BPM CONSULTING SAS identificado(a) con NIT 9000113956 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 605417427 desde el 22 de Junio de 2022, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 3 de Septiembre de 2025, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO
Gerencia de soluciones para el cliente
Banco de Bogota

Agencia Nacional de Tierras	**FORMA**	**FORMULARIO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA**	**CÓDIGO**	GEFIN-F-003
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE EGRESOS	**VERSIÓN**	1
	PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	**FECHA**	10/03/2017

Información Tributaria acorde con lo establecido en la Ley 1607 de 2012 y su Decreto Reglamentarios

Criterios para liquidación y deducciones

Ciudad Bogotá Fecha 15/05/2025

I. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATISTA

Convenio No.	**20255127 - OC 144288 de 2025**
Razón Social	**BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS**
Nit	**900.011.395-6**

II. INFORMACIÓN TRIBUTARIA

Tipo Responsabilidad Tributaria (Adjunte copia)

Obligado a Fact	Si	X	No	
SON exentos de Retención en la fuente por Renta	Si		No	X
SON responsables del IVA	Si	X	No	
SON exentos de Retención por ICA	Si		No	X

Régimen al que pertenecen REG. C. __X__ REG.S. _____

III. INFORMACIÓN CONTADOR DEL CONTRATISTA

Nombre	Liliana Ferro Ferro	Identificación	46679478
Dirección	Carrera 17 # 164 - 25	Tarjeta Profesional	122034-T
Teléfono	3108004330	Email	ilifer132001@yahoo.com

Observaciones (De Uso Exclusivo de La Agencia Nacional de Tierras)

Anexos:

Copia del RUT Actualizado X

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

INFORME DE APOYOA LA SUPERVISIÓN DE LAORDEN DE COMPRA 144288 DE 2025

OBJETO: Contratar a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 (lote No. 1), la prestación de Servicios BPO, para el servicio a la ciudadanía.

Número de Orden de Compra	144288 de 2025
Número interno contrato ANT	20255127
Proveedor	BPM CONSULTING SAS
Valor inicial orden de Compra	$ 3.939.999.999,74
Número RP	523325
Número CDP	15825
Periodo del informe	Septiembre 1 al 25 de 2025

Se recibe a satisfacción el servicio prestado, ya que el proveedor cumple con las obligaciones pactadas en el marco de la ejecución de la orden de compra No. 144288 del 2025, cuya acta de inicio se suscribió el 03 de abril del mismo año, con fecha de inicio de la orden de compra el 03 de a abril de 2025. Por lo tanto, el contratista entrega el informe de gestión de las actividades ejecutadas entre el 01 al 25 de septiembre de 2025, el cual ha sido revisado y se acepta como soporte del servicio prestado, teniendo en cuenta los ítems relacionados en el Anexo No. 1 relación de ítems ejecutados, correspondientes a la factura del mes de septiembre de 2025, para el proveedor de Centro de Contacto de la ANT: BPM Consulting SAS.

En consecuencia, se informa el cumplimiento en la prestación del servicio contratado.

Cordialmente,



Ricardo Mayorga Díaz
C.C. 71.310.792
Contratista Secretaría General
Apoyo a la Supervisión de la Orden de Compra 144288 de 2025.

Cantidad en Tiempo	Clasificación del Recurso	Cod. Matriz	CAPACIDAD EN OC	SERVICIO	CARACTERÍSTICA 1	CARACTERÍSTICA 2	CANTIDAD PROVISTA	VALOR UNITARIO SIN IVA	VALOR UNITARIO PRORRATEO	DIAS GESTIÓN	VALOR	OBSERVACIÓN
6,3	Recurso Humano	IT-BPO-25-11	18	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	18	$ 4.792.500,00	$ 159.750,00	25	$ 71.887.500,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-26-31	16	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	16	$ 4.762.000,00	$ 158.733,00	25	$ 63.493.200,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-26-41	27	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	27	$ 4.762.000,00	$ 158.733,00	25	$ 107.144.775,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-26-51	15	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	13	$ 4.762.000,00	$ 158.733,00	25	$ 51.588.225,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-26-91	6	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	6	$ 7.016.900,00	$ 233.897,00	25	$ 35.084.550,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-39-1-	1	Formadora	Formadora	Jornada Ordinaria	1	$ 6.946.800,00	$ 231.560,00	25	$ 5.789.000,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-33-1	1	Agente Minero de Datos	Profesional	Jornada Ordinaria	1	$ 11.565.750,00	$ 385.525,00	25	$ 9.638.125,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-38-7	4	Líder de calidad	Líder de Calidad	Jornada Ordinaria	4	$ 7.154.705,14	$ 238.490,00	25	$ 23.849.000,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-37-13	4	Supervisor Servicios BPO	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4	$ 8.542.200,00	$ 284.740,00	25	$ 28.474.000,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3		IT-BPO-35-1	1	Coordinador Nacional	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	1	$ 15.856.400,00	$ 528.547,00	25	$ 13.213.675,00	Finalización de obra o labor 25 de septiembre de 2025
6,3	Componentes puestos de trabajo	IT-BPO-62-43	93	Licenciamiento de ofimática (Office)	Licenciamiento Microsoft Office	N/A	91	$ 35.800,00	$ -		$ 3.257.800,00	
6,3		IT-BPO-62-33	8	Tableta – Zona 1	Tableta	Zona 1	8	$ 33.100,00	$ -		$ 264.800,00	
6,3		IT-BPO-62-34	14	Tableta – Zona 2	Tableta	Zona 2	14	$ 33.100,00	$ -		$ 463.400,00	
6,3		IT-BPO-62-35	14	Tableta – Zona 3	Tableta	Zona 3	12	$ 33.100,00	$ -		$ 397.200,00	
6,3		IT-BPO-62-16	8	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 1	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Bajo Volumen Zona 1	8	$ 250.300,00	$ -		$ 2.002.400,00	
6,3		IT-BPO-62-17	14	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 2	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Bajo Volumen Zona 2	14	$ 250.300,00	$ -		$ 3.504.200,00	
6,3		IT-BPO-62-18	14	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 3	Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Bajo Volumen Zona 3	12	$ 250.300,00	$ -		$ 3.003.600,00	
1		IT-BPO-41-1	61	Distintivo Institucional	Distintivo Institucional	N/A	0	$ 212.900,00	$ -		$ -	
6,3	Centro de contacto	IT-BPO-7-6	8000	Minutos de conexión outbound de fijo a celular	Outbound de fijo a celular	N/A	5948	$ 22,00	$ -		$ 130.856,00	
6,3		IT-BPO-16-1	3000	Mensaje SMS	SMS en una vía	N/A	455	$ 5,00	$ -		$ 2.275,00	
6,3		IT-BPO-1-1	27	Troncal SIP	27 canales	N/A	27	$ 38.600,00	$ -		$ 1.042.200,00	
6,3		IT-BPO-52-1	1	Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps	Enlace de internet	N/A	1	$ 110.250,00	$ -		$ 110.250,00	
6,3		IT-BPO-47-1	18	Plataforma de Centro de Contacto para gente	Ucontact	N/A	18	$ 163.200,00	$ -		$ 2.937.600,00	
1		IT-BPO-48-1	100	Hora desarrollo	N/A	N/A	0	$ 1.100,00	$ -		$ -	
1	Viáticos	IT-BPO-43-1	2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 1	Zona 1	Aéreo	0	$ 725.400,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-2	2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 2	Zona 2	Aéreo	0	$ 725.400,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-4	2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 2	De zona 1 a zona 2	Aéreo	0	$ 725.400,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-5	2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 3	De zona 1 a zona 3	Aéreo	0	$ 725.400,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-6	2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 2 a zona 3	De zona 2 a zona 3	Aéreo	0	$ 781.200,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-8	15	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 2	Zona 2	Terrestre	0	$ 78.120,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-9	15	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 3	Zona 3	Terrestre	0	$ 106.000,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-10	15	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 2	De zona 1 a zona 2	Terrestre	0	$ 78.120,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-11	15	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 3	De zona 1 a zona 3	Terrestre	0	$ 78.120,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-43-12	15	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 2 a zona 3	De zona 2 a zona 3	Terrestre	0	$ 106.000,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-1	25	Alimentación completa zona 1	Completa Zona 1	N/A	0	$ 55.800,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-6	25	Alimentación completa zona 2	Completa Zona 2	N/A	0	$ 55.800,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-11	25	Alimentación completa zona 3	Completa Zona 3	N/A	0	$ 55.800	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-16	10	Alimentación parcial zona 1	Parcial Zona 1	N/A	0	$ 33.500,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-17	10	Alimentación parcial zona 2	Parcial Zona 2	N/A	0	$ 33.500,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-44-18	10	Alimentación parcial zona 3	Parcial Zona 3	N/A	0	$ 33.500,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-45-1	15	Alojamiento zona 1	Zona 1	N/A	0	$ 122.800,00	$ -		$ -	
1		IT-BPO-45-2	15	Alojamiento zona 2	Zona 2	N/A	0	$ 122.800	$ -		$ -	
1		IT-BPO-45-3	15	Alojamiento zona 3	Zona 3	N/A	0	$ 122.800	$ -		$ -	
										Total antes de IVA	**$ 427.278.631,00**	
										IVA	**$ 81.182.939,89**	
										Total con IVA	**$ 508.461.570,89**	



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS ANT SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2025

Periodo: 01 al 25 de septiembre de 2025.
Contrato / Orden de Compra N° 144288

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRAN°	144288
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	16/10/2025
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto y puntos de servicio a la ciudadanía del operador de servicios BPM Consulting SAS para la Agencia Nacional de Tierras (en adelante ANT) a través de la operación multicanal comprendidos entre el periodo del 01 al 25 de septiembre de 2025. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), aspectos relevantes, las acciones de mejoramiento realizadas y las encomendadas que se sugieren para garantizar la calidad en la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	01 al 25 de septiembre de 2025.
PRESENTADO POR:	Pedro Alexis Rojas Nieto – Coordinador Nacional
ENTREGADO A:	Ángela Lorena Ortiz Rosero – Supervisora del contrato - Secretaria General de la ANT
INFORME N°:	07

Tabla de Contenido

1. Datos Generales de la campaña 5
2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 6
3. Satisfacción general de la campaña 6
4. Servicios contratados por la ANT 7
5. Canal Telefónico 8
5.1. Detalle ANS del canal telefónico 9
5.2. Análisis de los indicadores 10
5.3. Apoyos y Tareas Complementarias 10
5.3.1. Escalamientos 11
5.3.2. Outbound 11
5.4. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 11
5.5. Encuesta de Satisfacción 12
5.6. Novedades del canal telefónico. 13
6. Canal Presencial 13
6.1. Detalles por punto presencial 16
6.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 17
6.3. Encuesta de Satisfacción 17
7. Canal Virtual Chat 18
7.1. Estadísticas del canal 18
7.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 19
7.3. Encuesta de Satisfacción 20
8. Canal Videollamada 20
8.1. Estadísticas del Canal 21
8.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 21
8.3. Encuesta de Satisfacción 23
8.4. Novedades del canal de Videollamada 23
9. Jornadas y festivales de servicio 24
9.1. Oferta de servicios UGT Villavicencio. 25
9.2. Evento “ANT ESCUCHA” en la alcaldía municipal en La Celia, Risaralda. 26
9.3. “Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia” Ocaña - Norte de Santander. 27
10. Presentación de Aspectos Relevantes. 28

11. Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios. 29

12. Glosario de términos 34

13. Tablero de indicadores ANS 36

14. Resultados de los Indicadores ANS 43

1. Datos Generales de la campaña

La campaña de servicio a la ciudadanía para la ANT tiene la siguiente distribución de personal a nivel nacional, abarcando todos los canales de atención:

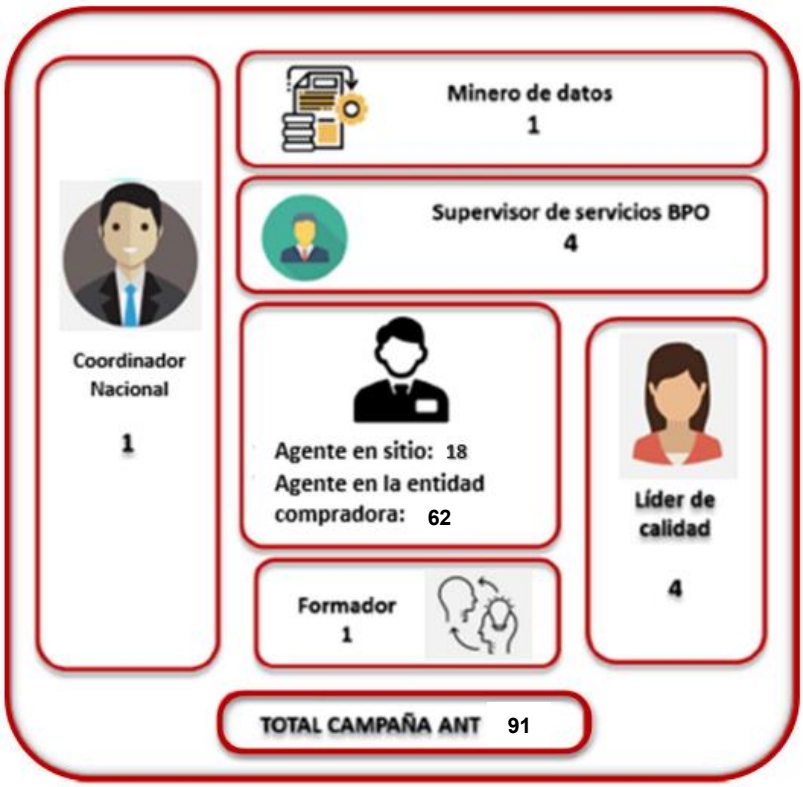


Gráfico1: Distribución de personal Servicio a la ciudadanía – fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se visualizan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través de los canales telefónico, presencial, jornadas de servicio chat y videollamadas del 01 al 25 de septiembre de 2025:

Canal	Gestiones
PRESENCIAL	13.946
TELEFÓNICO	8.404
CHAT	1.229
VIDEOLLAMADA	432
FERIAS	121
Total	**24.132**

Tabla 1: Atenciones recibidas por canal – fuente: CRM Elaboración Propia.

2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

De acuerdo con los datos estadísticos presentados por los canales de la campaña a continuación, se visualiza que el 43,34% de la ciudadanía se contactó a través de nuestros diferentes canales de atención para obtener información acerca del **ESTADO DE SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas de acceso a tierras por inscripción en **RESO** (10.460), el 11,79% (2.844) requirió **INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS Y FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD** para realizar la inscripción a través del formulario **RESO** o por el aplicativo de **WhatsApp** y el 44,87% restante requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Es importante resaltar que en este apartado se encuentra una diferencia del 0,11% (27 llamadas) de interacciones tipificadas versus las interacciones atendidas, esto se debe a que en el canal telefónico hay un volumen mínimo de llamadas que ingresan al canal y que no se logran tipificar debido a que son muy cortas o se desconectan casi al instante en el que ingresan al agente por lo que no es posible identificar datos precisos que puedan ser registrados en el CRM.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	10.460	43,34%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	2.844	11,79%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	2.578	10,68%
WHATSAPP REGISTRO INFORMACIÓN	1.197	4,96%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	1.061	4,40%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	643	2,66%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	542	2,25%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	502	2,08%
INFORMACIÓN GENERAL - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	261	1,08%
OTROS	4.017	16,65%
LLAMADAS NO TIPIFICADAS EN CRM	27	0,11%
Total	**24.132**	**100,00%**

Tabla 2: Motivos de consulta por tipificación -fuente: CRM.

3. Satisfacción general de la campaña

Las encuestas de satisfacción son un mecanismo para garantizar la transparencia y calidad del servicio a la ciudadanía, la cual es evaluada por la ciudadanía a través de preguntas relacionadas con su experiencia en los diferentes canales de atención. La satisfacción general de la campaña se ubicó en el **98,12%**.

Canal	Encuestas	Satisfacción por canal
PRESENCIAL	8.621	99,75%
TELEFONICO	2.699	95,93%
CHAT	51	98,53%
VIDEOLLAMADA	77	98,25%
Total	**11.448**	**98,12%**

Tabla 3: Resultados generales de satisfacción -fuente: Ucontact – CRM.

4. Servicios contratados por la ANT

A continuación, se describen los servicios contratados por la ANT para la ejecución de la OC 144288 de 2025.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	18
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	16
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-41	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	27
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	15
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	6
6,3	Recurso humano	IT-BPO-39-1-	Formadora	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4
6,3	Recurso humano	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	4
6,3	Recurso humano	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	1
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	93
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-33	Tableta – Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-34	Tableta – Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-35	Tableta – Zona 3	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-16	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-17	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-18	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 3	14
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	61
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound de fijo a celular	8000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS	3000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-1-1	Troncal SIP de 27 canales	27
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps	1
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para gente	18
1	Centro de Contacto	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100
1	Viáticos	IT-BPO-43-1	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 1	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-4	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-5	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-6	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 2 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-8	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-9	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-10	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-11	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-12	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 2 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-44-1	Alimentación completa zona 1	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-6	Alimentación completa zona 2	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-11	Alimentación completa zona 3	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-16	Alimentación parcial zona 1	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-17	Alimentación parcial zona 2	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-18	Alimentación parcial zona 3	10
1	Viáticos	IT-BPO-45-1	Alojamiento zona 1	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-2	Alojamiento zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-3	Alojamiento zona 3	15

Tabla 4: Servicios contratados por la ANT para la OC 144288 de 2025, Fuente – elaboración propia.

5. Canal Telefónico

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT, para la prestación del servicio telefónico (para llamadas entrantes, salientes y servicio de mensajes cortos o SMS).

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	18
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound de fijo a celular	8000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS	3000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-1-1	Troncal SIP de 27 canales	27
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps	1
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para agente	18
1	Centro de Contacto	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100

Tabla 5: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal telefónico – fuente: Orden de compra.

El ítem IT-BPO-25-11- agente en sitio, corresponde a los 18 agentes de nivel técnico que se encuentran en las instalaciones del centro de contacto en BPM Consulting SAS.

El ítem IT-BPO-7-6, Minutos de conexión outbound de fijo a celular a la cantidad de minutos mensuales asignados para su ejecución diaria, con un total de 8000. Para septiembre el consumo de minutos outbound fue de 5.948.

El ítem IT-BPO-16-1 Mensaje SMS, es el servicio de mensajes cortos que cuenta con una asignación mensual de 3000 mensajes. Para septiembre de 2025 el consumo de SMS fue de 455 mensajes.

El ítem IT-BPO-1-1 Troncal SIP de 27 canales, corresponde a los 27 canales disponibles para la recepción del mismo número de llamadas de forma simultánea para las líneas 018000933881 y 6015185858 opción 0 u opción 9, al tener 18 agentes, quiere decir que la línea tiene la capacidad de contar con 9 llamadas en cola.

El ítem IT-BPO-52-1 Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps, es el enlace de conexión de internet dedicado para evitar fallas en la comunicación de las llamadas y el funcionamiento de los aplicativos destinados para el servicio a la ciudadanía.

El ítem IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para agente, es la licencia de Ucontact utilizada para el ingreso de las llamadas al centro de contacto, así como su grabación para efectos de calidad y almacenamiento de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

El ítem IT-BPO-48-1 Hora desarrollo, son las horas de uso por el área de tecnología para el enlace de canales, articulación de servicios y configuración de aplicativos que sean requeridos por la ANT para la prestación del servicio.

Además de los ítems mencionados anteriormente, para el centro de contacto se cuenta con un supervisor dedicado exclusivamente para el canal y un líder de calidad, encargados de mantener la estabilidad y calidad del servicio según los parámetros acordados entre la Agencia Nacional de Tierras y la Coordinación Nacional de la operación.

El servicio del canal telefónico se presta desde las instalaciones físicas de BPM Consulting SAS en la Carrera 17 # 164 – 25 con una planta de 18 agentes telefónicos y un agente backup que cubre las ausencias también del canal presencial. La ventana de servicio del canal es de 7:00 am a 6:00 pm en jornada continua de lunes a viernes no festivos para las líneas de la entidad: línea Bogotá **6015185858**, opción 0 u opción 9 y línea nacional **018000933881.**

5.1. Detalle ANS del canal telefónico

A continuación, se visualizan los indicadores para el canal telefónico por día dentro del periodo del 01 al 25 de septiembre de 2025:

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Umbral <=20s	Umbral >20s	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	Ocupación
1/09/2025	516	503	13	465	51	97,48%	90,12%	2,52%	0:07:16	83,38%
2/09/2025	478	467	11	421	57	97,70%	88,08%	2,30%	0:08:01	82,89%
3/09/2025	481	463	18	441	40	96,26%	91,68%	3,74%	0:07:48	82,98%
4/09/2025	463	460	3	443	20	99,35%	95,68%	0,65%	0:08:02	82,61%
5/09/2025	356	353	3	351	5	99,16%	98,60%	0,84%	0:08:13	83,46%
8/09/2025	462	455	7	448	14	98,48%	96,97%	1,52%	0:08:19	82,87%
9/09/2025	452	446	6	414	38	98,67%	91,59%	1,33%	0:08:23	82,68%
10/09/2025	461	452	9	431	30	98,05%	93,49%	1,95%	0:08:18	82,98%
11/09/2025	406	396	10	370	36	97,54%	91,13%	2,46%	0:08:47	82,86%
12/09/2025	367	363	4	353	14	98,91%	96,19%	1,09%	0:08:24	83,05%
15/09/2025	470	460	10	428	42	97,87%	91,06%	2,13%	0:08:11	83,04%
16/09/2025	451	438	13	390	61	97,12%	86,47%	2,88%	0:07:52	84,08%
17/09/2025	444	440	4	431	13	99,10%	97,07%	0,90%	0:08:03	82,96%
18/09/2025	473	463	10	435	38	97,89%	91,97%	2,11%	0:08:07	82,96%
19/09/2025	393	389	4	381	12	98,98%	96,95%	1,02%	0:08:05	82,73%
22/09/2025	463	460	3	450	13	99,35%	97,19%	0,65%	0:08:05	82,99%
23/09/2025	500	494	6	472	28	98,80%	94,40%	1,20%	0:07:50	83,01%
24/09/2025	462	458	4	440	22	99,13%	95,24%	0,87%	0:07:33	82,56%
25/09/2025	509	444	65	385	124	87,23%	75,64%	12,77%	0:07:28	83,71%
Total	**8.607**	**8.404**	**203**	**7.949**	**658**	**97,64%**	**92,36%**	**2,36%**	**0:08:02**	**83,04%**

Tabla 6: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) Canal telefónico – fuente: UCONTACT.

Se debe resaltar que septiembre tuvo únicamente 19 días hábiles de trabajo, que frente a los 23 días hábiles del mes de agosto representa una disminución cercana a 1500 llamadas en promedio; además de lo anterior, el periodo del presente informe se caracterizó por la agudización de la falla presentada en la planta telefónica de la ANT, la cual ha sido reportada constante y oportunamente en diferentes espacios e informes mensuales y entregas de resultados.

5.2. Análisis de los indicadores

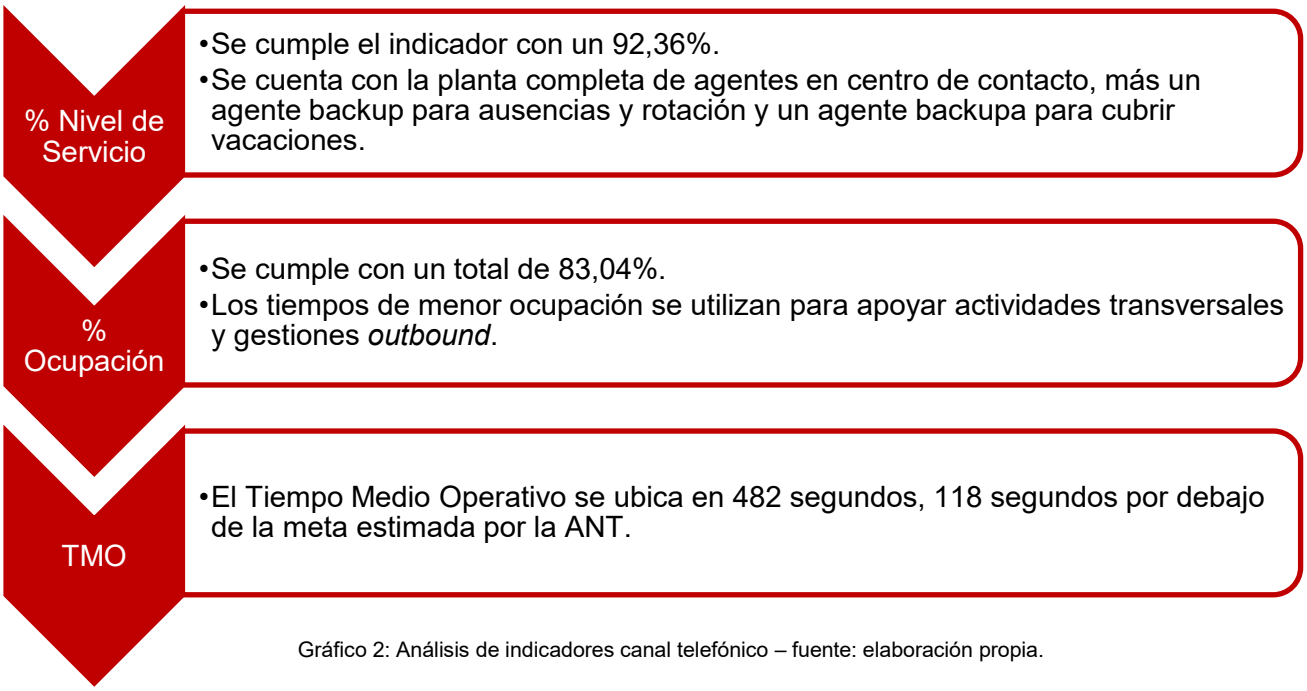


Gráfico 2: Análisis de indicadores canal telefónico – fuente: elaboración propia.

Desde abril 3 fecha en la que se retomó el contrato de servicio a la ciudadanía con la OC 144288 de 2025, se presentó un incremento sostenido en el TMO, respecto de meses anteriores, esto se debe a que la operación no cuenta con los usuarios completos de ORFEO, SIT y CRM por lo que las consultas de los expedientes se deben hacer por la página web de la entidad, incrementando los tiempos de gestión y generando demora en las consultas, a la fecha del presente informe, se tiene **15 usuarios pendientes** por ser asignados por parte del área de infraestructura de la ANT.

5.3. Apoyos y Tareas Complementarias

Son actividades complementarias a aquellas que se derivan de las funciones propias de los agentes profesionales y técnicos de servicio a la ciudadanía, tales como escalamientos de solicitudes fuera de tiempo de respuesta, actividades de llamadas *outbound*, notificaciones de actos administrativos y todas aquellas que se coordinan con la Secretaría General de la ANT.

5.3.1. Escalamientos

Este proceso describe consultas ciudadanas referentes al estado de trámite en las distintas áreas misionales de la ANT, teniendo como objetivo generar alertas a la Agencia sobre los estados actuales de las peticiones o enlaces con funcionarios u otras entidades públicas.

Misional	Solicitudes	% Participación
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35	35,35%
SUBDIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTIÓN	20	20,20%
DIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS	10	10,10%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	9	9,09%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	8	8,08%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	8	8,08%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	4	4,04%
OFICINA JURIDICA	3	3,03%
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTIÓN JURÍDICA	2	2,02%
Total	**99**	**100,00%**

Tabla 7: Escalamientos por dependencia de la ANT – fuente: elaboración propia.

5.3.2. Outbound

Es el proceso mediante el cual se brinda apoyo a gestiones de contacto a las ciudadanías por solicitud de las diferentes áreas misionales autorizadas por la secretaría general o por solicitud de ésta, adicional se busca con esta actividad agilizar trámites que se encuentren atrasados y que se detectan por comunicación de los ciudadanos, haciendo una llamada de cierre de ciclo en el que después de escalada la solicitud con la supervisión del contrato y de obtener respuesta del área encargada, se hace una segunda llamada para notificar al ciudadano del nuevo estado de su proceso, descargar las respuestas disponibles en la página web de la entidad, u ofrecerle las alternativas que propongan las áreas misionales a cargo del radicado en estudio.

Outbound	Llamadas	% Participación
Efectivas	1.808	46,01%
No efectivas	2.122	53,99%
Total Salientes	**3.930**	**100,00%**

Tabla 8: Gestión *outbound* general – fuente: CRM.

5.4. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

El 49,14% de la ciudadanía, se contactó con la Agencia Nacional de Tierras a través de la línea nacional 018000933881 y línea Bogotá 6015185858 para obtener información acerca del estado de solicitudes realizadas en programas de acceso a tierras por **ASIGNACIÓN DE DERECHOS** (4.130), el 10,33%, se comunicó para preguntar por el estado de su **SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO** (868), el 5,49% se comunicó para obtener información de **PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP** (461) y el

35,04% restante requirió otros temas del portafolio de servicio de la agencia. Las llamadas no tipificadas (27), corresponden a los contactos que no logran ser plenamente identificados o que no ingresan correctamente al agente, por lo que no es posible registrarlos en CRM, debido a ello se acordó con la supervisión del contrato, que este indicador no debe ser superior al 2% de las llamadas atendidas durante el mes.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	4.130	49,14%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	868	10,33%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	461	5,49%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	451	5,37%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	244	2,90%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	241	2,87%
INFORMACIÓN GENERAL - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	133	1,58%
COPIA DE EXPEDIENTE - PLANO - RESOLUCIÓN	112	1,33%
ESTADO SOLICITUD ADJUDICACIÓN DE BALDÍOS POR LEY 160	87	1,04%
OTROS	1.650	19,63%
LLAMADAS NO TIPIFICADAS EN CRM	27	0,32%
Total	**8.404**	**100,00%**

Tabla 9: Motivos de consulta canal telefónico –Fuente: CRM elaboración propia.

5.5. Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción para el canal telefónico se realiza de manera automática a través del IVR, permitiendo recolectar una estadística ajustada a las necesidades de la ANT, clara, precisa y transparente. Durante la interacción con la ciudadanía se pregunta sobre posibles hechos de corrupción que pudieran presentarse para encender alertas tempranas a la Secretaría General. En el periodo del 01 al 25 de septiembre de 2025 el ANS de **Satisfacción de Usuario Final** fue del **95,93%**.

Telefónico	Información general		Satisfacción general		Agente resolvió la inquietud	
EXCELENTE	2.449	90,74%	2.454	90,92%	2.532	93,81%
BUENO	82	3,04%	134	4,96%	41	1,52%
REGULAR	40	1,48%	41	1,52%	12	0,44%
MALO	11	0,41%	14	0,52%	17	0,63%
DEFICIENTE	117	4,33%	56	2,07%	97	3,59%
Total	**2.699**	**100,00%**	**2.699**	**100,00%**	**2.699**	**100,00%**

Tabla 10: Satisfacción general canal telefónico – fuente: CRM Reporte IVR.

Teniendo en cuenta que del total de encuestas realizadas en septiembre **(2.699)**, el **6%** corresponden a calificaciones en el rango de regular (3), deficiente (2) y malo (1), con un total de **168** ciudadanos que calificaron la encuesta por debajo del resultado de satisfacción esperado; desde el área de gestión de calidad de la operación se establece una estrategia mensual con miras a establecer los motivos de la aparente insatisfacción del ciudadano frente al servicio para mejorar el acercamiento de la ANT con la ciudadanía en general.

5.6. Novedades del canal telefónico.

Las novedades sobre las líneas telefónicas se deben a la falta de canales disponibles sobre la troncal de la entidad que permita el desbordamiento completo del tráfico de la planta telefónica de la ANT a la troncal de BPM Consulting SAS, por lo que el volumen habitual de la línea se ha disminuido en comparación con meses anteriores.

Fecha	Novedad
Septiembre 1 al 25.	**Novedad 1:** No ingresan llamadas a la opción 0 o 9 de la línea fija cuando se reciben más de 17 llamadas simultáneamente, la situación se encuentra escalada en el área de TI de la ANT ya que se deriva de la insuficiencia de canales en la troncal SIP de la entidad. **Novedad 2:** Las llamadas solo ingresan a partir de las 07:14 am, antes no es posible el ingreso ya que la llamada no ingresa a la planta de ANT.

Tabla 11: Novedades presentadas en el canal telefónico.

6. Canal Presencial

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT, para la prestación del servicio en los Puntos de Atención de Tierras y las Unidades de Gestión Territorial.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	16
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-41	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	27
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	15
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	6
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	93
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-33	Tableta – Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-34	Tableta – Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-35	Tableta – Zona 3	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-16	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-17	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-18	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 3	14
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	61
1	Viáticos	IT-BPO-43-1	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 1	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-4	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-5	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-6	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 2 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-8	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-9	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-10	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-11	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 3	15

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
1	Viáticos	IT-BPO-43-12	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 2 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-44-1	Alimentación completa zona 1	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-6	Alimentación completa zona 2	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-11	Alimentación completa zona 3	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-16	Alimentación parcial zona 1	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-17	Alimentación parcial zona 2	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-18	Alimentación parcial zona 3	10
1	Viáticos	IT-BPO-45-1	Alojamiento zona 1	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-2	Alojamiento zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-3	Alojamiento zona 3	15

Tabla 12: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal presencial – fuente: Orden de compra.

Los ítems IT-BPO-26-31; IT-BPO-26-41 y el IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o Back Office, corresponden a Agentes en la Entidad Compradora o Back Office de nivel técnico, ubicados en diferentes puntos de la ANT a nivel nacional.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a los Agentes en la entidad compradora de nivel profesional en diferentes áreas del conocimiento, contratados para prestar servicio a la ciudadanía de forma presencial o para el canal de videollamada. Todos los agentes contratados para servicio a la ciudadanía, apoyan labores secundarias como notificaciones personales, entrega de respuestas de la ANT a la ciudadanía, orientación de primer nivel, custodia documental, entrega de valijas y correspondencias, así como labores de radicación de documentos y orientación de primer nivel a la ciudadanía, igualmente cumplen funciones de enlace entre los supervisores de centro de contacto y los aliados estratégicos donde operan los Puntos de Atención de Tierras o Unidades de Gestión Territorial.

El ítem IT-BPO-62-43 Licenciamiento de ofimática (Office) corresponde a la licencia de office para la prestación del servicio.

Los ítems IT-BPO-62-33; IT-BPO-62-34 y el IT-BPO-62-35 Tableas en Zona 1, 2 y 3, hace referencia a los equipos móviles que se encuentran en los 36 puntos de servicio a la ciudadanía a nivel nacional, desde el cual se hacen registros en el formulario WhatsApp para los programas de Acceso a Tierras y Formalización de la Propiedad.

Los ítems IT-BPO-62-16; IT-BPO-62-17 y el IT-BPO-62-18, impresoras multifuncionales en zona 1, 2 y 3, son las impresoras de alto rendimiento de bajo volumen de acuerdo con lo establecido en las fichas técnicas del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

El ítem IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional, corresponde a la dotación con la imagen institucional de la Agencia, de acuerdo con los establecido en las fichas técnicas del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

Los ítems, IT-BPO-43-1; IT-BPO-43-2; IT-BPO-43-4; IT-BPO-43-5; IT-BPO-43-6; IT-BPO-43-8;

IT-BPO-43-9; IT-BPO-43-10; IT-BPO-43-11; IT-BPO-43-12; IT-BPO-44-1; IT-BPO-44-6; IT-BPO-44-11; IT-BPO-44-16; IT-BPO-44-17; IT-BPO-44-18; IT-BPO-45-1 y el IT-BPO-45-2, corresponden a los servicios consumibles por viáticos para la prestación del servicio a la ciudadanía en jornadas, ferias y festivales de servicio que requiera la secretaría general que en coordinación con BPM se acuerden apoyar para lograr una r cercanía entre la ANT y los ciudadanos que requieran de los servicios de la entidad.

Además de los artículos descritos anteriormente, el canal presencial cuenta con 3 supervisores, 3 líderes de calidad y la formadora de la operación que apoya de forma transversal todos los canales, para garantizar la correcta, completa y actualizada prestación del servicio conforme a los lineamientos que la entidad determine, expida o genere para el servicio a la ciudadanía.

6.1. Detalles por punto presencial

En el siguiente cuadro se presentan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través del canal presencial en cada una de las Oficinas PAT, UGT y Servicio a la ciudadanía Bogotá con corte 01 al 25 de septiembre de 2025:

Unidad de Gestión Territorial	Gestiones
UGT TOLIMA	1.140
UGT SANTANDER	988
UGT NARIÑO	915
UGT HUILA	831
UGT CÓRDOBA	768
UGT META	757
UGT BOYACÁ	712
UGT RISARALDA	620
UGT CAQUETÁ	606
UGT QUINDÍO	412
UGT ANTIOQUIA	395
UGT CASANARE	372
UGT CAUCA	370
UGT ATLÁNTICO	319
UGT SUCRE	289
UGT ARAUCA	236
UGT CESAR	228
UGT MAGDALENA	205
UGT PUTUMAYO	162
UGT NORTE DE SANTANDER	149
UGT BOLÍVAR	131
UGT CALDAS	119
UGT LA GUAJIRA	113
UGT GUAVIARE	107
UGT MAGDALENA MEDIO	71
UGT VALLE DEL CAUCA	55
UGT GUAINÍA	53
UGT CHOCÓ	30
UGT VICHADA	18
Total	**11.171**

Tabla 13: Volumen de atención por UGT – fuente: CRM elaboración propia.

Bogotá	Gestiones
CHAPINERO	1.005
CAN	896
Total	**1.901**

Puntos de Atención de Tierras	Gestiones
PAT SOACHA	455
PAT OCAÑA	403
PAT MOMPOX	16
Total	**874**

Tabla 14: Volumen de atención por PAT y Bogotá – fuente: CRM elaboración propia.

6.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Es posible evidenciar que el 41,09% de la ciudadanía se contactó a través de las diferentes oficinas de servicio ubicadas en los PAT y UGT para obtener información acerca del estado de los trámites de acceso por **ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas de acceso a tierras (5.730), el 15,32% se acercó a las oficinas para obtener información acerca de los diferentes **PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS Y FORMALIZACIÓN** que incluye el servicio de la herramienta de **WhatsApp** y formulario **RESO** de la entidad (2.137) y el 43,59% restante, requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	5.730	41,09%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	2.137	15,32%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	1.612	11,56%
WHATSAPP REGISTRO INFORMACIÓN	1.190	8,53%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	1.057	7,58%
REGISTRO ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	233	1,67%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	222	1,59%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	212	1,52%
REGISTRO RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	206	1,48%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	173	1,24%
OTROS	1.174	8,42%
Total	**13.946**	**100,00%**

Tabla 15: Motivos de consulta por tipificación canal presencial. – Fuente: CRM Elaboración Propia.

6.3. Encuesta de Satisfacción

Durante el 01 al 25 de septiembre de 2025 en el canal presencial se obtuvo una **satisfacción** del **99,75%**

Presencial	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	8.516	98,78%	8.533	98,98%	8.532	98,97%	8.537	99,03%
BUENO	86	1,00%	79	0,92%	80	0,93%	76	0,88%
REGULAR	13	0,15%	6	0,07%	7	0,08%	7	0,08%
MALO	2	0,02%	1	0,01%	2	0,02%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	0,05%	2	0,02%	0	0,00%	1	0,01%
Total	**8.621**	**100,00%**	**8.621**	**100,00%**	**8.621**	**100,00%**	**8.621**	**100,00%**

Tabla 16: Satisfacción general canal presencial- fuente: CRM Elaboración Propia.

7. Canal Virtual Chat

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT para la prestación del servicio a la ciudadanía en los canales virtuales de chat y videollamada.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	3

Tabla 17: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal chat – fuente: Orden de compra

El ítem IT-BPO-26-31, corresponde a un agente técnico en la entidad compradora encargado de atender los canales virtuales, para el caso del canal de chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a dos agentes profesionales en la entidad compradora encargados de atender los canales virtuales para el caso del chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-62-43, corresponde a los componentes de licenciamiento de (3) office para el personal antes mencionado. El canal de Chat de la Agencia Nacional de Tierras se encuentra alojado en la página web de la Entidad. El aplicativo es suministrado por la Agencia. Es un recurso de comunicación sincrónica en tiempo real que permite la resolución de dudas y consulta de peticiones de primer nivel atendido por dos (2) agentes de nivel profesional y un (1) agente de nivel técnico en la ciudad de Bogotá, adicional se brinda apoyo con diferentes agentes distribuidos en las oficinas de atención presencial para fortalecer la velocidad de respuestas en el canal.

7.1. Estadísticas del canal

A continuación, se presentan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través del canal Virtual chat para la ANT del 01 al 25 de septiembre de 2025, es importante resaltar que el canal es atendido permanentemente por tres agentes principales, por lo que presentan un número de atenciones, los demás agentes son apoyos que se encuentran en el canal presencial con el fin de disminuir posibles abandonos y aumentar la ocupación de las oficinas con menor afluencia de ciudadanos.

Agente	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	Total
Miguel Cicerón Angel Córdoba	14	16	13	14	16	11	10	11	14	18	12	10	10	26	7	10	8	14	7	241
Sara Julieth Sánchez Suárez	5	9	3	2	11	12	10	7	5	1	4	3	2	3	3	6		11	7	104
Laura Vanesa Vija Ramos	1	5	9	2	5	8	10	6	5	4	6	4	9	4	3	7	5		5	98
Valentina Rubio Martínez	7	9	5	5	3	7	5	8	3	6	3	1	2	5	3	3	11	7	4	97
Martha Milena Jiménez Durán	5	7	3	3	3	5	5	4	9	3	7	3	2	8	5	3	3	2	3	83
Angelly Gabriela Arteaga Nastar	4	8	6	5	3	1	6	6	6	5	3	4	4	5	1		1			68
Erika Jineth Bustos Bueno													13	10			21		16	60
Wanda Pimienta Echenique		7		3	2	2	7	5	2	1	4	5	2	4	1	6	2	2	4	59

Agente	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	Total
Yesika Paola Pino Rua	2	1	2	1	1	2	3	4	2	5	2	3	2	2	1	10	6	3	5	57
Yurima Arnedo Pérez	4	5		1	2	4	5	4	3		4	1	2	5		2	2	2	3	49
Yulisa Carolina Núñez Castillo	2		3			2	3	2	1	2	1	1	2	2	4	9	2	6	2	44
Yesenia Ospina Henao	4	5	2	3	3	2	4	2	3	1	2	3	3	2	1	2	1			43
Ana Carolina López Barrera	3		1	4	4	4	3		4	4	1	4	1	2		1				36
Ana Camila Gallardo Neme	1	1	2	1	1	2	2	1			3	3	2	3	2	1	2	2		29
Carolina Zapata Holguín	1	1	2	1	2		2	1	2	2	1	3	3	1	2	2				26
Joselyn Paola Elías Jovien	1	2	6	2	1	2	1				2	2	1			1				21
Dalia Natali Vallejo	1	1													14					16
Daniel Felipe Ortega Zambrano	1		1		1			1	1		3		3	1	2				1	15
Yerlis Paola Arrieta Peñaloza			4	5	5															14
Zharid Nicole Ospina Sánchez	2	1	8							1										12
Roger Danilo Arroyo Salcedo			3	4	2															9
Luz Estella Torres Borja											1				8					9
Gina Brigitte Sanclemente Mejía	1								1	1	4		1							8
Victor Alejandro Velandia Perez			2			3		2												7
María del Pilar Ochoa Arpushana		1												1		4				6
Darlington Lozano Campaña							3								2					5
Norany Angulo Cortés							3					1								4
Rafael Alberto Rippe Manrique					1				1		1									3
Yeiris Marcela Martínez Díaz													2							2
Alejandro Obregón Zúñiga		2																		2
Jonathan Steven Fajardo Medina							1													1
María Camila Pérez González			1																	1
Total	**59**	**81**	**76**	**56**	**66**	**67**	**83**	**64**	**62**	**54**	**64**	**51**	**66**	**84**	**59**	**67**	**64**	**49**	**57**	**1.229**

Tabla 18: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

En la tabla, se visualiza que el 37,43% de la ciudadanía se contactó con el canal de chat para obtener información acerca del **ESTADO DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE DERECHOS – RESO** (460), el 17,74% de los solicitantes, se desconectaron o no dieron continuidad a la atención antes de recibir una respuesta (218), el 14,97% realizó consultas para solicitar **INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS** (184) y el 29,86% restante requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	460	37,43%
NO EFECTIVO	218	17,74%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	184	14,97%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	73	5,94%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	57	4,64%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	44	3,58%
INFORMACIÓN DE LÍNEAS Y CANALES DE ATENCIÓN	22	1,79%
INFORMACIÓN GENERAL - ANT	17	1,38%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	16	1,30%
REMISIÓN POR COMPETENCIA EXPEDIENTES RESO	12	0,98%
OTROS	126	10,25%
Total	**1.229**	**100,00%**

Tabla 19: Motivos de consulta por tipificación canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.3. Encuesta de Satisfacción

Durante el 01 al 25 de septiembre de 2025 en el canal chat se obtiene una **Satisfacción** del **97,79%.**

Chat	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	46	90,20%	49	96,08%	48	94,12%	48	94,12%
BUENO	5	9,80%	2	3,92%	2	3,92%	2	3,92%
REGULAR	0	0,00%	0	0,00%	1	1,96%	1	1,96%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	**51**	**100,00%**	**51**	**100,00%**	**51**	**100,00%**	**51**	**100,00%**

Tabla 20: Satisfacción general canal virtual chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

8. Canal Videollamada

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT para la prestacióndel servicio a la ciudadanía en los canales virtuales de chat y videollamada.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	3
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	3

Tabla 21: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal videollamada – fuente: Orden de compra.

El ítem IT-BPO-26-31, corresponde a un agente técnico en la entidad compradora encargado de atender los canales virtuales, para el caso del canal de chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a dos agentes profesionales en la entidad compradora encargados de atender los canales virtuales para el caso del chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-62-43, corresponde a los componentes de licenciamiento de (3) office para el personal antes mencionado.

El ítem IT-BPO-41-1, corresponde a el distintivo institucional para la prestación del servicio por videollamada.

El canal de videollamada de la Agencia Nacional de Tierras se encuentra alojado en la página web de la Entidad. El aplicativo es suministrado por la Agencia a través de una licencia de Microsoft Teams. Es un recurso de comunicación sincrónica en tiempo real que permite la resolución de

dudas y consulta de peticiones de primer nivel atendido por dos (2) agentes de nivel profesional y un (1) agente de nivel técnico en la ciudad de Bogotá.

8.1. Estadísticas del Canal

El canal de videollamada durante septiembre estuvo en proceso de seguimiento por fallas constantes en la plataforma teams, a través de un grupo de trabajo conformado por el área de tecnología, quien se enlaza en tiempo real con las agentes del canal y la supervisora con el fin de corregir fallas de conexión por parte de los usuarios y presuntos errores de la herramienta.

Agente	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	Total
Laura Vanesa Vija Ramos	8	7	8	9	8	9	8	8	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	9	156
Valentina Rubio Martínez	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	5	148
Sara Julieth Sánchez Suárez	8	7	8	8	7	8	7	8	9	8	8	8	8	7	8	6	0	2	3	128
Total	**24**	**22**	**24**	**25**	**23**	**25**	**23**	**24**	**25**	**24**	**24**	**25**	**24**	**23**	**24**	**22**	**16**	**18**	**17**	**432**

Tabla 22: Atenciones del canal virtual de videollamada – fuente: CRM Elaboración Propia

8.2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

En el canal de videollamada, se logra evidenciar que el 23,38% de la ciudadanía se contactó para obtener información de los diferentes programas de la entidad (101) y fueron asistidos para que realizaran conexión al canal de videollamada, esto debido a que debido al tipo de atención que tiene el servicio de videollamada, la ciudadanía debe programar cita previa y en muchas ocasiones requiere asistencia para lograr ingresar al espacio virtual, el 16,20%, solicitó información sobre el **ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas **RESO** (70), el 11,81% solicitó información de **PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS – RESO – WHATSAPP** (51). El 19,21% restante requirió otros temas de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
CIUDADANO NO ASISTE	127	29,40%
CIUDADANO ATENDIDO POR ORIENTACIÓN TELEFÓNICA	101	23,38%
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS – RESO	70	16,20%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS – RESO – WHATSAPP	51	11,81%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS – RESO	24	5,56%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	22	5,09%
AUTORIZACIÓN DE FRACCIONAMIENTO	6	1,39%
REMISIÓN POR COMPETENCIA EXPEDIENTES RESO	4	0,93%
ADQUISICIÓN POR COMPRA O EXPROPIACIÓN DE TIERRAS PARA COMUNIDADES ÉTNICAS	4	0,93%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	4	0,93%
OTROS	19	4,40%
Total	**432**	**100,00%**

Tabla 23: Motivos de consulta por tipificación canal virtual videollamada fuente: CRM Elaboración Propia.

Es de resaltar la importante labor que se ha realizado de forma coordinada entre las áreas de canal telefónico, supervisión de canales virtuales, calidad de canales virtuales y el área de tecnología de la ANT, para atender las fallas o situaciones que se deben atender por la configuración de los canales, lo que ha generado una curva ascendente en la cantidad de solicitudes y ciudadanos que son atendidos por el entorno virtual de videollamada, garantizando un 70% en la efectividad del proceso.

Además de lo anterior, desde el centro de contacto se articuló una estrategia de llamadas a la ciudadanía que ha programado citas a través del aplicativo de autogestión de la ANT que se encuentra publicado en la página web de la entidad; el ejercicio consiste en que se contacta al ciudadano a su número celular un día antes recordando la cita y dándole indicaciones para la conexión, posteriormente el día de la cita se hace un nuevo llamado en la hora de conexión para validar disponibilidad y facilidad en el proceso, con esto se logra incentivar el uso del canal virtual y se acompaña al ciudadano para que logre ser efectivamente atendido.

Videollamadas efectivas	Videollamadas	% Videollamadas efectivas
305	432	**70,60%**

Tabla 24: Videollamadas efectivas en el canal virtual videollamada fuente: CRM Elaboración Propia.

Gestión por contactabilidad	Llamada Efectiva (Outbound)	Llamada No Efectiva (Outbound)	Total
Llamada de salida conexión a videollamada	498	849	1.347
Llamada de salida orientación telefónica videollamada	35	2	37
Llamada de salida reprogramación de cita videollamada	1	0	1
Total	**534**	**851**	**1.385**

Tabla 25: Llamadas desde el centro de contacto gestión videollamada. Fuente: CRM Elaboración Propia.

8.3. Encuesta de Satisfacción

Durante el 01 al 25 de septiembre de 2025 en el canal videollamada se obtiene una **Satisfacción** del **98,25%.**

Videollamada	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	72	93,51%	72	93,51%	74	96,10%	75	97,40%
BUENO	2	2,60%	3	3,90%	1	1,30%	0	0,00%
REGULAR	3	3,90%	2	2,60%	1	1,30%	1	1,30%
MALO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,30%
DEFICIENTE	0	0,00%	0	0,00%	1	1,30%	0	0,00%
Total	**77**	**100,00%**	**77**	**100,00%**	**77**	**100,00%**	**77**	**100,00%**

Tabla 26: Satisfacción general canal virtual Videollamada – fuente: CRM Elaboración Propia.

8.4. Novedades del canal de Videollamada.

Las novedades presentadas sobre el canal de videollamada se deben a posibles errores en la configuración de las licencias o del entorno desarrollado en Teams, lo cual se encuentra actualmente en seguimiento.

Fecha	Novedad	Respuesta
04 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
08 de septiembre de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
09 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
15 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
25 de septiembre de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.

Tabla 27: Novedades canal de videollamada.

9. Jornadas y festivales de servicio

Las jornadas y festivales de servicio a la ciudadanía son eventos que pueden ser solicitados por los líderes o coordinadores de las UGT para dar a conocer en los municipios cercanos a la oficina, los servicios que la entidad presta a la ciudadanía. Por su parte, los festivales de servicio a la ciudadanía son eventos organizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el que se articulan diferentes entidades de orden nacional, para generar cercanía con el gobierno con la ciudadanía, durante el evento se socializan los programas y proyectos del Estado en materia rural y agrícola, así como otros servicios relacionados que se ejecutan en pro del beneficio general de los asistentes a los festivales en los que la ANT brinda información acerca de su oferta institucional.

9.1. Oferta de servicios UGT Villavicencio.

La agente técnico María Claudia Vargas Carbonell de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Meta, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “Oferta de servicios”, organizado por la UARIV Villavicencio en sus instalaciones de la ciudad en la carrera 21 sur camino ganadero antigua granja campo alegre. Por tratarse de un evento en la misma ciudad de Villavicencio, no se requirió de la autorización de gastos para la asistencia.



Gráfico 3: María Claudia Vargas. – Oferta de Servicios UGT Meta – Fuente: elaboración propia.

9.2. Evento “ANT ESCUCHA” en la alcaldía municipal en La Celia, Risaralda.

El agente técnico Cristhian Andrés Guapacha Tovar de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Risaralda, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “ANT ESCUCHA”, organizado por la UGT de Risaralda, en un salón del segundo piso en la alcaldía municipal del municipio La Celia en el departamento de Risaralda para la presentación de la oferta institucional de los servicios y programas de la ANT. Para la realización del evento, Cristhian Andrés no contó con viáticos puesto que los gastos fueron asumidos por el Coordinador de la Unidad de Gestión Territorial.



Gráfico 4: Cristhian Guapacha. – Municipio La Celia – Fuente: elaboración propia.

9.3. "Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia" Ocaña - Norte de Santander.

La agente técnico Yésica Lorena Naranjo de Servicio a la Ciudadanía del PAT Ocaña, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió los días sábado 20 y domingo 21 de septiembre del presente en representación de la Agencia Nacional de Tierras, al evento "Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia", organizado por el DAFP en el coliseo del IE Instituto Técnico Industrial Lucio Pabón Núñez del municipio de Ocaña, Norte de Santander. Por tratarse de un evento en la misma ciudad de Ocaña, no se requirió de la autorización de gastos para la asistencia.

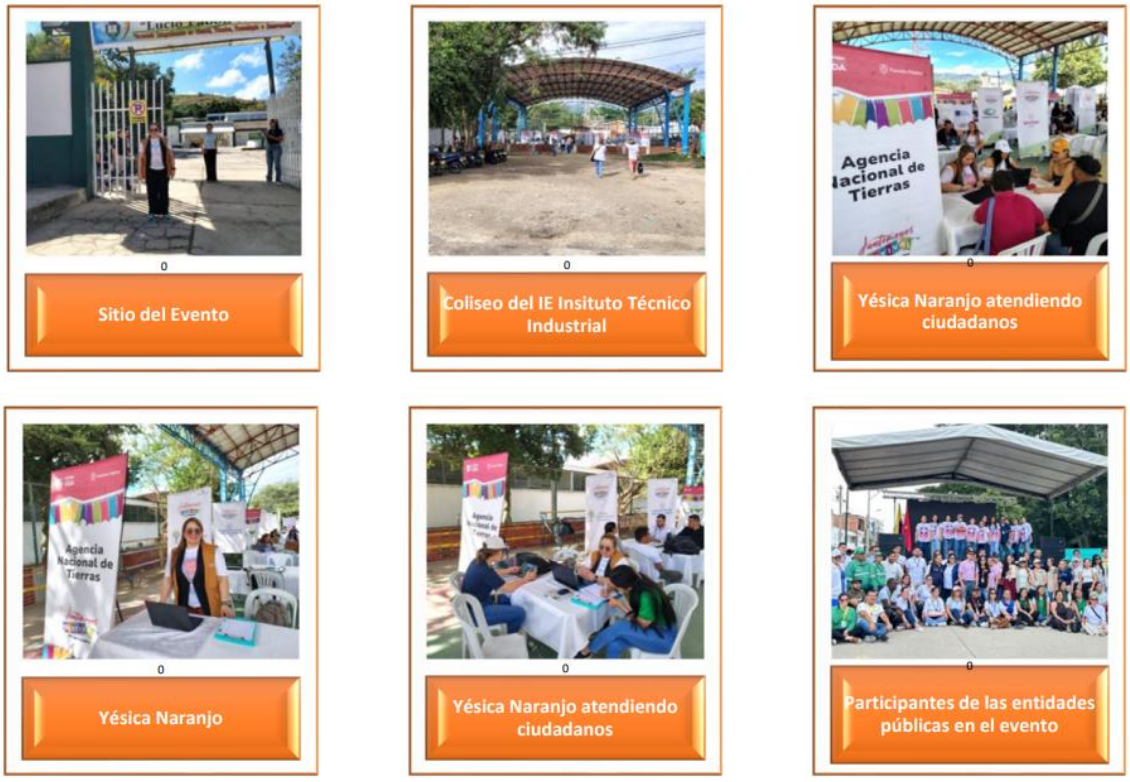


Gráfico 5: Lorena Naranjo – Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia – Fuente: elaboración propia.

10. Presentación de Aspectos Relevantes.

1. Para septiembre de 2025, se facturó un total de **QUINIENTOS OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS CON OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($508.461.570,89).** En la facturación se evidencia una disminución en **NOVENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS VEINTIÚN PESOS CON NOVENTA Y CINCO CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($94.587.521,95)**, respecto del mes de agosto, debido a la finalización del contrato el 25 de septiembre de la presente anualidad.

2. Se sugiere para próximos contratos, contemplar canales alternos como clic to call o web callback para optimizar los servicios prestados a la ciudadanía, teniendo en cuenta los informes de caracterización anual en el que se pueden identificar los tipos de poblaciones que son atendidos por la ANT y de esta forma ampliar la gama de canales que se pueden integrar al equipo de servicio a la ciudadanía garantizando la cercanía del Estado a la población en general.

11. Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios.

Las evidencias del cumplimiento de las obligaciones específicas del acuerdo marco de precios se encuentran disponibles en la siguiente ruta:

Cumplimiento Obligaciones Acuerdo Marco de Precios OC 144288

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.	Cumplida, se cuenta con póliza y aprobación hasta el 25 de septiembre de 2028.
7.51 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos res, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.	Cumplida, dentro del personal contratado se cuenta con agentes pertenecientes a etnias indígenas, afrocolombianos y madre cabeza de hogar.
7.52 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.	Cumplido, se cuenta con plataforma de mesa de ayuda 24x7 (mantis) https://helpdesk.bpmconsulting.com.co/soporte/login_page.php
7.53 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.	Cumplido por plataforma de soporte https://helpdesk.bpmconsulting.com.co/soporte/login_page.php
7.54 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Cumplido en la adjudicación de la orden de compra
7.55 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Cumplido, se cuenta con acta de inicio y cronograma de actividades.
7.56 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.57 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.58 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	Cumplido, BPM Consulting realiza anualmente certificación de seguridad por Ethical Hacking, garantizando la seguridad de la información para mitigar vulnerabilidades

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	No aplica, durante la vigencia de la actual orden de compra no se ha identificado la necesidad de implementar crecimiento por elasticidad.
7.60 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	Cumplido, el proveedor cuenta con cronograma de formación establecido de acuerdo con la necesidad del servicio para la vigencia del contrato
7.61 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Cumplido con la entrega del presente informe de gestión.
7.62 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	Cumplido, no se han novedades que interrumpan la continuidad del servicio.
7.63 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	Cumplido, el proveedor cuenta con procedimiento de backup.
7.64 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	Cumplido, no se presentaron eventos que interrumpieran la continuidad del servicio.
7.65 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.66 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Cumplido, se evidencia en los informes mensuales de gestión.
7.67 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.	Cumplido, el proveedor cuenta con el código de ética empresarial, y un programa de transparencia y ética empresarial, además del formato de inducción y prevención de acciones de riesgo. Adicional la ANT cuenta con encuesta de prevención de acciones de riesgo.
7.69 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	Cumplido, el proveedor cuenta con troncales SIP con el proveedor Claro para la prestación del servicio y un canal dedicado de internet de 10Mbps según lo estipulado en la orden de compra
7.70 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	Durante la vigencia de la Orden de compra no se presentaron eventos que requirieran respuesta desde o hacia Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora
7.71 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.	No aplica el IVR es propiedad de la ANT y no se requirieron cambios sobre el servicio
7.72 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Cumplido, el proveedor cuenta con plan anual de bienestar.
7.73 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de	BPM Consulting cumple con los requerimientos solicitados por Colombia Compra Eficiente para hacer parte del acuerdo marco de precios y servicios BPO III.

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	
7.74 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	La Agencia Nacional de Tierras es cliente prioritario para BPM Consulting y los requerimientos fueron atendidos oportunamente
7.75 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	Cumplido, el proveedor actualiza el plan de bienestar según lo establecido y se entrega con las evidencias de cumplimiento del presente informe de gestión.
7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	Cumplido. El contrato de trabajo suscrito entre los colaboradores y BPM consulting cumple con los requerimientos del código sustantivo del trabajo
7.77 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Cumplido. Durante la vigencia de la orden de compra y de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios, la facturación se realizó en plataforma SIIF, la cual es constantemente actualizada.
7.78 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	Cumplido. BPM Consulting cuenta con protocolos de seguimiento de calidad y para ANT se establecieron matrices de evaluación y diccionarios de conceptos para el correcto seguimiento de la gestión.
7.79 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	Cumplido. Todas las personas contratadas en BPM cuentan con identificación de la empresa y campaña a la que pertenecen, así como los agentes del canal telefónico cuentan con credenciales personales e intransferibles para el sistema de gestión, así como acceso por huella a las instalaciones de BPM Consulting
7.80 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	Cumplido, el proveedor suministra el enlace dedicado entre puntos contratado en la orden de compra.
7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	Cumplido. La cotización presentada en el evento de cotización (RFI -RFQ), cumple con lo mencionado garantizando el pago de salarios, liquidaciones, vacaciones y los demás contemplados en la ley colombiana.
7.82 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.	Cumplido. En la campaña durante la vigencia de la Orden de Compra se mantuvieron agentes pertenecientes a etnias, raizales y madres cabeza de hogar.

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.83 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	Cumplido, los informes se entregan oportunamente dentro de los plazos establecidos en el AMP para servicios BPO III y se entregan digitalmente a la ANT para reducir el gasto de papel y consumibles.
7.84 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	Cumplido, los equipos que cumplen su vida útil se da disposición final de acuerdo con los acuerdos establecidos con proveedores.
7.85 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	Cumplido, BPM Consulting realiza anualmente certificación de seguridad por Ethical Hacking, garantizando la seguridad de la información para mitigar vulnerabilidades.
7.86 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.	Cumplido, BPM Consulting cumple con todos los requerimientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública para hacer parte del acuerdo marco de precios para servicios BPO III
7.87 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.	Cumplido, todas las evidencias y documentos anexos que hacen parte del presente periodo del informe de gestión fueron entregados oportunamente a la ANT.
7.88 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.	Cumplida, la póliza de cumplimiento se remitió previa a la firma del acta de inicio, según lo establecido en el AMP para servicios BPO III.
7.89 En caso de fuerza r o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.	No aplica, hasta la fecha no se han presentado caso fortuito o fuerza r que impida el cumplimiento del contrato o de las obligaciones específicas.
7.90 Facturar de conformidad con la Cláusula 12	Cumplido, se evidencia con el presente informe de gestión.
7.91 Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.	Cumplido, BPM consulting en el área de Talento Humano, cuenta con los requerimientos establecidos en la normatividad colombiana para la atención y prevención propios del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.92 Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.	Cumplido, Bpm Consulting cuenta con un sistema de apoyo psicosocial para los agentes que requieran de este servicio.

Tabla 28: Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios – fuente: elaboración propia.

12. Glosario de términos

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

Nivel de servicio para atención por voz: mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humanodentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz. Contestar el 80% de las llamadas *Inbound* antes de 40 segundos

Nivel de abandono: medida porcentual de ciudadanos que terminan su llamada antes de que ser atendida por el centro de contacto, corresponde al 5% del total de llamadas recibidas por el Operador deServicios BPO.

TMO (Tiempo Medio de Operación): mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratadospor la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definidopor la Entidad.

Quejas sobre el servicio del centro de contacto: mide el porcentaje de quejas recibidas sobre lacalidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

Rotación de agentes: corresponde al 15% de los agentes retirados en el mes de total de los agentesactivos en el mismo.

Ocupación de agentes: mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación del Acuerdo Marco es del 55%.

Precisión Error Crítico de Usuario (ECU): mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de *break*, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.

Precisión Error Crítico de Negocio (ECN): mide la rotación del recurso humano. Es mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios deseguridad.

Evaluación de conocimiento Agentes (ECA): mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculadosa la operación.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Tierras.

UCONTACT: *Software* de gestión de comunicación por voz establecido por BPM Consulting para canalesde voz.

UGT: Unidad de Gestión Territorial.

PAT: Punto de Atención de Tierras.

13. Tablero de indicadores ANS

Los indicadores o acuerdo de ANS que se describen a continuación son aquellos seleccionados por la AgenciaNacional de Tierras como métricas o indicadores que tiene r relevancia para el cumplimiento del acuerdo contractual vigente con BPM Consulting SAS.

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes	Aplica para todos los servicios contratados en la Orden de Compra	**Zona 1** – 4 días calendario de retraso o más 3% de descuento sobre el servicio **Zona 2** – 8 días calendario de retraso o más 5% de descuento sobre el servicio **Zona 3** – 10 días calendario de retraso o más 7% de descuento sobre el servicio
Disponibilidad de los Servicios BPO	Mide el tiempo durante el mes en	Servicio Nivel Oro D>=99,8%	***Número de minutos de disponibilidad real de los servicios BPO contratados***

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.	RTO incidente: 80 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time Objective*)	***X 100*** ***Número de minutos contratados*** Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición mensual. 99.3% ≤ d < D% 3% de descuento 98.9% ≤ d < 99.3% 5% de descuento d < 98.9% 7% de descuento **Medición mensual.** Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes **Medición mensual**
Nivel de servicio para atención por voz	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de atención por voz.	Contestar el 80% de las llamadas *inbound* antes de 20 segundos	*P = Proporción de llamadas atendidas antes del umbral* *P*= Cantidad de llamadas atendidas antes de x segundos **X *100%*** *Número de llamadas entrantes durante el período* **Medición mensual**
Tiempo de atención canales	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos Para el canal de comunicación por voz, la selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.	Canal De Voz – Chat Y Web (Web *Callback, Clic to Call*) – Vídeollamada **CANAL DE VOZ** Tiempo de atención <= 30 segundos **CANALES: CHAT Y WEB (*WEB CALLBACK, CLIC 37OC ALL*)**	Promedio de transacciones = $\frac{\sum_{i=1}^{n} (tiempo\ de\ atención)}{n}$ Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas *Tiempo de atención $_i$ = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente* Si el promedio de transacciones > *Ta* entonces aplica la siguiente fórmula:

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
		Tiempo de atención <=50 segundos **VIDEOLLAMADA** Tiempo de atención <=90 segundos	$ic = \frac{promedio\ de\ transacciones - Ta}{Ta}\ X\ 100\%$ *Ta = Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicios.* *Ic=Incumplimiento* El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. **Medición mensual**
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.	Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucran gestión de procesos de negocio de la Entidad Compradora y que implican gestión de38rocesamiento de transacciones en un periodo de tiempo Si *TMO real* > *Utmo:* 7% de descuento	$TMO\ real = \sum_{I=1}^{n} \frac{(Tiempo\ de\ operación\ transacción\ i)}{n}$ El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos o durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización. En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad Compradora introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización
Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.	Eficacia>= 95%	Eficacia = $\frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ \underline{\textbf{total}}\ de\ transacciones} * 100\%$ Medición mensual
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz,	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de	Ocupación>=80% 75% <= Ocupación <	$Ocupación = \sum_{I=1}^{n}\left(\frac{\frac{Tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente\ i}{jornada\ laboral\ del\ agente\ i}}{n}\right) x100\%$

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora	80%: 3% de descuento 70%<= Ocupación < 75%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 7% de descuento Ocupación	n= Número total de agentes Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de Documentación. *Jornada laboral del agente i=Tiempo total laborado por el agente* **Medición mensual**
Rotación de recurso humano	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del	Servicio Oro: 8% 10% <= Rotación < 20%: 5% de descuento 20% <= Rotación: 7% de descuento	$Rotación = \frac{Número\ de\ recurso\ humano\ que\ se\ retiran\ en\ el\ mes\ por\ voluntad\ propia}{Número\ total\ de\ recurso\ humano\ que\ comienza\ el\ mes})$ Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados **Medición mensual**

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
	periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por le Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.		
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.	ECA >= 85% 80% > ECA > 85%: 3% de descuento 75% >= ECA > 80%: 5% de descuento 70% >= ECA > 75%: 7% de descuento ECA <= 70%: 9% de descuento	$ECA = \frac{Sumatoria\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluaciones}{total\ de\ evaluaciones\ realizadas}$)x100% Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas	Servicio Oro: <2% 2% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 4% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 6% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	$QUEJA = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ del\ servicio\ de\ centro\ de\ contacto}{Número\ total\ de\ transaccion})$ Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente. **Medición mensual.**
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.	Servicio oro: **Opción 1** Promedio de calificación del servicio>4,0 **Descuentos:** 3,6 <= s < 4: 3% de descuento 3,4 <= s < 3,6: 5% de descuento 3,2 <= s < 3,4: 7% de descuento s **Opción 2:** Resultado evaluación >85% **Descuentos:** 80% <= s < 85%: 3% de descuento 75% <= s < 80%: 5% de descuento 70% <= s < 75%: 7% de descuento s	**Opción 1** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ del\ nivel\ de\ satisfacción}{n}$ Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio. Resultado del nivel de satisfacción = satisfacción de la ciudadanía con el servicio en la evaluación *i.* **Opción 2** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ de\ evaluación}{n}$ Siendo n= Número total de evaluaciones realizadas
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente	Porcentaje de cumplimiento: ecu>=95% 92% <= ecu < 95%: 3% de descuento	La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
	corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de usuario	89% <= ecu < 92%: 5% de descuento 86%<= ecu < 89%: 7% de descuento ecu < 86%: 9% de descuento	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} x\ 100\%$ *TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN ecu.* *TM= Cantidad de transacciones monitoreadas.* Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5): $n = \frac{N \times 2{,}37}{0{,}0025 \times (N-1) + 2{,}37}$ $N \equiv Cantidad\ total\ de\ transacciones\ durante\ el\ mes\ p \equiv probabilidad\ objetivo\ (la\ muestra\ se\ maximiza\ si\ es\ 0{,}5)\ e \equiv margen\ de\ error$ El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas **Medición mensual**
Precisión error crítico de negocio: “ecn”	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de negocio	Porcentaje de cumplimiento: ecn >=95% 92% <= ecn < 95%: 3% de descuento 89% <= ecn < 92%: 5% de descuento 86%<= ecn < 89%: 7% de descuento ecn < 86%: 9% de descuento	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones$ $monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ negocio\ TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreada$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador “Precisión error crítico de usuario”. **Medición Mensual**

Tabla 30: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) – fuente: Colombia Compra Eficiente.

14. Resultados de los Indicadores ANS

En la siguiente tabla se podrá evidenciar los indicadores con su respectiva meta y resultados obtenidos del 01 al 25 de septiembre de 2025:

Nombre del indicador	Meta	Resultado
Nivel de Servicio	80/20	92,36%
Rotación	<8%	0,00%
Ocupación	>=80%	83,04%
Precisión Error Crítico Usuario	>=95%	99,60%
Precisión Error Crítico Negocio	>=95%	96,76%
Quejas sobre el servicio	<2%	0,000%
Evaluación de conocimiento de Agentes	>=85%	95,17%
Tiempo medio de conversación (Seg.)	<=600s	482
Encuesta de Satisfacción	>=85%	95,93%
Eficacia (Nivel de Atención)	>=95%	97,64%

Tabla 31: Resultados de indicadores mensuales - fuente: CRM,



INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS ANT SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2025

Periodo: 03 de abril al 25 de septiembre de 2025.
Contrato / Orden de Compra N° 144288

DATOS GENERALES

CONTRATO / ORDEN DE COMPRAN°	144288
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:	16/10/2025
OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME:	Presentar los resultados del Centro de contacto y puntos de servicio a la ciudadanía del operador de servicios BPM Consulting SAS para la Agencia Nacional de Tierras (en adelante ANT) a través de la operación multicanal comprendidos entre el periodo del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025. El informe contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), aspectos relevantes, las acciones de mejoramiento realizadas y las encomendadas que se sugieren para garantizar la calidad en la prestación de servicio.
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME	03 de abril al 25 de septiembre de 2025.
PRESENTADO POR:	Pedro Alexis Rojas Nieto – Coordinador Nacional
ENTREGADO A:	Ángela Lorena Ortiz Rosero – Supervisora del contrato - Secretaria General de la ANT
INFORME N°:	08

Tabla de Contenido

1. Datos Generales de la campaña 6
2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 7
3. Satisfacción general de la campaña 7
4. Servicios contratados por la ANT 8
5. Canal Telefónico 9
5.1. Estructura de las troncales ANT – BPM 9
5.2. Detalle ANS del canal telefónico 10
5.3. Análisis de los indicadores 14
5.4. Dimensionamiento de las líneas 018000933881 y 6015185858. 14
5.5. Dimensionamiento estimado en condiciones normales 15
5.6. Apoyos y Tareas Complementarias 16
5.6.1. Escalamientos 16
5.6.2. Outbound 17
5.7. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 17
5.8. Encuesta de Satisfacción 18
5.9. Novedades del canal telefónico. 18
6. Canal Presencial 19
6.1. Detalles por punto presencial 21
6.2. Consideraciones específicas de las atenciones presenciales. 22
6.3. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 23
6.4. Encuesta de Satisfacción 24
6.5. Novedades Canal Presencial. 24
7. Canal Virtual Chat 24
7.1. Estadísticas del canal 25
7.2. Atenciones canal de chat – abril de 2025. 26
7.3. Atenciones canal de chat – mayo de 2025. 26
7.4. Atenciones canal de chat – junio de 2025. 26
7.5. Atenciones canal de chat – julio de 2025. 27
7.6. Atenciones canal de chat – agosto de 2025. 28
7.7. Atenciones canal de chat – septiembre de 2025. 29
7.8. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 30
7.9. Encuesta de Satisfacción 30

7.10. **Dimensionamiento canal de chat. 31**
8. **Canal Videollamada 32**
8.1. **Estadísticas del Canal 32**
8.2. **Atenciones canal de videollamada – abril de 2025. ..... 33**
8.3. **Atenciones canal de videollamada – mayo de 2025. ..... 33**
8.4. **Atenciones canal de videollamada – junio de 2025. ..... 33**
8.5. **Atenciones canal de videollamada – julio de 2025. ..... 34**
8.6. **Atenciones canal de videollamada – agosto de 2025. ..... 34**
8.7. **Atenciones canal de videollamada – septiembre de 2025. ..... 34**
8.8. **Motivos de Consulta Reporte de Tipificación 34**
8.9. **Estrategia de atención y mesa de ayuda al canal de videollamada. 35**
8.10. **Articulación de la gestión con el centro de contacto. 36**
8.11. **Encuesta de Satisfacción 37**
8.12. **Novedades del canal de Videollamada 37**
8.13. **Dimensionamiento del canal de Videollamada. 39**
8.14. **Recomendaciones generales para videollamada. 39**
9. **Jornadas y festivales de servicio 40**
9.1. **Oferta de servicios institucional ANT escucha, municipio Santuario - Risaralda 41**
9.2. **Oferta de servicios institucional ANT escucha, municipio Mistrató - Risaralda 42**
9.3. **Oferta de servicios institucional Feria del Emprendimiento en Bogotá - Localidad de Fontibón 43**
9.4. **Oferta Institucional en las veredas La Tigrera y el Caribe, del Municipio de Puerto Lleras. 44**
9.5. **“Mercado campesino, agroempresarial y rueda de negocios institucional”, municipio Mistrató - Risaralda 45**
9.6. **Feria de servicios “Jornada Buen Futuro”, municipio Belén de Umbría – Risaralda. 46**
9.7. **Oferta de servicios UGT Villavicencio. 47**
9.8. **Evento “ANT ESCUCHA” en la alcaldía municipal en La Celia, Risaralda. 48**
9.9. **“Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia” Ocaña - Norte de Santander. 49**
10. **Presentación de Aspectos Relevantes. 50**
11. **Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios. 56**

12. Glosario de términos 60

13. Tablero de indicadores ANS 62

14. Resultados de los Indicadores ANS 69

1. Datos Generales de la campaña

El informe de cierre de proyecto, se construye con la finalidad de resaltar los aspectos importantes de la operación de servicio a la ciudadanía de la ANT, los aspectos a mejorar y dimensionamientos por canal según los volúmenes de atención presentados en el periodo; es por reúne la información de atenciones, actividades y novedades presentadas durante la ejecución del contrato, resaltando el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio y en especial los de satisfacción de usuario final.

La operación de servicio a la ciudadanía para la ANT tiene la siguiente distribución de personal a nivel nacional, abarcando todos los canales de atención:

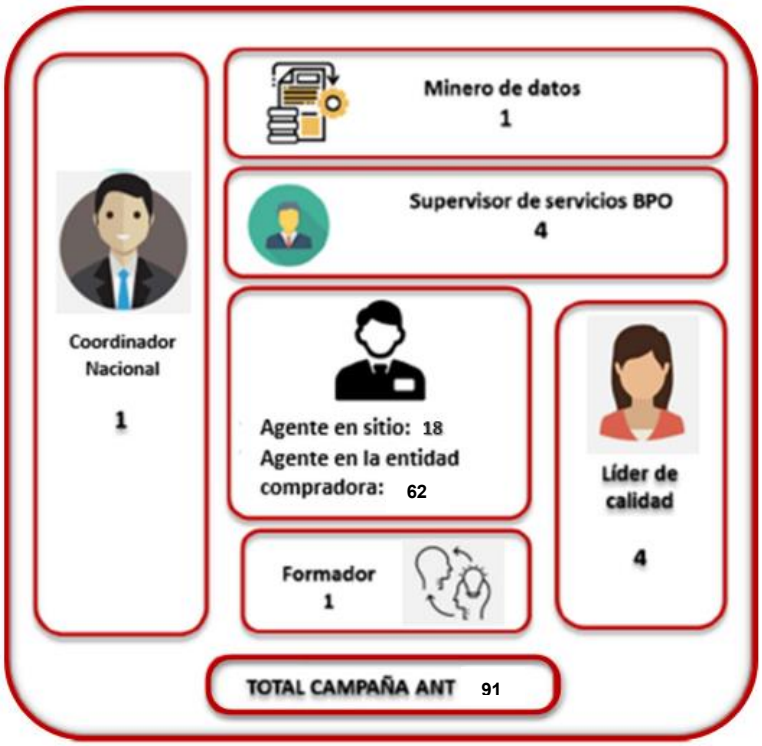


Gráfico1: Distribución de personal Servicio a la ciudadanía – fuente: Elaboración Propia.

A continuación, se visualizan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través de los canales telefónico, presencial, jornadas de servicio chat y videollamadas del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025:

Canal	Gestiones
Presencial	84.940
Telefónico	53.263
Chat	7.267
Videollamada	2.613
Ferias	397
Total	**148.480**

Tabla 1: Atenciones recibidas por canal – fuente: CRM Elaboración Propia.

2. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

De acuerdo con los datos estadísticos presentados por los canales de la campaña a continuación, se visualiza que el 44,36% de la ciudadanía se contactó a través de los diferentes canales de atención para obtener información acerca del **ESTADO DE SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas de acceso a tierras por inscripción en **RESO** (65.865), el 10,87% (16.145) requirió **INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS Y FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD** para realizar la inscripción a través del formulario **RESO** o por el aplicativo de **WhatsApp** y el 44,77% restante requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Es importante resaltar que en este apartado se encuentra una diferencia del 0,21% (316 llamadas) de interacciones tipificadas versus las interacciones atendidas, esto se debe a que en el canal telefónico hay un volumen mínimo de llamadas que ingresan al canal y que no se logran tipificar debido a que son muy cortas o se desconectan casi al instante en el que ingresan al agente por lo que no es posible identificar datos precisos que puedan ser registrados en el CRM.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	65.865	44,36%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	16.145	10,87%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	12.908	8,69%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	6.060	4,08%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	6.022	4,06%
WHATSAPP REGISTRO INFORMACIÓN	5.846	3,94%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	3.066	2,06%
INFORMACIÓN DE LÍNEAS Y CANALES DE ATENCIÓN	2.520	1,70%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	2.214	1,49%
OTROS	27.518	18,53%
LLAMADAS NO TIPIFICADAS EN CRM	316	0,21%
Total	**148.480**	**100,00%**

Tabla 2: Motivos de consulta por tipificación -fuente: CRM.

3. Satisfacción general de la campaña

Las encuestas de satisfacción son un mecanismo para garantizar la transparencia y calidad del servicio, la cual es evaluada directamente por la ciudadanía a través de preguntas relacionadas con su experiencia en los diferentes canales de atención. La satisfacción general de la campaña se ubicó en el **97,95%** en el periodo del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025.

Canal	Encuestas	Satisfacción por canal
Presencial	56.771	99,72%
Telefónico	16.391	95,59%
Chat	385	97,71%
Videollamada	444	98,78%
Total	**73.991**	**97,95%**

Tabla 3: Resultados generales de satisfacción -fuente: Ucontact – CRM.

4. Servicios contratados por la ANT

A continuación, se describen los servicios contratados por la ANT para la ejecución de la OC 144288 de 2025.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	18
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	16
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-41	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	27
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	15
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	6
6,3	Recurso humano	IT-BPO-39-1-	Formadora	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	4
6,3	Recurso humano	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	4
6,3	Recurso humano	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	1
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	93
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-33	Tableta – Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-34	Tableta – Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-35	Tableta – Zona 3	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-16	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-17	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-18	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 3	14
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	61
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound de fijo a celular	8000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS	3000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-1-1	Troncal SIP de 27 canales	27
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps	1
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para gente	18
1	Centro de Contacto	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100
1	Viáticos	IT-BPO-43-1	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 1	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-4	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-5	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-6	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 2 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-8	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-9	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-10	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-11	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-12	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 2 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-44-1	Alimentación completa zona 1	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-6	Alimentación completa zona 2	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-11	Alimentación completa zona 3	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-16	Alimentación parcial zona 1	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-17	Alimentación parcial zona 2	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-18	Alimentación parcial zona 3	10
1	Viáticos	IT-BPO-45-1	Alojamiento zona 1	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-2	Alojamiento zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-3	Alojamiento zona 3	15

Tabla 4: Servicios contratados por la ANT para la OC 144288 de 2025, Fuente – elaboración propia.

5. Canal Telefónico

5.1. Estructura de las troncales ANT – BPM

La planta telefónica en la que se reciben las llamadas desde la línea nacional 01800933881 y la línea local 6015185858 es propiedad de la ANT; desde esta, se genera un desbordamiento a los DID (*Direct Inward Dialing*, por sus siglas en inglés) que son números virtuales diseñado para la recepción simultánea de las llamadas que son redireccionadas desde el IVR de la Agencia y hacia las troncales de servicio de BPM Consulting SAS. Una vez la llamada ingresa a la planta de BPM Consulting desde cualquiera de las líneas de la Agencia Nacional de Tierras, estas son asistidas por los agentes técnicos del canal telefónico.

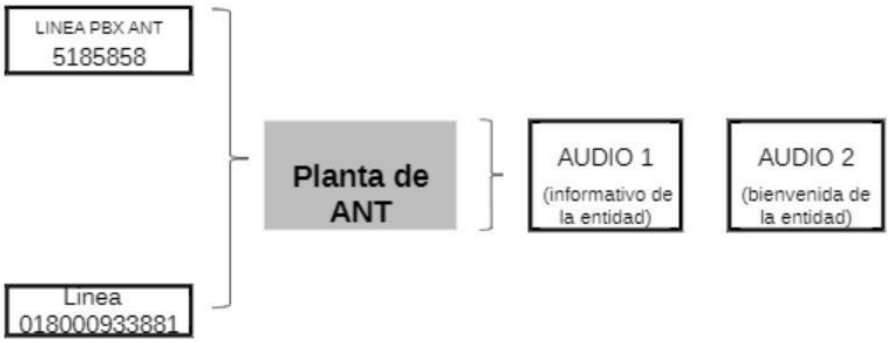


Gráfico 2: Estructura del desbordamiento básico de llamadas

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT, para la prestación del servicio telefónico (para llamadas entrantes, salientes y servicio de mensajes cortos o SMS).

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	18
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound de fijo a celular	8000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS	3000
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-1-1	Troncal SIP de 27 canales	27
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps	1
6,3	Centro de Contacto	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para agente	18
1	Centro de Contacto	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	100

Tabla 5: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal telefónico – fuente: Orden de compra.

El ítem IT-BPO-25-11- agente en sitio, corresponde a los 18 agentes de nivel técnico que se encuentran en las instalaciones del centro de contacto en BPM Consulting SAS.

El ítem IT-BPO-7-6, Minutos de conexión outbound de fijo a celular a la cantidad de minutos mensuales asignados para su ejecución diaria, con un total de 8000.

El ítem IT-BPO-16-1 Mensaje SMS, es el servicio de mensajes cortos que cuenta con una asignación mensual de 3000 mensajes.

El ítem IT-BPO-1-1 Troncal SIP de 27 canales, corresponde a los 27 canales disponibles para la recepción del mismo número de llamadas de forma simultánea para las líneas 018000933881 y 6015185858 opción 0 u opción 9, al tener 18 agentes, quiere decir que la línea tiene la capacidad de contar con 9 llamadas en cola.

El ítem IT-BPO-52-1 Enlace Dedicado entre puntos 10 Mbps, es el enlace de conexión de internet dedicado para evitar fallas en la comunicación de las llamadas y el funcionamiento de los aplicativos destinados para el servicio a la ciudadanía.

El ítem IT-BPO-47-1 Plataforma de Centro de Contacto para agente, es la licencia de Ucontact utilizada para el ingreso de las llamadas al centro de contacto, así como su grabación para efectos de calidad y almacenamiento de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

El ítem IT-BPO-48-1 Hora desarrollo, son las horas de uso por el área de tecnología para el enlace de canales, articulación de servicios y configuración de aplicativos que sean requeridos por la ANT para la prestación del servicio. Además de los ítems mencionados anteriormente, para el centro de contacto se cuenta con un supervisor dedicado exclusivamente para el canal y un líder de calidad, encargados de mantener la estabilidad y calidad del servicio según los parámetros acordados entre la Agencia Nacional de Tierras y la Coordinación Nacional de la operación.

El servicio del canal telefónico se presta desde las instalaciones físicas de BPM Consulting SAS en la Carrera 17 # 164 – 25 con una planta de 18 agentes telefónicos y un agente *backup* que cubre las ausencias también del canal presencial. La ventana de servicio del canal es de 7:00 am a 6:00 pm en jornada continua de lunes a viernes no festivos para las líneas de la entidad: línea Bogotá **6015185858**, opción 0 u opción 9 y línea nacional **018000933881.**

5.2. Detalle ANS del canal telefónico

A continuación, se visualiza el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios para el canal telefónico por día, hasta el 25 de septiembre de 2025:

Mes	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Umbral <=20s	Umbral >20s	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	Ocupación
Abril	6.851	6.673	178	6.140	711	97,40%	89,62%	2,60%	0:08:08	81,22%
Mayo	9.544	9.366	178	8.811	733	98,13%	92,32%	1,87%	0:09:18	84,35%
Junio	8.231	7.943	288	7.097	1.134	96,50%	86,22%	3,50%	0:09:39	84,40%
Julio	12.315	11.745	570	10.150	2.165	95,37%	82,42%	4,63%	0:09:01	83,91%
Agosto	9.246	9.132	114	8.664	1.134	98,77%	93,71%	1,23%	0:08:27	83,01%
Septiembre	8.607	8.404	203	7.949	2.165	97,64%	92,36%	2,36%	0:08:02	83,04%
Total	**54.794**	**53.263**	**1.531**	**48.811**	**8.042**	**97,21%**	**89,08%**	**2,79%**	**0:08:44**	**83,43%**

Tabla 6: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) Canal telefónico – fuente: UCONTACT.

A continuación, se puede visualizar la disgregación de volumetría diaria, para la ejecución completa del contrato

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Umbral <=20s	Umbral >20s	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	Ocupación
3/04/2025	97	91	6	84	13	93,81%	86,60%	6,19%	0:05:56	85,90%
4/04/2025	227	227	0	214	13	100,00%	94,27%	0,00%	0:07:27	80,43%
7/04/2025	301	300	1	290	11	99,67%	96,35%	0,33%	0:07:12	82,25%
8/04/2025	292	284	8	268	24	97,26%	91,78%	2,74%	0:07:40	78,24%
9/04/2025	257	257	0	257	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:08	83,79%
10/04/2025	291	290	1	287	4	99,66%	98,63%	0,34%	0:07:14	83,72%
11/04/2025	327	327	0	322	5	100,00%	98,47%	0,00%	0:07:08	84,77%
14/04/2025	241	241	0	241	0	100,00%	100,00%	0,00%	0:07:19	87,53%
15/04/2025	261	261	0	260	1	100,00%	99,62%	0,00%	0:06:49	85,08%
16/04/2025	325	304	21	284	41	93,54%	87,38%	6,46%	0:06:13	87,00%
21/04/2025	562	494	68	306	256	87,90%	54,45%	12,10%	0:07:56	86,00%
22/04/2025	613	584	29	495	118	95,27%	80,75%	4,73%	0:08:58	79,10%
23/04/2025	562	554	8	488	74	98,58%	86,83%	1,42%	0:09:03	76,05%
24/04/2025	529	523	6	503	26	98,87%	95,09%	1,13%	0:09:14	82,19%
25/04/2025	481	472	9	432	49	98,13%	89,81%	1,87%	0:08:48	79,72%
28/04/2025	515	514	1	496	19	99,81%	96,31%	0,19%	0:08:59	79,60%
29/04/2025	481	471	10	458	23	97,92%	95,22%	2,08%	0:08:30	74,01%
30/04/2025	489	479	10	455	34	97,96%	93,05%	2,04%	0:08:49	73,52%
2/05/2025	482	482	0	478	4	100,00%	99,17%	0,00%	0:08:59	85,25%
5/05/2025	483	483	0	477	6	100,00%	98,76%	0,00%	0:09:17	84,27%
6/05/2025	447	441	6	432	15	98,66%	96,64%	1,34%	0:08:47	83,99%
7/05/2025	483	474	9	437	46	98,14%	90,48%	1,86%	0:08:46	83,47%
8/05/2025	452	438	14	408	44	96,90%	90,27%	3,10%	0:08:09	83,74%
9/05/2025	415	399	16	369	46	96,14%	88,92%	3,86%	0:09:18	83,83%
12/05/2025	500	486	14	457	43	97,20%	91,40%	2,80%	0:08:55	84,09%
13/05/2025	503	493	10	445	58	98,01%	88,47%	1,99%	0:09:07	84,05%
14/05/2025	450	439	11	398	52	97,56%	88,44%	2,44%	0:08:47	84,45%
15/05/2025	427	427	0	418	9	100,00%	97,89%	0,00%	0:09:09	84,14%
16/05/2025	392	390	2	382	10	99,49%	97,45%	0,51%	0:09:18	84,55%
19/05/2025	486	479	7	466	20	98,56%	95,88%	1,44%	0:09:10	84,14%
20/05/2025	448	442	6	433	15	98,66%	96,65%	1,34%	0:09:30	84,48%
21/05/2025	441	440	1	436	5	99,77%	98,87%	0,23%	0:09:01	84,29%
22/05/2025	472	462	10	433	39	97,88%	91,74%	2,12%	0:09:38	84,05%
23/05/2025	420	407	13	369	51	96,90%	87,86%	3,10%	0:10:10	84,62%
26/05/2025	484	457	27	372	112	94,42%	76,86%	5,58%	0:10:04	85,04%
27/05/2025	460	450	10	413	47	97,83%	89,78%	2,17%	0:09:27	84,46%
28/05/2025	429	422	7	389	40	98,37%	90,68%	1,63%	0:10:26	84,95%
29/05/2025	449	436	13	402	47	97,10%	89,53%	2,90%	0:09:26	84,43%
30/05/2025	421	419	2	397	24	99,52%	94,30%	0,48%	0:10:18	85,09%
3/06/2025	549	527	22	467	82	95,99%	85,06%	4,01%	0:09:37	84,60%
4/06/2025	496	489	7	476	20	98,59%	95,97%	1,41%	0:09:20	84,55%
5/06/2025	449	443	6	432	17	98,66%	96,21%	1,34%	0:09:42	84,19%
6/06/2025	422	414	8	384	38	98,10%	91,00%	1,90%	0:10:07	84,99%
9/06/2025	460	446	14	398	62	96,96%	86,52%	3,04%	0:10:20	84,13%
10/06/2025	416	389	27	316	100	93,51%	75,96%	6,49%	0:09:32	84,72%

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Umbral <=20s	Umbral >20s	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	Ocupación
11/06/2025	436	428	8	398	38	98,17%	91,28%	1,83%	0:10:30	84,56%
12/06/2025	410	399	11	366	44	97,32%	89,27%	2,68%	0:10:28	84,13%
13/06/2025	385	374	11	336	49	97,14%	87,27%	2,86%	0:09:46	84,36%
16/06/2025	458	441	17	381	77	96,29%	83,19%	3,71%	0:09:13	84,23%
17/06/2025	442	433	9	372	70	97,96%	84,16%	2,04%	0:09:56	84,27%
18/06/2025	512	481	31	384	128	93,95%	75,00%	6,05%	0:09:28	84,44%
19/06/2025	466	446	20	400	66	95,71%	85,84%	4,29%	0:09:31	84,01%
20/06/2025	408	395	13	352	56	96,81%	86,27%	3,19%	0:09:51	84,25%
24/06/2025	538	493	45	408	130	91,64%	75,84%	8,36%	0:09:04	84,44%
25/06/2025	489	483	6	439	50	98,77%	89,78%	1,23%	0:08:50	84,43%
26/06/2025	438	433	5	416	22	98,86%	94,98%	1,14%	0:09:40	84,12%
27/06/2025	457	429	28	372	85	93,87%	81,40%	6,13%	0:08:46	84,78%
1/07/2025	663	586	77	455	208	88,39%	68,63%	11,61%	0:08:04	84,34%
2/07/2025	584	561	23	503	81	96,06%	86,13%	3,94%	0:09:12	84,37%
3/07/2025	574	556	18	489	85	96,86%	85,19%	3,14%	0:09:04	84,27%
4/07/2025	553	511	42	369	184	92,41%	66,73%	7,59%	0:09:16	84,86%
7/07/2025	638	604	34	493	145	94,67%	77,27%	5,33%	0:08:52	84,58%
8/07/2025	522	514	8	483	39	98,47%	92,53%	1,53%	0:09:24	83,66%
9/07/2025	508	497	11	460	48	97,83%	90,55%	2,17%	0:09:14	84,67%
10/07/2025	537	498	39	401	136	92,74%	74,67%	7,26%	0:09:03	84,34%
11/07/2025	517	492	25	394	123	95,16%	76,21%	4,84%	0:08:56	84,31%
14/07/2025	577	533	44	406	171	92,37%	70,36%	7,63%	0:09:34	84,18%
15/07/2025	512	480	32	379	133	93,75%	74,02%	6,25%	0:09:29	84,33%
16/07/2025	512	492	20	441	71	96,09%	86,13%	3,91%	0:09:11	84,31%
17/07/2025	507	457	50	364	143	90,14%	71,79%	9,86%	0:08:35	84,01%
18/07/2025	463	460	3	449	14	99,35%	96,98%	0,65%	0:09:24	83,61%
21/07/2025	573	538	35	428	145	93,89%	74,69%	6,11%	0:08:22	83,58%
22/07/2025	578	550	28	495	83	95,16%	85,64%	4,84%	0:09:15	83,10%
23/07/2025	536	519	17	471	65	96,83%	87,87%	3,17%	0:09:13	83,35%
24/07/2025	465	459	6	429	36	98,71%	92,26%	1,29%	0:09:31	83,20%
25/07/2025	453	448	5	426	27	98,90%	94,04%	1,10%	0:08:20	83,19%
28/07/2025	506	483	23	402	104	95,45%	79,45%	4,55%	0:08:58	84,15%
29/07/2025	489	480	9	455	34	98,16%	93,05%	1,84%	0:08:58	83,06%
30/07/2025	527	514	13	478	49	97,53%	90,70%	2,47%	0:08:46	83,21%
31/07/2025	521	513	8	480	41	98,46%	92,13%	1,54%	0:08:43	83,26%
1/08/2025	407	403	4	402	5	99,02%	98,77%	0,98%	0:08:38	82,71%
4/08/2025	510	502	8	483	27	98,43%	94,71%	1,57%	0:08:50	82,88%
5/08/2025	541	534	7	494	47	98,71%	91,31%	1,29%	0:08:34	83,15%
6/08/2025	536	534	2	510	26	99,63%	95,15%	0,37%	0:08:21	83,33%
8/08/2025	534	524	10	467	67	98,13%	87,45%	1,87%	0:08:53	82,63%
11/08/2025	578	568	10	531	47	98,27%	91,87%	1,73%	0:08:36	82,43%
12/08/2025	571	558	13	491	80	97,72%	85,99%	2,28%	0:08:58	82,80%
13/08/2025	572	569	3	532	40	99,48%	93,01%	0,52%	0:08:18	83,89%
14/08/2025	554	544	10	497	57	98,19%	89,71%	1,81%	0:08:30	83,20%
15/08/2025	470	467	3	453	17	99,36%	96,38%	0,64%	0:09:03	83,25%
19/08/2025	537	518	19	483	54	96,46%	89,94%	3,54%	0:07:36	82,33%
20/08/2025	514	513	1	507	7	99,81%	98,64%	0,19%	0:08:31	82,85%
21/08/2025	523	516	7	502	21	98,66%	95,98%	1,34%	0:08:28	83,21%

Fecha	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	Umbral <=20s	Umbral >20s	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	Ocupación
22/08/2025	402	401	1	398	4	99,75%	99,00%	0,25%	0:08:17	83,40%
25/08/2025	478	469	9	443	35	98,12%	92,68%	1,88%	0:08:40	82,79%
26/08/2025	377	377	0	373	4	100,00%	98,94%	0,00%	0:08:24	83,11%
27/08/2025	428	425	3	400	28	99,30%	93,46%	0,70%	0:07:51	82,86%
28/08/2025	361	359	2	356	5	99,45%	98,61%	0,55%	0:08:01	82,79%
29/08/2025	353	351	2	342	11	99,43%	96,88%	0,57%	0:08:04	83,53%
1/09/2025	516	503	13	465	51	97,48%	90,12%	2,52%	0:07:16	83,38%
2/09/2025	478	467	11	421	57	97,70%	88,08%	2,30%	0:08:01	82,89%
3/09/2025	481	463	18	441	40	96,26%	91,68%	3,74%	0:07:48	82,98%
4/09/2025	463	460	3	443	20	99,35%	95,68%	0,65%	0:08:02	82,61%
5/09/2025	356	353	3	351	5	99,16%	98,60%	0,84%	0:08:13	83,46%
8/09/2025	462	455	7	448	14	98,48%	96,97%	1,52%	0:08:19	82,87%
9/09/2025	452	446	6	414	38	98,67%	91,59%	1,33%	0:08:23	82,68%
10/09/2025	461	452	9	431	30	98,05%	93,49%	1,95%	0:08:18	82,98%
11/09/2025	406	396	10	370	36	97,54%	91,13%	2,46%	0:08:47	82,86%
12/09/2025	367	363	4	353	14	98,91%	96,19%	1,09%	0:08:24	83,05%
15/09/2025	470	460	10	428	42	97,87%	91,06%	2,13%	0:08:11	83,04%
16/09/2025	451	438	13	390	61	97,12%	86,47%	2,88%	0:07:52	84,08%
17/09/2025	444	440	4	431	13	99,10%	97,07%	0,90%	0:08:03	82,96%
18/09/2025	473	463	10	435	38	97,89%	91,97%	2,11%	0:08:07	82,96%
19/09/2025	393	389	4	381	12	98,98%	96,95%	1,02%	0:08:05	82,73%
22/09/2025	463	460	3	450	13	99,35%	97,19%	0,65%	0:08:05	82,99%
23/09/2025	500	494	6	472	28	98,80%	94,40%	1,20%	0:07:50	83,01%
24/09/2025	462	458	4	440	22	99,13%	95,24%	0,87%	0:07:33	82,56%
25/09/2025	509	444	65	385	124	87,23%	75,64%	12,77%	0:07:28	83,71%
Total	**54.794**	**53.263**	**1.531**	**48.811**	**5.983**	**97,21%**	**89,08%**	**2,79%**	**0:08:44**	**83,43%**

Tabla 7: volumen e indicadores del canal telefónico – fuente: UCONTACT.

5.3. Análisis de los indicadores

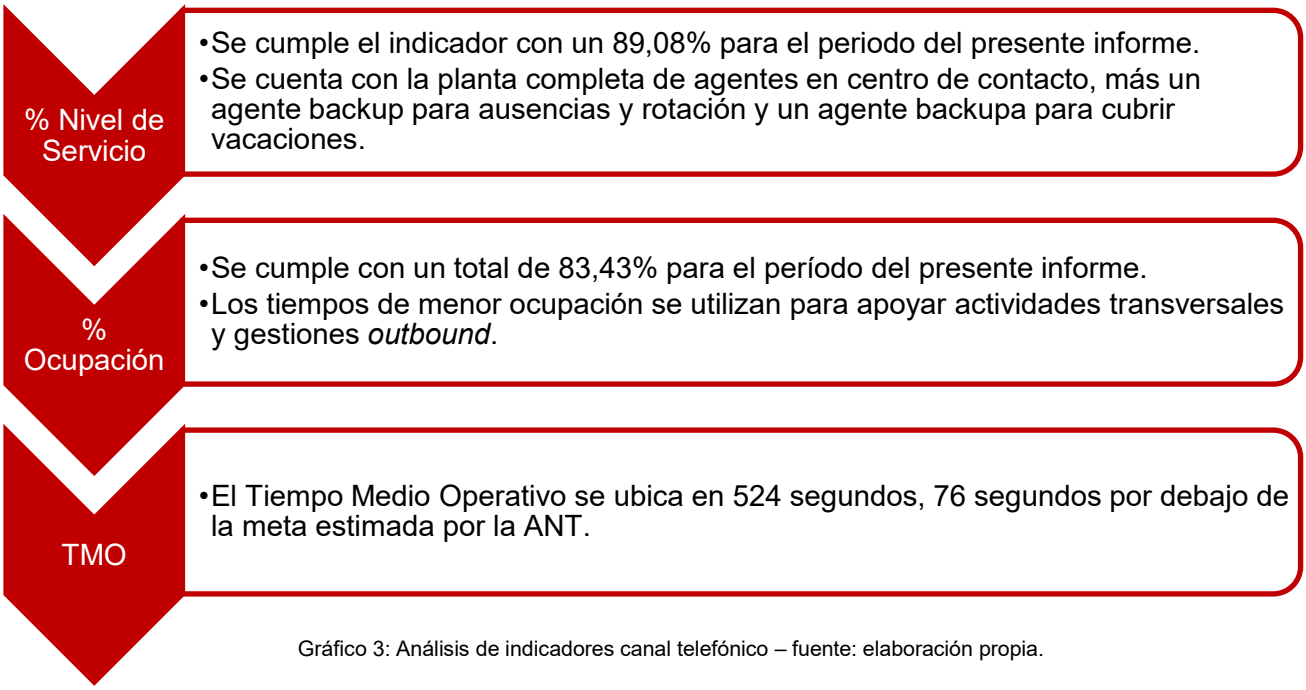


Gráfico 3: Análisis de indicadores canal telefónico – fuente: elaboración propia.

Desde abril 3 fecha en la que se retomó el contrato de servicio a la ciudadanía con la OC 144288 de 2025, se presentó un incremento sostenido en el TMO, respecto de meses anteriores, esto se debe a que la operación no cuenta con los usuarios completos de ORFEO, SIT y CRM por lo que las consultas de los expedientes se deben hacer por la página web de la entidad, incrementando los tiempos de gestión y generando demora en las consultas, al 25 de septiembre, aún se tenían **29 usuarios pendientes** por ser asignados por parte del área de infraestructura de la ANT.

5.4. Dimensionamiento de las líneas 018000933881 y 6015185858.

Teniendo en cuenta que el volumen de llamadas recibidas según el volumen histórico de la ANT en la vigencia del año 2025, es importante resaltar que desde el comienzo de la OC 144288 de 2025, con fecha del 3 de abril, el tráfico normal de las llamadas, se ha visto constantemente afectado por insuficiencia de canales disponibles en la troncal telefónica que es propiedad de la Agencia Nacional de Tierras es por esta razón que la troncal que tiene 27 canales disponibles en la troncal de BPM Consulting SAS y que hace parte del ítem **IT-BPO-1-1** dentro de la orden de compra, impactando negativamente en el flujo de llamadas normales recibidas por las líneas de la entidad; adicionalmente es importante tener en cuenta que el dimensionamiento de agentes necesarios se mide con las siguientes variables:

1. TMO (Tiempo Medio Operativo) 600 segundos por llamada.
2. Cantidad de llamadas por intervalo en condiciones normales y según el histórico de la entidad por mes y por intradía.
3. ASA (velocidad de respuesta) 3 segundos.
4. AFW (tiempo de registro de la gestión que se suma a TMO operativo).
5. Nivel de servicio 80/20: quiere decir que el 80% de las llamadas deben ser contestadas antes de 20 segundos.
6. Nivel de atención: significa que el 95% de las llamadas que ingresan en el periodo evaluado deben ser contestadas dentro o fuera del umbral de tiempo.
7. Nivel de abandono: Es el nivel de tolerancia de llamadas no atendidas del 5%.
8. Horas trabajadas en la semana: por la reforma laboral actualmente tenemos turnos que completan 44 horas por semana.

Todas las variables anteriores se calculan teniendo en cuenta temporadas y meses de estacionalidad (bajo volumen), es importante tener en cuenta que los dimensionamientos se deben realizar siempre en condiciones normales para garantizar el cumplimiento de los ANS pactados y contemplados el acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

Es por ello por lo que, el dimensionamiento de la línea según lo contratado en la orden de compra y expuesto en la justificación y necesidad de 18 agentes se ajusta a la realidad del canal.

5.5. Dimensionamiento estimado en condiciones normales

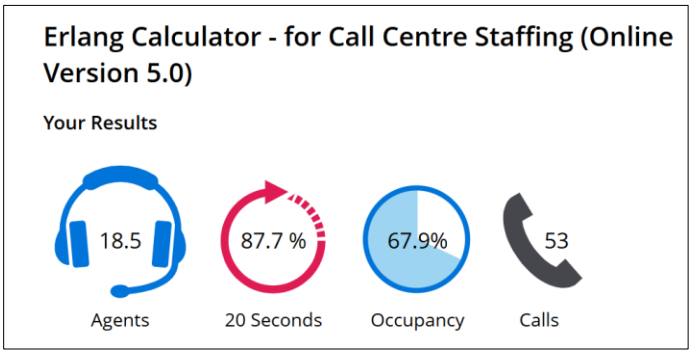


Gráfico 4: dimensionamiento para canales de voz por intervalo (60 min) fuente: calculadora Erlang – Elaboración propia.

Una vez se supere el impase presentado por falta de canales por parte de la entidad para el manejo de llamadas simultáneas, se espera un crecimiento sostenido que puede dar a una elasticidad del 20% del volumen establecido, esto quiere decir que la necesidad de agentes puede aumentar en este escenario y llegar a un tope máximo de 23 agentes para lograr cubrir la nueva necesidad de la entidad como se puede evidenciar a continuación:

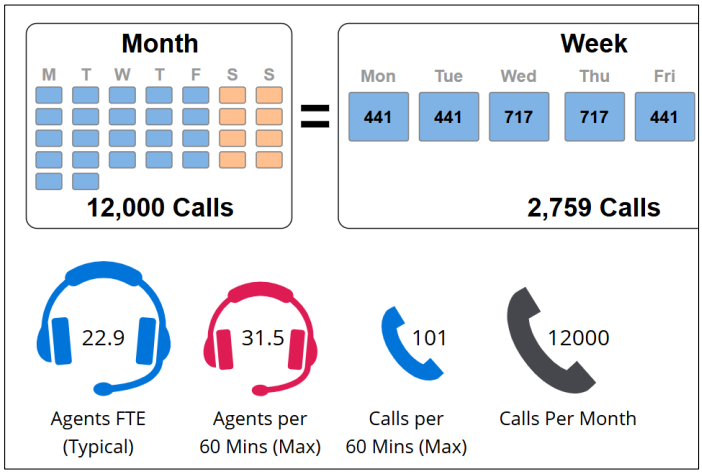


Gráfico 5: dimensionamiento para canales de voz por mes - fuente: calculadora Erlang – Elaboración propia.

5.6. Apoyos y Tareas Complementarias

Son actividades complementarias a aquellas que se derivan de las funciones propias de los agentes profesionales y técnicos de servicio a la ciudadanía, tales como escalamientos de solicitudes fuera de tiempo de respuesta, actividades de llamadas *outbound*, notificaciones de actos administrativos y todas aquellas que se coordinan con la Secretaría General de la ANT.

5.6.1. Escalamientos

Este proceso describe consultas ciudadanas referentes al estado de trámite en las distintas áreas misionales de la ANT, teniendo como objetivo generar alertas a la Agencia sobre los estados actuales de las peticiones o enlaces con funcionarios u otras entidades públicas.

Misional	Solicitudes	% Participación
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	343	36,61%
SUBDIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTIÓN	278	29,67%
DIRECCIÓN DE ACCESO A TIERRAS	58	6,19%
SUBDIRECCION DE SEGURIDAD JURIDICA	57	6,08%
SUBDIRECCION DE SISTEMAS DE INFORMACION DE TIERRAS	50	5,34%
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION DE TIERRAS DE LA NACION	49	5,23%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	42	4,48%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS POR DEMANDA Y DESCONGESTION	25	2,67%
OFICINA JURIDICA	13	1,39%
SUBDIRECCION DE ACCESO A TIERRAS EN ZONAS FOCALIZADAS	7	0,75%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	7	0,75%
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS AGRARIOS Y GESTIÓN JURÍDICA	7	0,75%
OFICINA DEL INSPECTOR DE LA GESTION DE TIERRAS	1	0,11%
Total	**937**	**100,00%**

Tabla 8: Escalamientos por dependencia de la ANT – fuente: elaboración propia.

5.6.2. Outbound

Es el proceso mediante el cual se brinda apoyo a gestiones de contacto a las ciudadanías por solicitud de las diferentes áreas misionales autorizadas por la secretaría general o por solicitud de ésta, adicional se busca con esta actividad agilizar trámites que se encuentren atrasados y que se detectan por comunicación de los ciudadanos, haciendo una llamada de cierre de ciclo en el que después de escalada la solicitud con la supervisión del contrato y de obtener respuesta del área encargada, se hace una segunda llamada para notificar al ciudadano del nuevo estado de su proceso, descargar las respuestas disponibles en la página web de la entidad, u ofrecerle las alternativas que propongan las áreas misionales a cargo del radicado en estudio, durante la ejecución del contrato, se realizó un total de 18.965 llamadas para atender diferentes temas de la entidad, entre ellos, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y satisfacción del usuario final.

Outbound	Llamadas	% Participación
Efectivas	8.419	44,39%
No efectivas	10.546	55,61%
Total Salientes	**18.965**	**100,00%**

Tabla 9: Gestión *outbound* general – fuente: CRM.

5.7. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

El 47,73% de la ciudadanía, se contactó con la ANT a través de la línea nacional 018000933881 y línea Bogotá 6015185858 para obtener información sobre el estado de solicitudes realizadas en programas de acceso a tierras por **ASIGNACIÓN DE DERECHOS** (17,051), el 8,40%, se comunicó para consultar por el estado de su **SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO** (3000), el 4,75% se comunicó para obtener información del **ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO** (1.698) y el 39,12% restante requirió otros temas de la agencia. Las llamadas no tipificadas (249) corresponden a los contactos que debido a su duración muy corta no logran ser identificados por el sistema, por lo que no son registrados en el CRM, debido a ello se acordó con la supervisión del contrato, que este indicador no debe superar el 2% del total de llamadas atendidas durante el mes.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	25.846	48,53%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	4.355	8,18%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	3.038	5,70%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	2.270	4,26%
INFORMACIÓN DE LÍNEAS Y CANALES DE ATENCIÓN	1.807	3,39%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	1.476	2,77%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	926	1,74%
COPIA DE EXPEDIENTE - PLANO - RESOLUCIÓN	801	1,50%
INFORMACIÓN GENERAL - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	753	1,41%
OTROS	11.675	21,92%
LLAMADAS NO TIPIFICADAS EN CRM	316	0,59%
Total	**53.263**	**100,00%**

Tabla 10: Motivos de consulta canal telefónico –Fuente: CRM elaboración propia.

5.8. Encuesta de Satisfacción

La encuesta de satisfacción para el canal telefónico se realiza de manera automática a través del IVR, permitiendo recolectar una estadística ajustada a las necesidades de la ANT, clara, precisa y transparente. Durante la interacción con la ciudadanía se pregunta sobre posibles hechos de corrupción que pudieran presentarse para encender alertas tempranas a la Secretaría General. En el periodo del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025 el ANS de **Satisfacción de Usuario Final** fue del **95,59%**.

Telefónico	Información general		Satisfacción general		Agente resolvió la inquietud	
Excelente	14.776	90,15%	14.760	90,05%	15.278	93,21%
Bueno	579	3,53%	892	5,44%	245	1,49%
Regular	179	1,09%	304	1,85%	110	0,67%
Malo	83	0,51%	99	0,60%	78	0,48%
Deficiente	774	4,72%	336	2,05%	680	4,15%
Total	**16.391**	**100,00%**	**16.391**	**100,00%**	**16.391**	**100,00%**

Tabla 11: Satisfacción general canal telefónico – fuente: CRM Reporte IVR.

Teniendo en cuenta que del total de encuestas realizadas en la ejecución del contrato **(16.391)**, el **6,3%** corresponden a calificaciones en el rango de regular (3), deficiente (2) y malo (1), con un total de **1036** ciudadanos que calificaron la encuesta por debajo del resultado de satisfacción esperado; desde el área de gestión de calidad de la operación se establece una estrategia mensual con miras a establecer los motivos de la aparente insatisfacción del ciudadano frente al servicio para mejorar el acercamiento de la ANT con la ciudadanía en general.

5.9. Novedades del canal telefónico.

La principal novedad que ha sido una constante desde el inicio del contrato se relaciona con la falta de disponibilidad de canales en la troncal SIP de la Agencia Nacional de Tierras, para este apartado, se hace un acercamiento al mes de julio para obtener un panorama claro del alcance de esta y como impacta el servicio.

En reporte generado desde el IVR de la ANT, se identificó que las llamadas recibidas en la troncal de la ANT y que deben ser remitidas a la opción 0 y 9 del servicio a la ciudadanía, suman un total de **15.657 haciendo un análisis focalizado en el mes de julio** de la vigencia 2025. Del volumen descrito anteriormente, únicamente **12.315** llamadas fueron efectivamente desbordadas a los DID de la troncal de BPM Consulting SAS y de las cuales se atendieron **11.745** llamadas en el mencionado mes (se abandonaron **570** cumpliendo con un nivel de servicio del **82,42%,** es decir que el 82,42% de las llamadas se contestaron antes de 20 segundos).

Ahora bien, **3.342 llamadas ingresaron a la planta de la entidad**, pero debido a la falta de canales disponibles en la troncal SIP de la Agencia, no fueron redireccionadas al centro de contacto de servicio a la ciudadanía para su atención.
Además de lo anterior, desde el 7 de julio se deshabilitó la opción 6 del IVR de la ANT en el cual se encontraba centralizado el proceso de caracterización de ciudadanos inscritos en los programas de acceso a tierras RESO, por finalización del convenio el pasado 30 de junio; por lo

solo en julio **110** llamadas no lograron ser atendidas pues no fueron desbordadas al operador y **397** llamadas ingresaron a los canales de BPM por concepto de caracterización pero no fueron atendidas según este procedimiento, ya que no se ha recibido para ser ejecutado desde servicio a la ciudadanía; a continuación, se relaciona un cuadro resumen con las cantidades descritas anteriormente.

Concepto	Cantidad
Llamadas recibidas en la planta de ANT	15.657
Llamadas desbordadas a la planta de BPM en Julio	12.315
Llamadas de ANT no desbordadas por indisponibilidad de canales en troncal de la entidad	3.342
Llamadas de caracterización recibidas en BPM	236
Caracterización - Opción 6 en IVR	110
Llamadas que requieren atención	**3.688**
Porcentaje total	**23,56%**

Tabla 12: Novedad principal presentada en el canal telefónico.

6. Canal Presencial

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT, para la prestación del servicio en los Puntos de Atención de Tierras y las Unidades de Gestión Territorial.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	16
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-41	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	27
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-51	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	15
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	6
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	93
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-33	Tableta – Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-34	Tableta – Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-35	Tableta – Zona 3	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-16	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 1	8
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-17	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 2	14
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-18	Impresora Multifuncional Alto rendimiento Zona 3	14
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	61
1	Viáticos	IT-BPO-43-1	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 1	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-2	Transporte Trayecto ida regreso aéreo Entre Zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-4	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 2	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-5	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 1 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-6	Transporte Trayecto ida regreso aéreo De zona 2 a zona 3	2
1	Viáticos	IT-BPO-43-8	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-9	Transporte Trayecto ida regreso terrestre Entre Zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-10	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 2	15

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
1	Viáticos	IT-BPO-43-11	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 1 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-43-12	Transporte Trayecto ida regreso terrestre De zona 2 a zona 3	15
1	Viáticos	IT-BPO-44-1	Alimentación completa zona 1	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-6	Alimentación completa zona 2	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-11	Alimentación completa zona 3	25
1	Viáticos	IT-BPO-44-16	Alimentación parcial zona 1	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-17	Alimentación parcial zona 2	10
1	Viáticos	IT-BPO-44-18	Alimentación parcial zona 3	10
1	Viáticos	IT-BPO-45-1	Alojamiento zona 1	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-2	Alojamiento zona 2	15
1	Viáticos	IT-BPO-45-3	Alojamiento zona 3	15

Tabla 13: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal presencial – fuente: Orden de compra.

Los ítems IT-BPO-26-31; IT-BPO-26-41 y el IT-BPO-26-51 Agente en la Entidad Compradora o Back Office, corresponden a Agentes en la Entidad Compradora o Back Office de nivel técnico, ubicados en diferentes puntos de la ANT a nivel nacional.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a los Agentes en la entidad compradora de nivel profesional en diferentes áreas del conocimiento, contratados para prestar servicio a la ciudadanía de forma presencial o para el canal de videollamada. Todos los agentes contratados para servicio a la ciudadanía, apoyan labores secundarias como notificaciones personales, entrega de respuestas de la ANT a la ciudadanía, orientación de primer nivel, custodia documental, entrega de valijas y correspondencias, así como labores de radicación de documentos y orientación de primer nivel a la ciudadanía, igualmente cumplen funciones de enlace entre los supervisores de centro de contacto y los aliados estratégicos donde operan los Puntos de Atención de Tierras o Unidades de Gestión Territorial.

El ítem IT-BPO-62-43 Licenciamiento de ofimática (Office) corresponde a la licencia de office para la prestación del servicio.

Los ítems IT-BPO-62-33; IT-BPO-62-34 y el IT-BPO-62-35 Tableas en Zona 1, 2 y 3, hace referencia a los equipos móviles que se encuentran en los 36 puntos de servicio a la ciudadanía a nivel nacional, desde el cual se hacen registros en el formulario WhatsApp para los programas de Acceso a Tierras y Formalización de la Propiedad.

Los ítems IT-BPO-62-16; IT-BPO-62-17 y el IT-BPO-62-18, impresoras multifuncionales en zona 1, 2 y 3, son las impresoras de alto rendimiento de bajo volumen de acuerdo con lo establecido en las fichas técnicas del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

El ítem IT-BPO-41-1 Distintivo Institucional, corresponde a la dotación con la imagen institucional de la Agencia, de acuerdo con los establecido en las fichas técnicas del acuerdo marco de precios para servicios BPO III.

Los ítems, IT-BPO-43-1; IT-BPO-43-2; IT-BPO-43-4; IT-BPO-43-5; IT-BPO-43-6; IT-BPO-43-8;

IT-BPO-43-9; IT-BPO-43-10; IT-BPO-43-11; IT-BPO-43-12; IT-BPO-44-1; IT-BPO-44-6; IT-BPO-44-11; IT-BPO-44-16; IT-BPO-44-17; IT-BPO-44-18; IT-BPO-45-1 y el IT-BPO-45-2, corresponden a los servicios consumibles por viáticos para la prestación del servicio a la ciudadanía en jornadas, ferias y festivales de servicio que requiera la secretaría general que en coordinación con BPM se acuerden apoyar para lograr una r cercanía entre la ANT y los ciudadanos que requieran de los servicios de la entidad.

Además de los artículos descritos anteriormente, el canal presencial cuenta con 3 supervisores, 3 líderes de calidad y la formadora de la operación que apoya de forma transversal todos los canales, para garantizar la correcta, completa y actualizada prestación del servicio conforme a los lineamientos que la entidad determine, expida o genere para el servicio a la ciudadanía.

6.1. Detalles por punto presencial

En el siguiente cuadro se presentan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través del canal presencial en cada una de las Oficinas PAT, UGT y Servicio a la ciudadanía Bogotá con corte 03 de abril al 25 de septiembre de 2025:

Unidad de Gestión Territorial	Gestiones
UGT NARIÑO	6.321
UGT SANTANDER	5.943
UGT TOLIMA	5.860
UGT BOYACÁ	4.528
UGT META	4.416
UGT HUILA	4.390
UGT CÓRDOBA	4.309
UGT CAQUETÁ	3.723
UGT RISARALDA	3.715
UGT ANTIOQUIA	2.662
UGT QUINDÍO	2.483
UGT SUCRE	2.424
UGT CAUCA	2.168
UGT ATLÁNTICO	2.100
UGT CASANARE	1.754
UGT NORTE DE SANTANDER	1.686
UGT CESAR	1.619
UGT PUTUMAYO	954
UGT BOLÍVAR	895
UGT ARAUCA	893
UGT LA GUAJIRA	863
UGT MAGDALENA	862
UGT CALDAS	835
UGT VALLE DEL CAUCA	834
UGT GUAVIARE	520
UGT GUAINÍA	395
UGT CHOCÓ	244
UGT MAGDALENA MEDIO	133
UGT VICHADA	129
UGT AMAZONAS	110
UGT SAN ANDRÉS	32
UGT VAUPÉS	23
Total	**67.823**

Tabla 14: Volumen de atención por UGT – fuente: CRM elaboración propia.

Bogotá	Gestiones
CHAPINERO	5.963
CAN	5.378
Total	**11.341**

Puntos de Atención de Tierras	Gestiones
PAT OCAÑA	2.892
PAT SOACHA	2.763
PAT MOMPOX	121
Total	**5.776**

Tabla 15: Volumen de atención por PAT y Bogotá – fuente: CRM elaboración propia.

6.2. Consideraciones específicas de las atenciones presenciales.

De las tablas anteriores se debe resaltar que el punto establecido en Barrancabermeja y nombrado como Magdalena medio, inició operaciones el primero de agosto de 2025, fecha en la que por solicitud de la secretaría general, se inició la capacitación de la agente de nivel técnico, por lo tanto la atención al público comenzó desde el 12 de agosto como se ve en el cronograma relacionado a continuación:

Agente	UGT - BARRANCABERMEJA YURI ANDREA ALVAREZ PINTO							
Actividad	**1-Aug** **Viernes**	**4-Aug** **Lunes**	**5-Aug** **Martes**	**6-Aug** **Miércoles**	**FESTIVO** **Jueves**	**8-Aug** **Viernes**	**11-Aug** **Lunes**	**12-Aug** **Martes**
Usuarios								
Inducción BPM								
Dia 1 Formación								
Dia 2 Formación								
Dia 3 Formación								
Dia 4 Formación								
Dia 5 Formación					**FESTIVO**			
Canguro - Charla Calidad								
Entrega a Operaciones								

Tabla 16: Programación de capacitación Barrancabermeja - fuente: CRM elaboración propia

Además de lo anterior y teniendo en cuenta que la ANT comenzó una etapa de reorganización y de acuerdo con lo planteado en mesas de trabajo y reuniones de entrega de resultados, en el informe de estabilización del proyecto radicado en meses anteriores, se sugirió reordenar el talento humano y la distribución de las oficinas de la siguiente manera:

1. Oficinas que requieren refuerzo de un agente adicional en servicio a la ciudadanía por alto flujo de atenciones mensuales:

    1.1. UGT Nariño
    1.2. UGT Meta
    1.3. UGT Boyacá

De las oficinas mencionadas anteriormente, la UGT de Boyacá es la que necesita atención con mayor urgencia, debido a que tiene una sola persona presente para realizar todas las atenciones que aborda en el mes, lo anterior en aras de prevenir sobrecargas laborales que afecten la satisfacción de la ciudadanía y el bienestar de la agente que se encuentra en la oficina por riesgos psicosociales relacionados con la labor de servicio a la ciudadanía y que la normatividad Colombiana contempla en materia de bienestar laboral y que se encuentra alineada con el plan de bienestar anual de BPM Consulting SAS.

2. Oficinas que por presentar un menor flujo de ciudadanos sus posiciones pueden ser reubicadas a nivel nacional para mejorar la cobertura y capacidad de atención o cuyo recurso disponible en la orden de compra puede ser utilizado en canales alternos:

   2.1. UGT Guainía.
   2.2. UGT Chocó.
   2.3. UGT Amazonas.
   2.4. UGT Vichada.
   2.5. UGT San Andrés.
   2.6. UGT Vaupés.

Se debe resaltar que las oficinas de menor volumen de atenciones apalancan la atención del canal de chat, esto para garantizar que no haya abandonos y por lo tanto insatisfacción por parte de la ciudadanía.

Respecto del **PAT de Mompox,** se recomendó dar continuidad al punto debido a que cuenta con una ubicación estratégica para la gestión de la ANT, pues los ciudadanos del sur del departamento de Bolívar que requieren acercarse a los puntos de atención presencial, (y teniendo en cuenta que las oficinas de servicio a la ciudadanía son el canal predilecto por los diferentes solicitantes), de no existir el punto, deberán hacer largos trayectos de desplazamiento que pueden superar las 4 horas por trayecto para alcanzar los servicios de la entidad.

Es importante resaltar que las sugerencias mencionadas en el presente punto no fueron contestadas o atendidas por la ANT.

6.3. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

Es posible evidenciar que el 43,27% de la ciudadanía se contactó a través de las diferentes oficinas de servicio ubicadas en los PAT y UGT para obtener información acerca del estado de los trámites de acceso por **ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas de acceso a tierras (36.752), el 14,92% se acercó a las oficinas para obtener información acerca de los diferentes **PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS Y FORMALIZACIÓN** que incluye el servicio de la herramienta de **WhatsApp** y formulario **RESO** de la entidad (12.674) y el 41,81% restante, requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS – RESO	36.752	43,27%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS – RESO – WHATSAPP	12.674	14,92%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS – RESO	9.434	11,11%
RADICACIÓN DE DOCUMENTOS	6.047	7,12%
WHATSAPP REGISTRO INFORMACIÓN	5.816	6,85%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD – RESO	1.470	1,73%

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD	1.360	1,60%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	1.182	1,39%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	1.076	1,27%
REGISTRO ASIGNACIÓN DE DERECHOS – RESO	1.064	1,25%
OTROS	8.065	9,49%
Total	**84.940**	**100,00%**

Tabla 17: Motivos de consulta por tipificación canal presencial. – Fuente: CRM Elaboración Propia.

6.4. Encuesta de Satisfacción

Durante el 03 de abril al 25 de septiembre de 2025 en el canal presencial se obtuvo una **satisfacción** del **99,72%**

Presencial	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
Excelente	55.902	98,47%	56.091	98,80%	56.123	98,86%	56.190	98,98%
Bueno	767	1,35%	617	1,09%	584	1,03%	536	0,94%
Regular	63	0,11%	40	0,07%	39	0,07%	29	0,05%
Malo	13	0,02%	5	0,01%	11	0,02%	4	0,01%
Deficiente	26	0,05%	18	0,03%	14	0,02%	12	0,02%
Total	**56.771**	**100,00%**	**56.771**	**100,00%**	**56.771**	**100,00%**	**56.771**	**100,00%**

Tabla 18: Satisfacción general canal presencial- fuente: CRM Elaboración Propia.

6.5. Novedades Canal Presencial.

Las novedades del periodo que corresponde al presente informe relacionadas con cierres temporales se relacionan a continuación:

Fecha	Novedad
30 de mayo	Suspensión temporal del servicio en la UGT de Magdalena por reparación en el aire acondicionado.
10 de julio	Suspensión temporal del servicio en la UGT de San Andrés y UGT de Leticia a la espera de la suscripción de un nuevo convenio interadministrativo a cero pesos
18 de julio	Cierre definitivo UGT Vaupés
18 y 19 de septiembre	Atención en el PAT de Mompox hasta el mediodía por declaración de día cívico por la alcaldía municipal.
19 de septiembre	Suspensión temporal del servicio en la UGT de Antioquia por falla en el fluido eléctrico.

Tabla 19: Novedades presentadas en canal presencial

7. Canal Virtual Chat

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT para la prestación del servicio a la ciudadanía en los canales virtuales de chat y videollamada.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	3

Tabla 20: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal chat – fuente: Orden de compra

El ítem IT-BPO-26-31, corresponde a un agente técnico en la entidad compradora encargado de atender los canales virtuales, para el caso del canal de chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a dos agentes profesionales en la entidad compradora encargados de atender los canales virtuales para el caso del chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-62-43, corresponde a los componentes de licenciamiento de (3) office para el personal antes mencionado. El canal de Chat de la Agencia Nacional de Tierras se encuentra alojado en la página web de la Entidad. El aplicativo es suministrado por la Agencia. Es un recurso de comunicación sincrónica en tiempo real que permite la resolución de dudas y consulta de peticiones de primer nivel atendido por dos (2) agentes de nivel profesional y un (1) agente de nivel técnico en la ciudad de Bogotá, adicional se brinda apoyo con diferentes agentes distribuidos en las oficinas de atención presencial para fortalecer la velocidad de respuestas en el canal.

7.1. Estadísticas del canal

A continuación, se presentan las atenciones brindadas a la ciudadanía a través del canal Virtual chat para la ANT del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025, es importante resaltar que el canal es atendido permanentemente por tres agentes principales que a su vez atienden el canal de videollamada, por lo que presentan un número de atenciones mayor respecto de los demás agentes, quienes son apoyos ubicados en las oficinas de atención presencial con el fin de disminuir posibles abandonos y aumentar la ocupación de los agentes en las oficinas con menor afluencia de ciudadanos.

Mes	Chat
Abril	1.081
Mayo	1.039
Junio	1.084
Julio	1.456
Agosto	1.378
Septiembre	1.229
Total	**7.267**

Tabla 21: Atenciones generales por mes en el canal virtual chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.2. Atenciones canal de chat – abril de 2025.

Nombre	4	7	8	9	10	11	14	15	16	21	22	23	24	25	28	29	30	Total
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	19	24	35	38	36	30	17	17	14	18	35	16	38	26	27	15	16	421
Valentina Rubio Martínez				4	13	10	12	16	15	26	40	15	27	24	24	12	29	267
Sara Julieth Sánchez Suárez		44	42	34	27	21	22	20	11	30	8							259
Laura Vanesa Vija Ramos													20	22	23	16	13	94
Martha Milena Jiménez Durán												9	4	2	6	6	3	30
Yesenia Ospina Henao												4			1	5		10
Total	**19**	**68**	**77**	**76**	**76**	**61**	**51**	**53**	**40**	**74**	**83**	**44**	**89**	**74**	**81**	**54**	**61**	**1.081**

Tabla 22: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.3. Atenciones canal de chat – mayo de 2025.

Nombre	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Total
Valentina Rubio Martínez	8	17	20	20	23	15	10	29	15	6	10	11	14	15	8	8	15	15	10	13	15	297
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	7	12	9	19	23	10	10	19	4	5	5	9	5	11	8	3	19	18	15	6	11	228
Laura Vanesa Vija Ramos	8	16	13	17	15	15	23	12	8	4	8	6	8	12	7	6	9	13	6	5	14	225
Martha Milena Jiménez Durán	3	3	3	5	4	2	2	5	4	3	3	3	2	5	5	4	6	5	6	5	3	81
Wanda Pimienta Echenique														3	5	5	6	4	7	11	3	44
Yurima Arnedo Pérez											2		4	3	2	4	5	7	5	5		37
Carolina Zapata Holguín	2		1				3	5	4	3		3	2	2		2	2		1	1		31
Yésica Lorena Naranjo								4	1	2	1			1		5	3		4		3	24
Sara Julieth Sánchez Suárez	7								7											7		21
Yulisa Carolina Núñez Castillo	3								5		2					3						13
Norany Angulo Cortés	4								6													10
Andrea Fernanda Chávez Nova																1		2	5	1		9
Yesenia Ospina Henao	2														2							4
Yeiris Marcela Martínez Díaz														3								3
Gina Brigitte Sanclemente Mejía																3						3
Angelly Gabriela Arteaga Nastar																			1	2		3
Zharid Nicole Ospina Sánchez																1					1	2
María del Pilar Ochoa Arpushana																	1		1			2
Shanna Johanna Baldonado Martínez	1																					1
Rafael Alberto Rippe Manrique	1																					1
Total	**46**	**48**	**46**	**61**	**65**	**42**	**48**	**74**	**54**	**23**	**29**	**34**	**31**	**56**	**38**	**43**	**65**	**62**	**63**	**56**	**55**	**1.039**

Tabla 23: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.4. Atenciones canal de chat – junio de 2025.

Nombre	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	24	25	26	27	Total
Valentina Rubio Martínez	18	9	10	9	11	10	9	9	11	9	7	5	4	4	16	12	10	7	170
Laura Vanesa Vija Ramos	9	8	10	7	5	13	10	2	8	4	7	10	17	6	10	8	10	3	147
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	13	4	4	10	7	8	6	5	4	6	2	4	9	3	5	9	7	3	109
Martha Milena Jiménez Durán	6	5	6	6	3	4	7	4	4	5	7	7	6	4	7	7	4	5	97
Shanna Johanna Baldonado Martínez						3	10	8	8	10	9	8	8	8	8	9			89
Yésica Lorena Naranjo	2	5	2	4	2	3	6	11	9	1	5	5	6	3	6	6	5	5	86
Wanda Pimienta Echenique	5	3	8	8	4	5	4	1	3	3	5	4	6	2	7	5	4	4	81

Yurima Arnedo Pérez	6	4	3	4	2	5	4	1		3	2	5	5	4	6	5	2	5	66
Miguel Cicerón Angel Córdoba							1		2	8	3	1	3	5	7	12	6	12	60
Yesenia Ospina Henao						1	3	3	8	4	4	2	6	7	4	7	4	2	55
Zharid Nicole Ospina Sánchez	1		1			1	2	1		1	1	2	1		2	1	1	1	16
Gina Brigitte Sanclemente Mejía							3	1					4	2		2	2		14
Yeiris Marcela Martínez Díaz	2		6			2	2			1									13
María del Pilar Ochoa Arpushana			2				1			3	1	2		2	1				12
Angelly Gabriela Arteaga Nastar	3		2	2						2			1			1		1	12
Daniel Felipe Ortega Zambrano				1		2	2	1							1	3	2		12
Marcia Karina Gómez Moreno														1	3	3	2		9
Claudia Liliana Torres Moreno											1	2	1	1	1			1	7
Luz Miryam Cárdenas Calderón	1						1				1	2			1			1	7
Julián Camilo Alvarez Ortiz							3											1	4
Carolina Zapata Holguín							1				1		1						3
Andrea Fernanda Chávez Nova													2					1	3
Rafael Alberto Rippe Manrique			2																2
Carol Daniela Moreno García							1								1				2
Joselyn Paola Elías Jovien						1					1								2
Ana Camila Gallardo Neme									1			1							2
José Wilson Hernández Ruiz											1								1
Jorge Mario González Rojas							1												1
Laura Camila Ovalle Ortegón									1										1
Yesika Paola Pino Rua															1				1
Total	**66**	**38**	**56**	**51**	**34**	**58**	**77**	**47**	**59**	**60**	**58**	**60**	**80**	**52**	**87**	**90**	**59**	**52**	**1.084**

Tabla 24: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.5. Atenciones canal de chat – julio de 2025.

Agente	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	Total
Miguel Cicerón Angel Córdoba	6	9	9	11	8	10	10	7	9	9	8	8	11	11	6	16	12	10	6	13	12	10	11	222
Yésica Lorena Naranjo	1	3	10	5	3	4	6	8	8	7	8	7	4	5	16	12	15	14	3	12	20	10	11	192
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	7	5	8	3	10	4	6	5	3	4	5	9	6	7		12	8	5	9	5	10	8	12	151
Laura Vanesa Vija Ramos	5	8	4	7	11	5	8			7	10	1	6	8	10	13	4	6	2	7	10	5	4	141
Valentina Rubio Martínez	5	7	4	3	12	8	10	16	1	5	9	5	5		12	7	10	7	1	2	5	2	4	140
Martha Milena Jiménez Durán	7	6	6	2	5	5	4	6	6	4	6	6	5	3	8	5	5	4	1	3	7	5	8	117
Wanda Pimienta Echenique	4	2	4	3	7	2		3	9	3	7	6	5	2	7	4	5	1	2	4	5	1	5	91
Yurima Arnedo Pérez	4	2	2	5	7	6	3	5	6	3	5	3	4	3	6	4	4	1	1	2	2	1	5	84
Yesenia Ospina Henao	7	2	4	1	4	2	3	4	4	4	3	3		1	2	5	1			2	2		1	55
Marcia Karina Gómez Moreno		3	3	4	5	6	4	3	1	5	4	2	2											42
Zharid Nicole Ospina Sánchez		1	2						2	1		2	1	1		2	5	1		1	2	1		22
Carolina Zapata Holguín	3		1						2		1	1	3		1	1	1	2	1	1		2	2	22
Angelly Gabriela Arteaga Nastar	1		1	2								1					1	2	1		3	5	3	20
Rafael Alberto Rippe Manrique		2		1					1		2				4				2		1	1	1	15
Jonathan Orlando Rincón Rodríguez									2				2			2	2	1	2		1	1	1	14
María del Pilar Ochoa Arpushana	1						1	2					4					4	2					14
Juan Sebastian Serna Meza																	2		2	3	1	2	3	13
Daniel Felipe Ortega Zambrano		2				1	1		1			1				2					2	1	1	12
Eduan Antonio Pinto Alvez						3	4	4																11

Agente	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	Total
Norany Angulo Cortés	5																			6				11
Joselyn Paola Elías Jovien	1			1			1			1			1		1	1		2			1			10
Alejandro Obregón Zúñiga																	1			3	2	1	2	9
Luz Miryam Cárdenas Calderón											1			2	1	1	2					1		8
Sara Julieth Sánchez Suárez																				8				8
Claudia Liliana Torres Moreno	2	1	1					1	2															7
Dalia Natali Vallejo																		2	1	4				7
Gina Brigitte Sanclemente Mejía		1	1												1	2							2	7
Ana Camila Gallardo Neme	1							1	1				1								1			5
José Wilson Hernández Ruiz									1		1													2
Ana Carolina López Barrera																			1					1
Carol Daniela Moreno García		1																						1
Jonathan Steven Fajardo Medina																				1				1
Andrea Fernanda Chávez Nova																		1						1
Total	**60**	**55**	**60**	**48**	**72**	**56**	**61**	**65**	**59**	**53**	**70**	**55**	**60**	**43**	**75**	**89**	**78**	**63**	**37**	**77**	**87**	**57**	**76**	**1.456**

Tabla 25: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.6. Atenciones canal de chat – agosto de 2025.

Agente	1	4	5	6	8	11	12	13	14	15	19	20	21	22	25	26	27	28	29	Total
Miguel Cicerón Angel Córdoba	18	12	12	10	13	1	9	17	15	13	2	11	12	9	21	16	18	14	12	235
Martha Milena Jiménez Durán	4	6	10	8	7	8	10	6	8	7	10	2	6	4	5	7	6	4	5	123
Laura Vanesa Vija Ramos	3	7	8	7	4	8	6	8	1	6	4	6	5	7	8	13	5	2	5	113
Valentina Rubio Martínez	2	7	4	5	10	9	5	9	9	3	11	3	4	3	6	7	2	4	8	111
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	7	9	3	5	6	10	7	4	2	6	10	6	3							78
Angelly Gabriela Arteaga Nastar	2	4	3	1	4	4	2	6	3	1		8	3	3	1	3	6	4	3	61
Wanda Pimienta Echenique	2	2	4	1	5	7	1	3	3	3	3	4	2	3	5	3	1	3	3	58
Yesika Paola Pino Rua	1	2	1	2	1	2	5	4	6	2	2	4	2	1	2	5	6	3	5	56
Joselyn Paola Elías Jovien	8	4	3	5	2	2	3		5	2	4	1	4	2	1		4			50
Carolina Zapata Holguín	2	3	2	2	3	3	3	1	3	1	4	2	3	3	3	2	3	4	2	49
Ana Camila Gallardo Neme	4	8	3	3	3	3	3	2	2		2	2	1	3	3		1	3	2	48
Dalia Natali Vallejo			2		1	2	6	7	5	1	1	6		6	1	2	1	1	1	43
Yurima Arnedo Pérez	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	5	2	1	1	3	42
Sara Julieth Sánchez Suárez														5	12	8	4	4	4	37
Yulisa Carolina Núñez Castillo		1					2	2	5	1		5			5	5	3		1	30
Zharid Nicole Ospina Sánchez	3	4	2	2		1	3	1	2		2	1	1	1	1	2			2	28
Juan Sebastian Serna Meza		4		5					5		7	3		2						26
Yesenia Ospina Henao	1	4		2	1	2	7	3			1	3	1							25
Luz Estella Torres Borja		1			1		3	3	4	1	1	4		1		1	1	1		22
Alejandro Obregón Zúñiga		1		2		1	1	1		1	3	3	3			1				17
Jonathan Orlando Rincón Rodríguez	1	1	2			1	1	1	1	3	1			3		2				17
Daniel Felipe Ortega Zambrano				5			1	3		1	1	1	2			2				16
Yeiris Marcela Martínez Díaz								2	9				3							14
Rafael Alberto Rippe Manrique	1	2	2		1	1	1	1						1	1					11
Ana Carolina López Barrera							1					2	2	1					4	10
Gina Brigitte Sanclemente Mejía	1	1	1			2	2			1	1				1					10
Luz Miryam Cárdenas Calderón	2	1	1			1					3			1						9
Claudia Liliana Torres Moreno						1		1	2		1	1		1	1					8
José Wilson Hernández Ruiz	1		2	1	1			2		1										8
Darlington Lozano Campaña																	5			5
Julián Camilo Alvarez Ortiz						2		1									1			4
Jonathan Steven Fajardo Medina																	4			4
María del Pilar Ochoa Arpushana								2												2

Victor Alejandro Velandia Perez												2							2
María Camila Pérez González							1					1							2
Norany Angulo Cortés																2			2
Karen Johanna Barajas Buitrago	1																		1
Rosalía Gulfo González													1						1
Total	**67**	**87**	**66**	**68**	**65**	**74**	**85**	**92**	**93**	**55**	**77**	**80**	**62**	**62**	**82**	**81**	**74**	**48**	**60**	**1.378**

Tabla 26: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.7. Atenciones canal de chat – septiembre de 2025.

Agente	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	Total
Miguel Cicerón Angel Córdoba	14	16	13	14	16	11	10	11	14	18	12	10	10	26	7	10	8	14	7	241
Sara Julieth Sánchez Suárez	5	9	3	2	11	12	10	7	5	1	4	3	2	3	3	6		11	7	104
Laura Vanesa Vija Ramos	1	5	9	2	5	8	10	6	5	4	6	4	9	4	3	7	5		5	98
Valentina Rubio Martínez	7	9	5	5	3	7	5	8	3	6	3	1	2	5	3	3	11	7	4	97
Martha Milena Jiménez Durán	5	7	3	3	3	5	5	4	9	3	7	3	2	8	5	3	3	2	3	83
Angelly Gabriela Arteaga Nastar	4	8	6	5	3	1	6	6	6	5	3	4	4	5	1		1			68
Erika Jineth Bustos Bueno													13	10			21		16	60
Wanda Pimienta Echenique		7		3	2	2	7	5	2	1	4	5	2	4	1	6	2	2	4	59
Yesika Paola Pino Rua	2	1	2	1	1	2	3	4	2	5	2	3	2	2	1	10	6	3	5	57
Yurima Arnedo Pérez	4	5		1	2	4	5	4	3		4	1	2	5		2	2	2	3	49
Yulisa Carolina Núñez Castillo	2		3			2	3	2	1	2	1	1	2	2	4	9	2	6	2	44
Yesenia Ospina Henao	4	5	2	3	3	2	4	2	3	1	2	3	3	2	1	2	1			43
Ana Carolina López Barrera	3		1	4	4	4	3		4	4	1	4	1	2		1				36
Ana Camila Gallardo Neme	1	1	2	1	1	2	2	1			3	3	2	3	2	1	2	2		29
Carolina Zapata Holguín	1	1	2	1	2		2	1	2	2	1	3	3	1	2	2				26
Joselyn Paola Elías Jovien	1	2	6	2	1	2	1				2	2	1			1				21
Dalia Natali Vallejo	1	1													14					16
Daniel Felipe Ortega Zambrano	1		1		1			1	1		3		3	1	2				1	15
Yerlis Paola Arrieta Peñaloza			4	5	5															14
Zharid Nicole Ospina Sánchez	2	1	8							1										12
Roger Danilo Arroyo Salcedo			3	4	2															9
Luz Estella Torres Borja											1				8					9
Gina Brigitte Sanclemente Mejía	1								1	1	4		1							8
Victor Alejandro Velandia Perez			2			3		2												7
María del Pilar Ochoa Arpushana		1												1		4				6
Darlington Lozano Campaña							3								2					5
Norany Angulo Cortés							3					1								4
Rafael Alberto Rippe Manrique					1				1		1									3
Yeiris Marcela Martínez Díaz													2							2
Alejandro Obregón Zúñiga		2																		2
Jonathan Steven Fajardo Medina							1													1
María Camila Pérez González			1																	1
Total	**59**	**81**	**76**	**56**	**66**	**67**	**83**	**64**	**62**	**54**	**64**	**51**	**66**	**84**	**59**	**67**	**64**	**49**	**57**	**1.229**

Tabla 27: Atenciones por agente canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.8. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

En la tabla, se visualiza que el 35,79% de la ciudadanía se contactó con el canal de chat para obtener información acerca del **ESTADO DE SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE DERECHOS – RESO** (2.601), el 19,62% de los solicitantes, se desconectaron o no dieron continuidad a la atención antes de recibir una respuesta (1.426), el 11,70% realizó consultas para solicitar **INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS** (850) y el 32,89% restante requirió otros temas del portafolio de servicios de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	2.601	35,79%
NO EFECTIVO	1.426	19,62%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	850	11,70%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	313	4,31%
INFORMACIÓN DE LÍNEAS Y CANALES DE ATENCIÓN	291	4,00%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	272	3,74%
COPIA DE PLANOS RESOLUCIÓN	194	2,67%
INFORMACIÓN GENERAL - ANT	154	2,12%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	143	1,97%
CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS RESO	98	1,35%
OTROS	925	12,73%
Total	**7.267**	**100,00%**

Tabla 28: Motivos de consulta por tipificación canal virtual Chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.9. Encuesta de Satisfacción

Durante el 03 de abril al 25 de septiembre de 2025 en el canal chat se obtiene una **Satisfacción** del **97,71%.**

Chat	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
EXCELENTE	349	90,65%	357	92,73%	358	92,99%	366	95,06%
BUENO	30	7,79%	17	4,42%	19	4,94%	14	3,64%
REGULAR	2	0,52%	5	1,30%	2	0,52%	1	0,26%
MALO	0	0,00%	2	0,52%	2	0,52%	0	0,00%
DEFICIENTE	4	1,04%	4	1,04%	4	1,04%	4	1,04%
Total	**385**	**100,00%**	**385**	**100,00%**	**385**	**100,00%**	**385**	**100,00%**

Tabla 29: Satisfacción general canal virtual chat- fuente: CRM Elaboración Propia.

7.10. Dimensionamiento canal de chat.

El dimensionamiento del canal de chat toma factores comunes relacionados con los canales de voz, como nivel de servicio, abandono, tiempo medio operativo (TMO+ACW), para establecer un mínimo de agentes requeridos en el canal, teniendo en cuenta lo anterior, el total de agentes base que pueden atender chat de forma exclusiva sería de seis (06), agentes; sin embargo, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. El canal de chat en la actualidad no es atendido por agentes exclusivos, es decir que no hay personal asignado únicamente a la atención de chat.

2. El canal de chat atiende en promedio 1.100 a 1.200 solicitudes por mes, por lo que, para lograr este volumen efectivo de atención, el canal es atendido a nivel nacional por los agentes del canal presencial, teniendo de forma constante 30 agentes en rotación constante para no descuidar las consultas que ingresan por el canal en horarios valle, es decir, están distribuidos por malla de turno para garantizar que siempre hay personas en el canal.

3. Las tres personas que se encuentra en la sede principal del CAN atendiendo canales virtuales, distribuyen su jornada para atender el canal de chat y de videollamada, teniendo en cuenta que tienen citas con la ciudadanía cada hora, es importante que en el tiempo que ellas no están conectadas en el chat, los agentes de territorio cubran esos espacios de tiempo para evitar pérdidas en el canal.

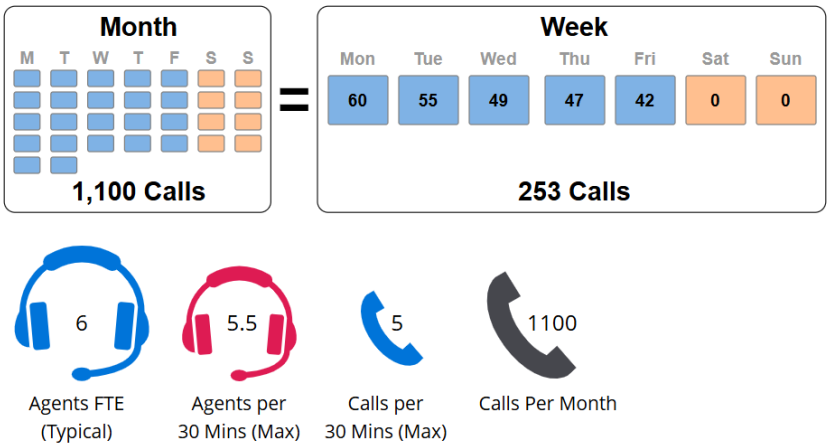


Gráfico 6: dimensionamiento canal de chat – fuente: elaboración propia.

8. Canal Videollamada

A continuación, se muestra la relación de ítems de la orden de compra, contratados por la ANT para la prestacióndel servicio a la ciudadanía en los canales virtuales de chat y videollamada.

Ítems adquiridos por la ANT para la prestación del servicio OC 144288 de 2025				
Tiempo de ejecución inicial	**Clasificación del Recurso**	**Cod. Matriz**	**Servicio**	**Capacidad mensual**
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	1
6,3	Recurso humano	IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	2
6,3	Complemento puesto	IT-BPO-62-43	Licenciamiento de ofimática (Office)	3
1	Distintivo	IT-BPO-41-1	Distintivo Institucional	3

Tabla 30: ítems de la OC 144288 ejecutados en el canal videollamada – fuente: Orden de compra.

El ítem IT-BPO-26-31, corresponde a un agente técnico en la entidad compradora encargado de atender los canales virtuales, para el caso del canal de chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-26-91, corresponde a dos agentes profesionales en la entidad compradora encargados de atender los canales virtuales para el caso del chat y videollamada.

El ítem IT-BPO-62-43, corresponde a los componentes de licenciamiento de (3) office para el personal antes mencionado.

El ítem IT-BPO-41-1, corresponde a el distintivo institucional para la prestación del servicio por videollamada.

El canal de videollamada de la Agencia Nacional de Tierras se encuentra alojado en la página web de la Entidad. El aplicativo es suministrado por la Agencia a través de una licencia de Microsoft Teams. Es un recurso de comunicación sincrónica en tiempo real que permite la resolución de dudas y consulta de peticiones de primer nivel atendido por dos (2) agentes de nivel profesional y un (1) agente de nivel técnico en la ciudad de Bogotá.

8.1. Estadísticas del Canal

Las atenciones brindadas a la ciudadanía a través del canal Virtual de video llamada que se relacionan en este apartado, abarcan desde el 03 de abril al 25 de septiembre de 2025, es importante tener en cuenta que el canal de videollamada desde su creación en el año 2020, se atiende por modalidad de citas autogestionables por la ciudadanía en el portal web de la ANT en el enlace https://ant.gov.co/servicio-al-ciudadano/programe-su-cita; sin embargo, desde la retoma del servicio en el mes de abril de 2025, por cambios en la configuración de las licencias que permiten el acceso a la plataforma, la herramienta ha estado en seguimiento constante por fallas presentadas en la conexión de la ciudadanía a la cita previamente programada. Este acompañamiento en tiempo real se hace con el apoyo del área de TI e infraestructura de la ANT.

Mes	Videollamada
Abril	38
Mayo	548
Junio	497
Julio	630
Agosto	468
Septiembre	432
Total	**2.613**

Tabla 31: Atenciones del canal virtual de videollamada – fuente: CRM Elaboración Propia

8.2. Atenciones canal de videollamada – abril de 2025.

Debido a las novedades presentadas con los usuarios requeridos para la atención del canal de videollamada, la cual para el canal se resolvió hasta el 29 de abril, las agentes asignadas al canal estuvieron atendiendo permanentemente el canal de chat, con eso se garantiza la ocupación real del personal asignado.

Nombre	29	30	Total
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	6	10	16
Laura Vanesa Vija Ramos	5	8	13
Valentina Rubio Martínez	4	5	9
Total	**15**	**23**	**38**

Tabla 32: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.3. Atenciones canal de videollamada – mayo de 2025.

Nombre	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Total
Laura Vanesa Vija Ramos	11	9	8	9	9	9	8	9	9	9	9	7	9	8	10	8	9	8	10	9	9	186
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	7	9	8	9	9	9	9	10	7	6	10	9	9	9	11	6	7	9	11	10	9	183
Valentina Rubio Martínez	7	7	9	10	9	9	9	7	7	9	9	9	7	9	7	9	9	8	9	9	9	177
Ingrid Mayerly Cañón Alarcón																2						2
Total	**25**	**25**	**25**	**28**	**27**	**27**	**26**	**26**	**23**	**24**	**28**	**25**	**25**	**26**	**28**	**25**	**25**	**25**	**30**	**28**	**27**	**548**

Tabla 33: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.4. Atenciones canal de videollamada – junio de 2025.

Nombre	3	4	5	6	9	10	11	12	13	16	17	18	19	20	24	25	26	27	Total
Laura Vanesa Vija Ramos	9	10	10	9	9	9	11	11	11	9	8	10	10	8	9	11	9	9	172
Valentina Rubio Martínez	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	163
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	162
Total	**27**	**28**	**28**	**27**	**27**	**27**	**29**	**29**	**29**	**27**	**26**	**28**	**28**	**26**	**27**	**29**	**27**	**28**	**497**

Tabla 34: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.5. Atenciones canal de videollamada – julio de 2025.

Nombre	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	Total
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	8	9	9	9	10	9	10	9	9	10	9	9	10	9		9	9	9	10	9	9	10	9	203
Valentina Rubio Martínez	10	9	9	9	9	10	10	9	9	9	10	9	9		9	9	8	9	9	9	10	8	9	201
Laura Vanesa Vija Ramos	10	9	9	10	9	8	8			9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	190
Ingrid Mayerly Cañón Alarcón								9	9					9	9									36
Total	**28**	**27**	**27**	**28**	**28**	**27**	**28**	**27**	**27**	**28**	**28**	**27**	**28**	**27**	**27**	**27**	**26**	**27**	**28**	**28**	**28**	**27**	**27**	**630**

Tabla 35: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.6. Atenciones canal de videollamada – agosto de 2025.

Agente	1	4	5	6	8	11	12	13	14	15	19	20	21	22	25	26	27	28	29	Total
Valentina Rubio Martínez	9	10	9	9	8	8	8	9	9	8	8	9	8	8	7	9	8	8	8	160
Laura Vanesa Vija Ramos	9	9	9	7	8	8	9	7	8	7	8	8	8	8	7	9	8	8	8	153
Maryori Del Pilar Gómez Ortiz	9	8	9	9	8	9	8	8	8	8	8	8	8							108
Sara Julieth Sánchez Suárez														8	9	8	6	8	8	47
Total	**27**	**27**	**27**	**25**	**24**	**25**	**25**	**24**	**25**	**23**	**24**	**25**	**24**	**24**	**23**	**26**	**22**	**24**	**24**	**468**

Tabla 36: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.7. Atenciones canal de videollamada – septiembre de 2025.

Agente	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	Total
Laura Vanesa Vija Ramos	8	7	8	9	8	9	8	8	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	9	156
Valentina Rubio Martínez	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	5	148
Sara Julieth Sánchez Suárez	8	7	8	8	7	8	7	8	9	8	8	8	8	7	8	6	0	2	3	128
Total	**24**	**22**	**24**	**25**	**23**	**25**	**23**	**24**	**25**	**24**	**24**	**25**	**24**	**23**	**24**	**22**	**16**	**18**	**17**	**432**

Tabla 37: Atenciones del canal virtual de videollamada por agente – fuente: CRM Elaboración Propia

8.8. Motivos de Consulta Reporte de Tipificación

De la tabla se logra identificar que el 14,81% de la ciudadanía se contactó para obtener información sobre el **ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS** en programas **RESO** (387), el 10,56% solicitó información de **PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP** (276). El 32,57% restante requirió otros temas de la entidad.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
CIUDADANO NO ASISTE	1.099	42,06%
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	387	14,81%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	276	10,56%
CIUDADANO ATENDIDO POR ORIENTACIÓN TELEFÓNICA	267	10,22%
INFORMACIÓN DE OFERTA DE PREDIO	136	5,20%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	122	4,67%
ESTADO SOLICITUD FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD - RESO	54	2,07%

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ADQUISICIÓN POR COMPRA O EXPROPIACIÓN DE TIERRAS PARA COMUNIDADES ÉTNICAS	35	1,34%
INFORMACIÓN GENERAL - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	25	0,96%
ESTADO SOLICITUD ADJUDICACIÓN DE BALDÍOS POR LEY 160	23	0,88%
OTROS	189	7,23%
Total	**2.613**	**100,00%**

Tabla 38: Motivos de consulta por tipificación canal virtual videollamada fuente: CRM Elaboración Propia.

8.9. Estrategia de atención y mesa de ayuda al canal de videollamada.

Teniendo en cuenta el seguimiento en el que el canal de videollamada se encuentra desde meses pasados y que fue mencionado en apartados anteriores, las fallas constantes en la plataforma MS Teams, dificulta la conexión de algunos ciudadanos al canal de atención virtual, afectando la asistencia a las citas gestionadas, presentando inasistencias del 48,51%. La mesa de apoyo se encuentra conformada por el área de tecnología de la ANT, las agentes de canales virtuales ubicadas en la sede del CAN y Kelly Carolina Cifuentes (supervisora del canal) con el fin de corregir fallas de conexión por parte de los usuarios previendo posibles quejas por servicio o por fallas en el aplicativo como se evidenció en meses anteriores.

Aunado a lo anterior, se estableció como medida de atención inmediata para disminuir la alta tasa de inasistencia por parte de la ciudadanía una articulación directa con el canal telefónico que busca orientar y acompañar al ciudadano a la hora de conectarse a su agendamiento; permitiendo así, ser una pieza clave para resolver los problemas tecnológicos que se puedan presentar por desconocimiento de manejo de la herramienta por parte del ciudadano o por razones de tipo tecnológico.

Por parte de BPM Consulting, se recomienda adelantar el desarrollo de una herramienta adecuada que abarque la necesidad de la entidad para atender a la ciudadanía que busca conectarse por el canal virtual de videollamada, o modificar el tipo de conexión y autogestión de la ciudadanía para que, en lugar de citas, el aplicativo funcione como una llamada de acceso directo para la ciudadanía; a continuación, se describe el plan de acción ejecutado durante la vigencia de la orden de compra 144288 y que continuará vigente hasta la adaptación de un canal que funcione como llamada directa, omitiendo el paso de la cita previa por agendamiento programado.



Gráfico 7: estrategia de acompañamiento y resolución de fallas técnicas videollamada

8.10. Articulación de la gestión con el centro de contacto.

La articulación se basa en la necesidad de incrementar el índice de asistencia de la ciudadanía a las citas programadas previamente con el fin de garantizar que el canal virtual sea una herramienta eficiente y efectiva en la gestión del servicio a la ciudadanía, es por ello por lo que a continuación se muestran los resultados estadísticos de contacto y cambios en el volumen de conexión mensual:

Gestión por contactabilidad	Llamada Efectiva (Outbound)	Llamada No Efectiva (Outbound)	Total
Llamada de salida conexión a videollamada	1.814	3.642	5.456
Llamada de salida orientación telefónica videollamada	111	22	133
Llamada de salida reprogramación de cita videollamada	98	0	98
Total	**2.023**	**3.664**	**5.687**

Tabla 39: Videollamadas efectivas en el canal virtual videollamada fuente: CRM Elaboración Propia.

Mes	Videollamadas efectivas	Videollamadas	% Videollamadas efectivas
Abril	17	38	**44,74%**
Mayo	222	548	**40,51%**
Junio	283	497	**56,94%**
Julio	360	630	**57,14%**
Agosto	327	468	**69,87%**
Septiembre	305	432	**70,60%**
Total	**1.514**	**2.613**	**57,94%**

Tabla 40: Llamadas desde el centro de contacto gestión videollamada. Fuente: CRM Elaboración Propia.

De lo anterior es importante resaltar que la conectividad en el canal aumentó en promedio en catorce puntos porcentuales, garantizando que casi el 60% de ciudadanos que requieren de este servicio puedan ser atendidos efectivamente a través de esta herramienta propiedad de la ANT.

8.11. Encuesta de Satisfacción

Durante el 03 de abril al 25 de septiembre de 2025 en el canal videollamada se obtiene una **Satisfacción** del **98,78%,** posicionándose como uno de los canales con mayor satisfacción y más estable en cuando a atención e información suministrada de toda la entidad.

Es importante tener en cuenta que debido a que la ciudadanía puede solicitar acceso a la grabación de la videollamada, se mantengan agentes profesionales en el canal para dar la orientación adecuada, ya que este medio es accedido por terceros como tramitadores, abogados apoderados, que suelen requerir consultas de mayor complejidad.

Videollamada	Califique la oportunidad en la atención por este canal		Califique si el agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada		Califique si la información suministrada fue clara		Califique la disposición para responder la consulta	
Excelente	422	95,05%	422	95,05%	426	95,95%	432	97,30%
Bueno	13	2,93%	17	3,83%	14	3,15%	7	1,58%
Regular	8	1,80%	4	0,90%	2	0,45%	3	0,68%
Malo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,23%
Deficiente	1	0,23%	1	0,23%	2	0,45%	1	0,23%
Total	**444**	**100,00%**	**444**	**100,00%**	**444**	**100,00%**	**444**	**100,00%**

Tabla 41: Satisfacción general canal virtual Videollamada – fuente: CRM Elaboración Propia.

8.12. Novedades del canal de Videollamada.

Las novedades presentadas sobre el canal de videollamada se deben a posibles errores en la configuración de las licencias o del entorno desarrollado en Teams, lo cual se encuentra actualmente en seguimiento.

Fecha	Novedad	Gestión
23 de mayo 2025	Se implemente Grupo de WhatsApp entre TIC ANT y BPM.	Se realiza mesa de trabajo entre Tecnología ANT y Staff de BPM Consulting SAS.
23 de mayo 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se revisa el 26 de mayo por parte de tecnología, se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
26 de mayo 2025	No permite ingresar al agente a la sesión	Se informa que el escenario se genera cuando se tiene dos sesiones para el mismo usuario en la misma franja horaria. En este caso, una sesión se genera sin enlace de conexión

Fecha	Novedad	Gestión
26 de mayo 2025	En Teams no aparece vínculo de conexión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
26 de mayo 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
26 de mayo 2025	No permite generar grabación	Se crea caso por parte de tecnología ANT a Microsoft para validación y configuración
30 de mayo de 2025	No aparece botón de unirse	Se escala para nueva revisión
03 de junio de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
09 de junio de 2025	No permite reprogramar agendamiento	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
04 de junio de 2025	Se habilita horario fuera de la jornada laboral	Se realiza configuración por parte de TIC ANT.
13 de junio 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se realiza reagendamiento
17 de junio 2025	No permite ingresar al aplicativo de gestión (Booking)	Se realiza configuración por parte de TIC ANT.
07 de julio de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
09 de julio de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
23 de julio de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se realiza configuración por parte de TIC ANT.
04 de agosto de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
13 de agosto de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere vínculo.
20 de agosto 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se realiza reagendamiento
22 de agosto 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se realiza reagendamiento
25 de agosto 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se realiza reagendamiento
30 de agosto 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se realiza reagendamiento
04 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
08 de septiembre de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
09 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.
15 de septiembre de 2025	Ciudadano no registra en espera, se alerta por parte del canal telefónico	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.

Fecha	Novedad	Gestión
25 de septiembre de 2025	No aparece el botón de unirse a la sesión	Se informa que se debe hacer un agendamiento el mismo día, a la misma hora para que genere enlace.

Tabla 42: Novedades canal de videollamada durante la ejecución del contrato.

8.13. Dimensionamiento del canal de Videollamada.

Teniendo en cuenta que el canal de videollamada cuenta con un TMO específico máximo de una hora por cada atención, previendo que en este tiempo las agentes asignadas tengan alternancia con el canal de chat y que adicional, se realice la gestión de apoyo en la conexión del canal, el dimensionamiento se hace plano, es decir, las variables son mínimas ya que dependen estrictamente de la disponibilidad de la agenda y el tiempo predeterminado de atención para cada cita programada.

8.14. Recomendaciones generales para videollamada.

Las siguientes recomendaciones, se realizan en aras de mantener el correcto funcionamiento del canal, especialmente por los altos índices de satisfacción que la ciudadanía expresa con el mismo y que se convierte en una herramienta segura para la ciudadanía en el sentido que pueden acceder a información que queda registrada en la grabación de la atención recibida:

1. Que el canal en lugar de ser utilizado por programación de citas tenga la opción de que el marcado sea directo, evitando de esta manera que el ciudadano, por temas de fallas tecnológicas o por olvido u otros motivos como registro errado del correo electrónico, pierda o no atienda la cita, esto mejorará la efectividad y el servicio en general.

2. Cuando la conectividad de la ciudadanía suba al 80% producto del ejercicio de acompañamiento permanente, se adicione un agente más al canal, esto con el fin de que el tráfico sea atendido con mayor oportunidad y eficiencia.

3. Las agentes del canal deben siempre portar la dotación institucional de la entidad en aras de permitir que las personas que se conectan efectivamente evidencien que están siendo atendidos por personal de la entidad.

9. Jornadas y festivales de servicio

Las jornadas y festivales de servicio a la ciudadanía son eventos que pueden ser solicitados por los líderes o coordinadores de las UGT para dar a conocer en los municipios cercanos a la oficina, los servicios que la entidad presta a la ciudadanía. Por su parte, los festivales juntémonos para tejer lo público, son eventos organizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el que se articulan diferentes entidades de orden nacional, para generar cercanía entre el gobierno y la ciudadanía, durante el evento se socializan los programas y proyectos del Estado en materia rural y agrícola, así como otros servicios relacionados que se ejecutan en pro del beneficio general de los asistentes a los festivales en los que la ANT brinda información acerca de su oferta institucional.

De abril a julio servicio a la ciudadanía participó de 7 jornadas o festivales de servicio, en los cuales se detalla el motivo y volumen de atención consolidado.

Tipo de Trámite	Gestiones	% Participación
ESTADO SOLICITUD ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	279	70,28%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS DE ACCESO A TIERRAS - RESO - WHATSAPP	75	18,89%
INFORMACIÓN GENERAL - ANT	30	7,56%
WHATSAPP REGISTRO INFORMACIÓN	9	2,27%
ESTADO SOLICITUD RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	1	0,25%
REGISTRO RECONOCIMIENTO DE DERECHOS - RESO	1	0,25%
INFORMACIÓN GENERAL - OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO	1	0,25%
REGISTRO ASIGNACIÓN DE DERECHOS - RESO	1	0,25%
Total	**397**	**100,00%**

Tabla 43: Motivos de consulta en jornadas de servicio - fuente: CRM Elaboración Propia.

9.1. Oferta de servicios institucional ANT escucha, municipio Santuario - Risaralda

El agente técnico Cristian Andrés Guapacha de la UGT de Risaralda por solicitud de la mencionada Unidad de Gestión Territorial UGT y por acuerdo con la secretaría general de la ANT, asistió a la oferta de servicios institucional ANT escucha en el municipio de Santuario en el departamento de Risaralda. El evento tuvo lugar los días 22 y 23 de abril de 2025, para el apoyo a esta jornada, Cristian contó con viáticos para alimentación, alojamiento y transportes ida y regreso.













Gráfico 8: Agente Cristian Guapacha en la Jornada ANT escucha. – Risaralda. Fuente: elaboración propia.

9.2. Oferta de servicios institucional ANT escucha, municipio Mistrató - Risaralda

El agente técnico Cristhian Andrés Guapacha Tovar de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Risaralda, de común acuerdo con la Secretaría General, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras los días 21 y 22 de mayo al evento “ANT Escucha”, organizado por la UGT Risaralda el primer día en salón de la alcaldía Municipal de Mistrató y el segundo día en la casa de la cultura de Mistrató, Risaralda. Para la realización del Evento, Cristhian contó con viáticos correspondientes a alojamiento, alimentación para los dos días y el transporte requerido para la prestación del servicio.

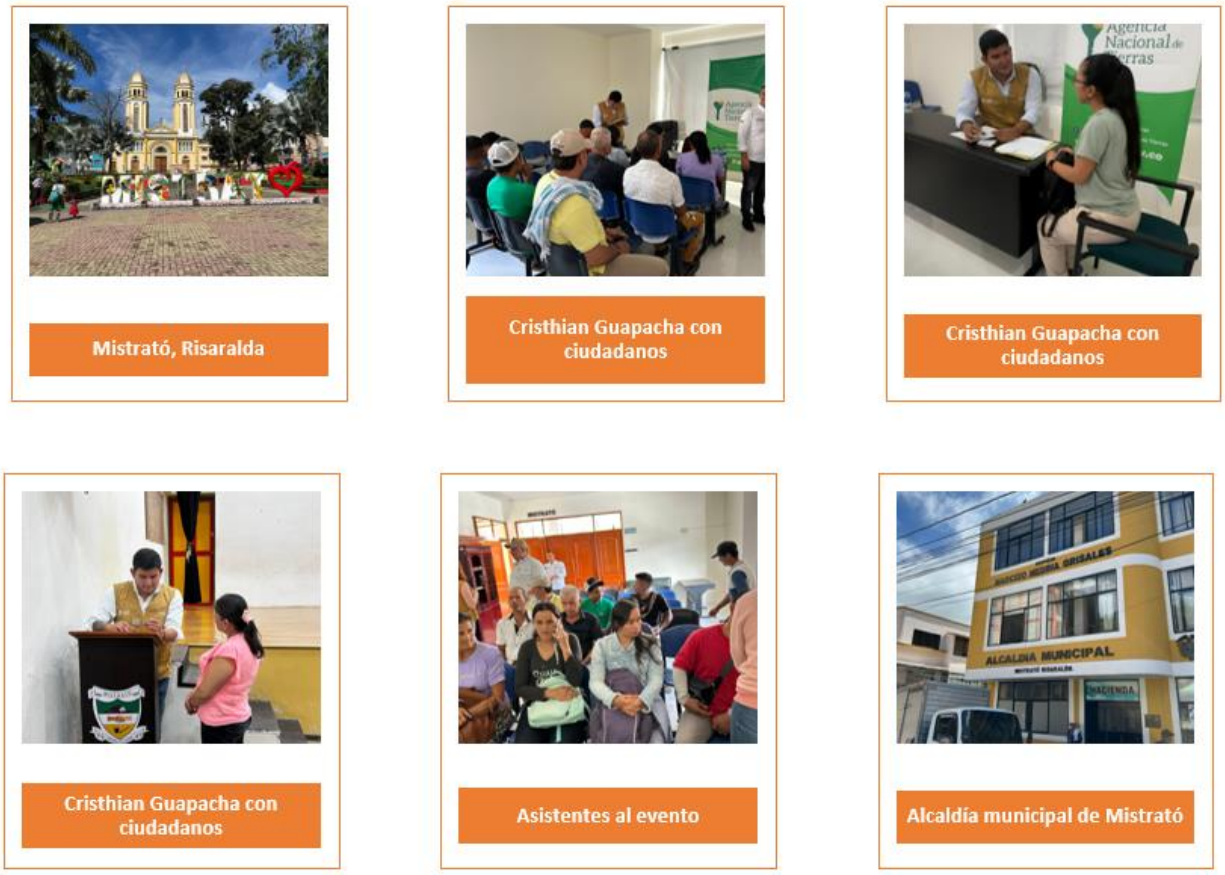


Gráfico 9: Agente Cristian Guapacha en la Jornada ANT escucha. – Risaralda. Fuente: elaboración propia.

9.3. Oferta de servicios institucional Feria del Emprendimiento en Bogotá - Localidad de Fontibón.

Los agentes técnicos Norany Angulo Cortés y Rafael Alberto Rippe Manrique de Servicio a la Ciudadanía de las sedes de CAN y de Chapinero de la ciudad de Bogotá respectivamente, de común acuerdo con la Secretaría General, asistieron en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “FERIA DE EMPRENDIMIENTO”, organizado por alcaldía local de Fontibón en Bogotá, en el parque fundacional de la localidad.



Parque fundacional


Norany Angulo atendiendo ciudadanos


carpa de emprendedores


Rafael Rippe atendiendo ciudadanos


Norany y Rafael Rippe en el evento


Alcaldía municipal de Mistrató

Gráfico 10: Agentes Norany Angulo y Rafael Rippe. – Fuente: elaboración propia.

9.4. Oferta Institucional en las veredas La Tigrera y el Caribe, del Municipio de Puerto Lleras.

Las agentes técnicas Anyi Julieth Tovar Castañeda y María Claudia Vargas Carbonell de Servicio a la Ciudadanía de la UGT del Meta, de común acuerdo con la Secretaría General, asistieron en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “Oferta Institucional en las veredas La Tigrera y el Caribe, del Municipio de Puerto Lleras”, organizado por la UGT. Para la realización del evento, Anyi Julieth y María Claudia contaron con los viáticos correspondientes para alimentación, alojamiento y el traslado requerido de ida y regreso para la prestación del servicio.













Gráfico 11: Agentes Anyi Tovar y María Vargas Carbonell. – Fuente: elaboración propia

9.5. "Mercado campesino, agroempresarial y rueda de negocios institucional", municipio Mistrató - Risaralda

El agente técnico Cristhian Andrés Guapacha Tovar de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Risaralda, de común acuerdo con la Secretaría General, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras el 08 de junio al evento "Mercado campesino, agroempresarial y rueda de negocios institucional", organizado por la Unidad Solidaria (Entidad del gobierno nacional que fomenta e impulsa la asociatividad solidaria, popular y comunitaria, para el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y político de las comunidades y los territorios) en el parque principal del municipio de Mistrató en Risaralda. Para la realización del evento, Cristhian contó con los viáticos correspondientes para alimentación y el traslado requerido para la prestación del servicio.

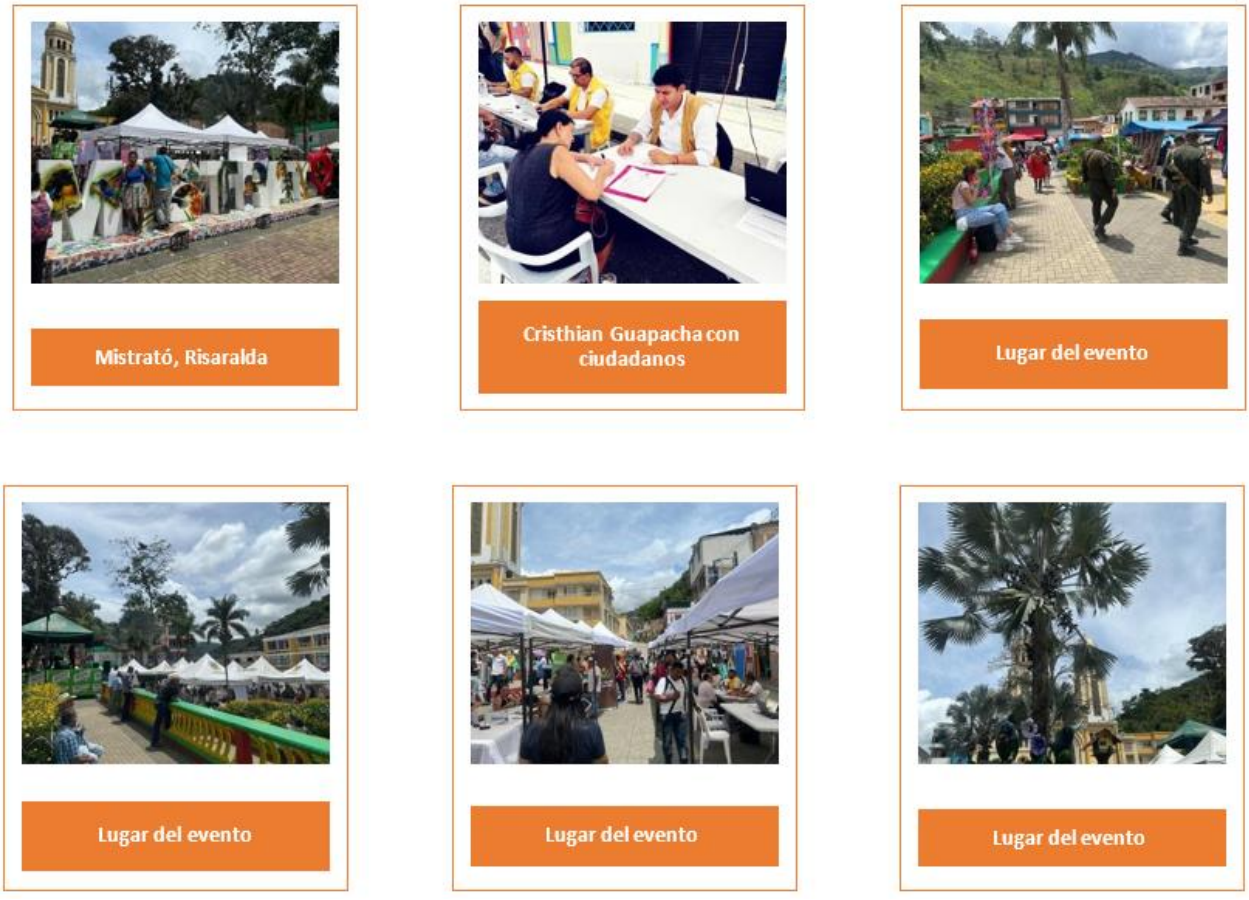


Gráfico 12: Agente Cristian Guapacha Mistrató. – Risaralda. Fuente: elaboración propia.

9.6. Feria de servicios “Jornada Buen Futuro”, municipio Belén de Umbría – Risaralda.

La agente técnica Nathalia Jisselt Bedoya Molina de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Risaralda, de común acuerdo con la Secretaría General, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras el 17 de julio al evento “Jornada Buen Futuro”, organizado por la Defensoría del Pueblo Regional Risaralda en el Ágora de la alcaldía del municipio de Belén de Umbría, en Risaralda. Para la realización del evento, Nathalia contó con los viáticos correspondientes para alimentación y el traslado requerido para la prestación del servicio.

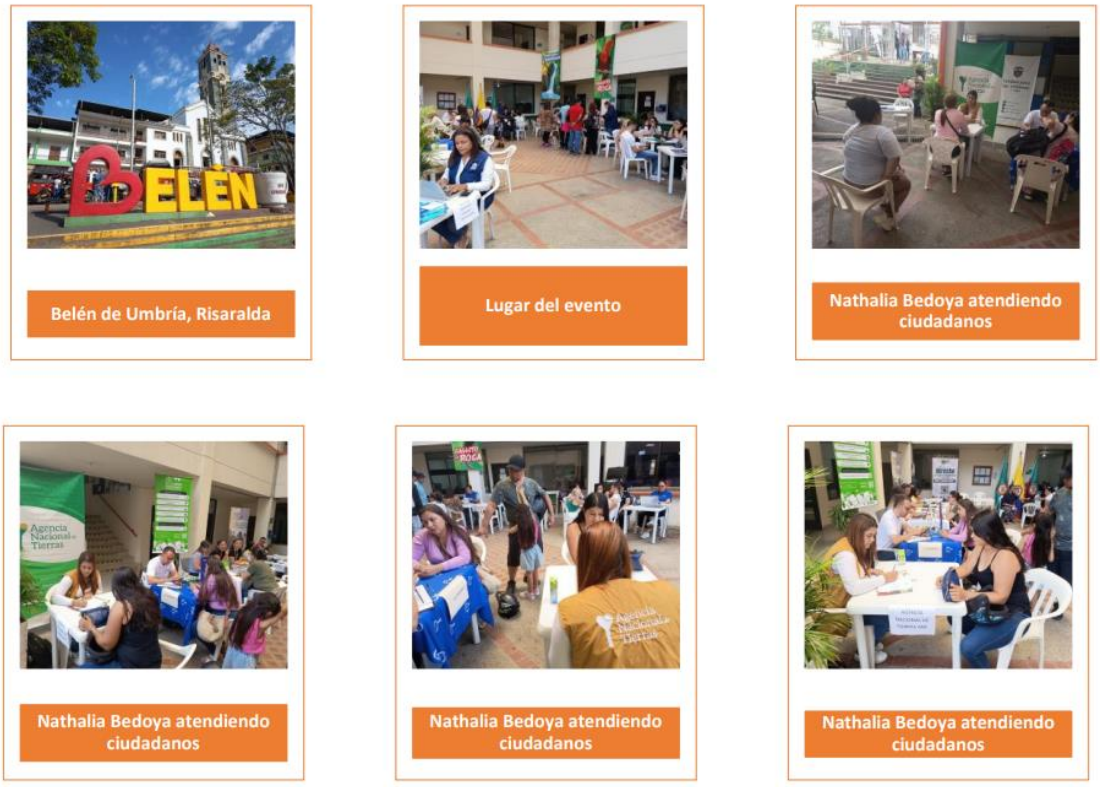


Gráfico 13: Agente Nathalia Jisselt Bedoya – Belén de Umbría. – Risaralda. Fuente: elaboración propia.

9.7. Oferta de servicios UGT Villavicencio.

La agente técnico María Claudia Vargas Carbonell de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Meta, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “Oferta de servicios”, organizado por la UARIV Villavicencio en sus instalaciones de la ciudad en la carrera 21 sur camino ganadero antigua granja campo alegre. Por tratarse de un evento en la misma ciudad de Villavicencio, no se requirió de la autorización de gastos para la asistencia.



Gráfico 15: María Claudia Vargas. – Oferta de Servicios UGT Meta – Fuente: elaboración propia.

9.8. Evento “ANT ESCUCHA” en la alcaldía municipal en La Celia, Risaralda.

El agente técnico Cristhian Andrés Guapacha Tovar de Servicio a la Ciudadanía de la UGT Risaralda, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió en representación de la Agencia Nacional de Tierras al evento “ANT ESCUCHA”, organizado por la UGT de Risaralda, en un salón del segundo piso en la alcaldía municipal del municipio La Celia en el departamento de Risaralda para la presentación de la oferta institucional de los servicios y programas de la ANT. Para la realización del evento, Cristhian Andrés no contó con viáticos puesto que los gastos fueron asumidos por el Coordinador de la Unidad de Gestión Territorial.

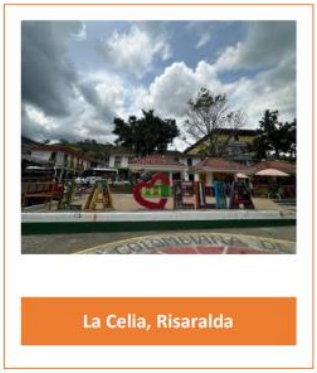












Gráfico 16: Cristhian Guapacha. – Municipio La Celia – Fuente: elaboración propia.

9.9. "Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia" Ocaña - Norte de Santander.

La agente técnico Yésica Lorena Naranjo de Servicio a la Ciudadanía del PAT Ocaña, y de común acuerdo con la Secretaría General ANT, asistió los días sábado 20 y domingo 21 de septiembre del presente en representación de la Agencia Nacional de Tierras, al evento "Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia", organizado por el DAFP en el coliseo del IE Instituto Técnico Industrial Lucio Pabón Núñez del municipio de Ocaña, Norte de Santander. Por tratarse de un evento en la misma ciudad de Ocaña, no se requirió de la autorización de gastos para la asistencia.

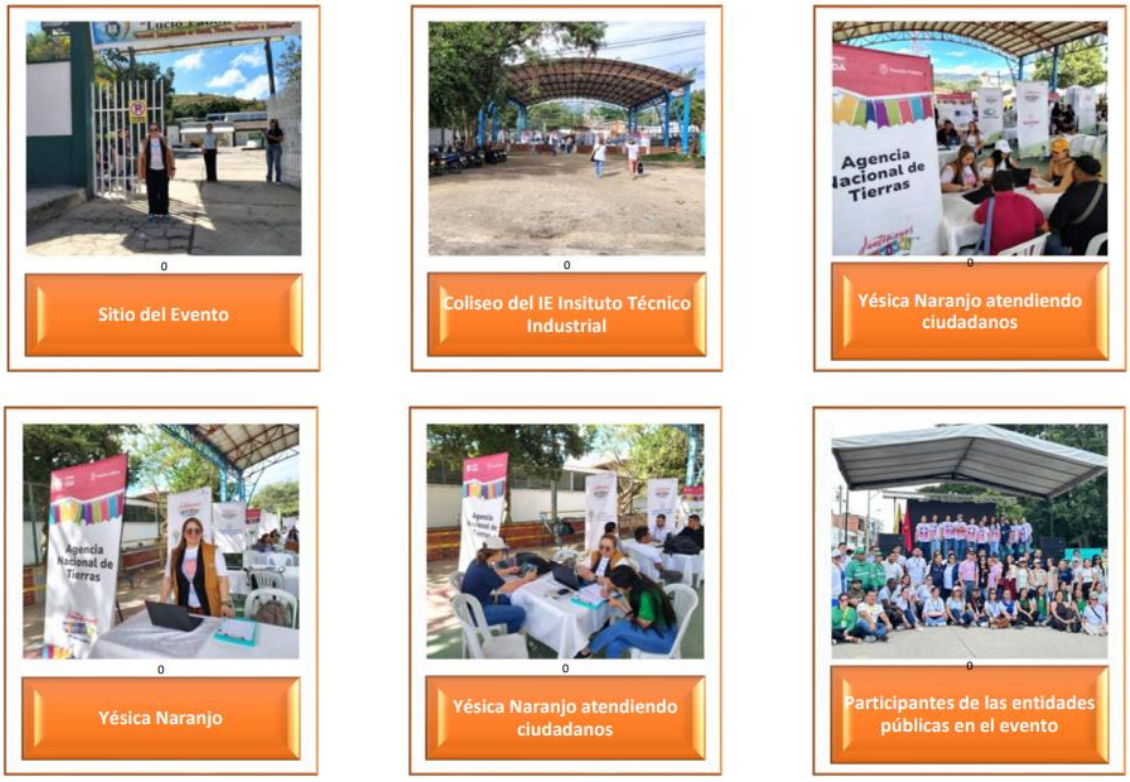


Gráfico 17: Lorena Naranjo – Festival Juntémonos para tejer lo público por la Meritocracia – Fuente: elaboración propia.

10. Presentación de Aspectos Relevantes.

1. Para la ejecución del contrato, el presente informe, se facturó un total de **TRES MIL QUINIENTOS CINCO MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS DIECIOCHO PESOS CON CUARENTA Y TRES CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($3.505.986.218,43);** el detalle se puede encontrar a continuación:

ANT 144288	**Fecha de Emisión**	**31/03/2025**
LOTE 1	**Fecha de Vencimiento**	**25/09/2025**
ORO	**Inicio de Operación**	**3/04/2025**

	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
OC INCIAL	$ 3.310.924.369,53	$ 629.075.630,21	$ 3.939.999.999,74
TOTAL			**$ 3.939.999.999,74**

Mes de Facturación	Valor antes de IVA	Valor con IVA	Valor Total	% de cumplimiento	Observaciones
Abril	$ 463.372.665,00	$ 88.040.806,35	$ 551.413.471,35	108%	
Mayo	$ 519.634.765,56	$ 98.730.605,46	$ 618.365.371,02	121%	
Junio	$ 519.410.181,56	$ 98.687.934,50	$ 618.098.116,06	121%	
Julio	$ 509.746.719,56	$ 96.851.876,72	$ 606.598.596,28	119%	
Agosto	$ 506.763.943,56	$ 96.285.149,28	$ 603.049.092,84	118%	
Septiembre	$ 427.278.631,00	$ 81.182.939,89	$ 508.461.570,89	100%	
TOTALES	**$ 2.946.206.906,24**	**$ 559.779.312,19**	**$ 3.505.986.218,43**	**88,98%**	**% general sobre el total de la OC**

Pendiente por facturar	**$ 434.013.781,31**	11,02%

Tabla 44: Control presupuestal y de facturación – fuente: elaboración propia.

2. **El 11,02% para liberar y retornen al tesoro nacional,** por valor de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES TRECE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($434.013.781,31)**, corresponden a los servicios no ejecutados en la orden de compra 144288 de 2025 por las siguientes razones:

   2.1. El servicio inicialmente estuvo programado para dar inicio el 17 de marzo de 2025, sin

embargo, por modificación en el evento RFQ, la operación comenzó el 3 de abril, por lo tanto el presupuesto proyectado quedó con 17 días sin ejecución por el cambio en la fecha de inicio.

2.2. Aunado a lo anterior, no se ejecutó el ítem IT-BPO-41-1, Distintivo Institucional, el cual correspondía a la dotación para los agentes del canal presencial y de videollamada, conforme a lo establecido en el anexo técnico del acuerdo marco de precios para servicios BPO III, una vez hecha la solicitud de autorización para la debida producción, no se recibió respuesta por parte de la ANT.

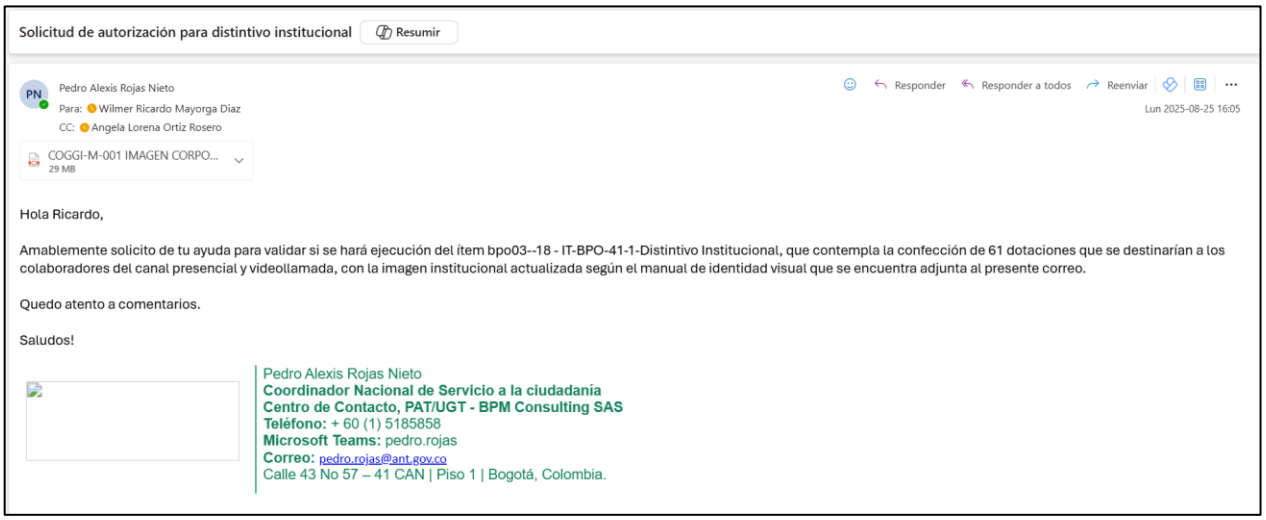


Gráfico 17: Solicitud de autorización distintivo institucional ANT.

2.3. Para optimizar y garantizar la ejecución del presupuesto asignado a la OC 144288 y que fue adjudicado de acuerdo con la normatividad vigente y según lo estipulado en la minuta del acuerdo marco de precios para servicios BPO III; desde BPM Consulting se realizaron alertas tempranas y recomendaciones para dar uso al recurso pendiente dentro de la misma orden de compra, distribuyendo su valor en los servicios esenciales para la entidad garantizando la prestación ininterrumpida del servicio a la ciudadanía en la vigencia 2025; por lo tanto en oportunidad del 18 de agosto de la presente anualidad y bajo el radicado 202562003597712, se extendió consulta a la entidad para evaluar la adición y prórroga para mantener la excelente prestación del servicio que ha caracterizado a la ANT.

Fecha: 19-Aug-2025
Radicado: 202562003597712

De: Milena Rico Posada <milena.rico@bpmconsulting.com.co>
Enviado: jueves, 14 de agosto de 2025 9:52
Para: Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Cc: David Esneyder Aguilera Peralta <david.aguilera@ant.gov.co>; info <info@ant.gov.co>; contratos <contratos@ant.gov.co>; Wilmer Ricardo Mayorga Diaz <wilmer.mayorga@ant.gov.co>; Luz Eneida G. <luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co>; Pedro Alexis Rojas Nieto <pedro.rojas@ant.gov.co>
Asunto: [EXTERNO] Evaluación de posible adición al contrato OC 144288 - Agencia Nacional de Tierras

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de milena.rico@bpmconsulting.com.co. Por qué es esto importante

ATENCIÓN: El presente correo es externo a la Agencia Nacional de Tierras, por lo anterior, evite dar clic para descargar adjuntos o abrir enlaces a menos que conozca el remitente. Ante cualquier duda sobre su origen o sospecha de riesgo informático comuníquelo por medio de la mesa de ayuda - CAS

Estimada Dra. Ángela Lorena,
Reciba un cordial saludo.

Desde BPM Consulting queremos manifestarle que el contrato OC 144288, actualmente vigente con la Agencia Nacional de Tierras, tiene como fecha de vencimiento el próximo 25 de septiembre de 2025. (ver OC adjunta)

Teniendo en cuenta que el contrato permite una adición de hasta el 50% del valor inicialmente adjudicado, consideramos oportuno que la Agencia Nacional de Tierras evalúe esta posibilidad con el fin de continuar con la prestación del servicio y dar continuidad a las actividades desarrolladas. De esta manera, se evitarían posibles traumatismos en la atención y se garantizaría la estabilidad operativa del proceso.

Estamos completamente disponibles para apoyar a la entidad en la proyección de esta posible adición, así como para atender cualquier inquietud o requerimiento adicional que se considere necesario.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

Gráfico 18: Radicado en ORFEO 202562003597712

2.4. Así mismo, el 10 de septiembre se dio alcance desde la gerencia de operaciones de BPM Consulting, explicando el detalle los montos disponibles y se planteó la posibilidad de extender el servicio hasta el 15 de octubre de 2025, teniendo en cuenta que el 8 de septiembre se dio a conocer la intención de la entidad de publicar un nuevo proceso de orden de compra por Colombia Compra Eficiente; por lo tanto, la sugerencia se realizó en aras de reducir el posible periodo en el que la entidad se pudiera quedar sin servicio mientras se adjudica el proceso que a la fecha se encuentra vigente.

Outlook

Alerta Ampliación fecha fin OC 144288_ Servicio al ciudadano.

Desde Luz Eneida G. <luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co>
Fecha Mié 2025-09-10 21:56
Para Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
CC info@ant.gov.co <info@ant.gov.co>; juan.harman@ant.gov.co <juan.harman@ant.gov.co>; david.aguilera@ant.gov.co <david.aguilera@ant.gov.co>; Milena Rico Posada <milena.rico@bpmconsulting.com.co>; Carolina Mancera <carolina.mancera@bpmconsulting.com.co>; Norberto Duarte <norberto.duarte@bpmconsulting.com.co>; direccion.general@ant.gov.co <direccion.general@ant.gov.co>

1 archivo adjunto (14 KB)
Proyección modificación ANT 15 de octubre.xlsx;

Señores
Agencia Nacional de Tierras
Atn. Sra Angela Lorena Ortiz Rosero
Secretaria general
Supervisora OC 144288

Cordial saludo!

Teniendo en cuenta que la Orden de Compra No. 144288, adjudicada a BPM por un valor total de **$3.939.999.999,74,** cuyo objeto es: *"Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1"* **,con fecha de finalización el 25 de septiembre de 2025**, aún presenta un **saldo sin ejecutar de $431.052.764,20** (estimación a fecha 25/09/2025), y considerando que estas órdenes pueden concluir ya sea al llegar a su fecha de vencimiento o al agotarse el presupuesto, de manera atenta solicitamos se autorice la ampliación de la fecha de finalización hasta el 15 de octubre, toda vez que los recursos existentes lo permitiría.

Dicha ampliación permitirá ejecutar $406.120.239,01 correspondientes al valor del servicio vigente, ajustado por el cierre de los puntos de atención de San Andrés y Leticia, así como por los complementos asociados a los puestos de trabajo (impresoras y tablets). Se adjunta proyección del 26 al 15 de octubre.

Lo anterior busca ofrecer a la Entidad una alternativa, que evite la necesidad de cubrir el servicio con personal propio, aprovechando en su totalidad los recursos disponibles en la orden de compra, garantizando así la continuidad del servicio mientras se adelanta el nuevo proceso de contratación a través de Colombia Compra eficiente y que le dará los tiempos apropiados para iniciar la etapa de nueva implementación.

Quedamos atentos a la decisión de la entidad que, sin duda, busca sostener su servicio a la ciudadanía, que durante años lo ha prestado a través de proveedores estratégicos como nosotros, para que los menos afectados sean los usuarios de la Agencia Nacional de tierras.

¡Agradezco su atención!

Cordialmente.

Gráfico 19: Sugerencia de utilización del recurso adjudicado.

2.5. De la misma forma, en el informe de estabilización del periodo que fue entregado a la ANT de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico para la prestación de servicios BPO III, se realizó la siguiente sugerencia:

> "(…)*que el servicio sea extendido hasta el mes de diciembre del año en curso, ya que esto reduce la carga y el estrés administrativo que la entidad debe pasar para expedir nuevas órdenes de compra; es por ello que se recomienda acogerse al marco jurídico establecido y que abarca el acuerdo marco para servicios BPO, a ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, ley 1955 de 2019, decreto 310 de 2021 y otras normas complementarias, para esto se estima que una adición al contrato actual* ***MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS CON SETENTA Y DOS CENTAVOS MONEDA CORRIENTE ($1.448.348.876,72)"*** Resaltado en negrita fuera del texto original**.**

2.6. Del punto anterior es importante destacar, que al valor estimado, se le debe reducir el saldo a favor no ejecutado**,** esto es: **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES TRECE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y UN PESOS CON TREINTA Y UN CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($434.013.781,31)**, es decir que el monto real a adicionar para haber garantizado el servicio hasta el mes de diciembre sin cambios importantes en los ítems o la estructura del servicio adjudicado hubiera sido de **MIL CATORCE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL NOVENTA Y CINCO PESOS CON CUARENTA Y UN CENTAVOS MONEDA CORRIENTE. ($1.014.335.095,41).**

2.7. De todas las sugerencias anteriormente planteadas, a la fecha no se recibió respuesta por parte de la ANT, por lo tanto se procedió a la finalización del servicio el 25 de septiembre de 2025, tal como fue pactado en el acta de inicio suscrita el 3 de abril entre las partes.

3. Es importante tener en cuenta que la falta de ejecución del presupuesto asignado, según los procesos internos de la entidad y la asignación presupuestal anual podría eventualmente afectar futuros proceso que la ANT adelante para servicio a la ciudadanía con base en el principio de planeación presupuestal contemplados en la normatividad colombiana y los documentos CONPES que reglamentan la materia a nivel nacional.

4. Se recomendó que los puntos que no están contemplados para hacer gestiones territoriales fuertes por no tener municipios focalizados de acuerdo con el esquema de funcionamiento de la ANT (Demanda – Oferta – Descongestión), funcionen a través de convenios interadministrativos a cero pesos con entidades del orden nacional o territorial, con el fin de reducir el estrés administrativo que conlleva el sostenimiento de una oficina descentralizada con envergadura de UGT.

5. Aunado a lo anterior, a la fecha del presente informe, se presentaron las siguientes novedades de las cuales algunas las que corresponden a cierres temporales no fueron contestadas por la ANT ni se notificó oficialmente su disposición final, por lo que se procedió al levantamiento de los equipos que son propiedad de BPM Consulting SAS y de sus aliados estratégicos.

   5.1. Cierre temporal de la UGT San Andrés por estructuración del nuevo convenio interadministrativo a cero pesos desde el 10 de julio.

   5.2. Cierre temporal de la UGT de Amazonas por estructuración del nuevo convenio interadministrativo a cero pesos desde el 10 de julio.

   5.3. Cierre definitivo de la UGT de Vaupés desde el 18 de julio, por reubicación de la oficina en la ciudad de Barrancabermeja para atender la necesidad en materia rural de la zona del Magdalena medio, cuya apertura fue programada para el 1 de agosto de la presente anualidad.

6. Se recomendó igualmente, generar un desarrollo para mejorar el servicio de la herramienta de videollamada, o en su defecto, modificar el entorno para que su funcionamiento no sea a través de citas virtuales sino de llamadas virtuales.

7. Se sugirió contemplar canales alternos como *clic to call* o *webcallback* para optimizar los servicios prestados y ampliar la gama de canales que se pueden integrar al servicio a la ciudadanía, esto con el objeto de ayudar a reducir las posibles brechas de comunicación, permitiendo descongestionar el canal telefónico y garantizar que los ciudadanos que ya no puedan acudir a puntos presenciales por eventuales cierres de oficinas producto de la restructuración interna de la entidad o la posible restructuración del servicio, con el fin de garantizar continuidad y no afectar a la población campesina que generalmente busca atención presencial debido a su facilidad por conectar con el personal de servicio a la ciudadanía.

8. Se sugirió ampliar los canales en la troncal SIP de la entidad para no tener fallas ni impases en el desbordamiento de las llamadas a la troncal del operador del centro de contacto ya que fue una falla presente en todo el contrato.

11. Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios.

Las evidencias del cumplimiento de las obligaciones específicas del acuerdo marco de precios se encuentran disponibles en la siguiente ruta:

Cumplimiento Obligaciones Acuerdo Marco de Precios OC 144288

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.	Cumplida, se cuenta con póliza y aprobación hasta el 25 de septiembre de 2028.
7.51 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos res, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.	Cumplida, dentro del personal contratado se cuenta con agentes pertenecientes a etnias indígenas, afrocolombianos y madre cabeza de hogar.
7.52 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.	Cumplido, se cuenta con plataforma de mesa de ayuda 24x7 (mantis) https://helpdesk. BPMconsulting.com.co/soporte/login_page.php
7.53 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.	Cumplido por plataforma de soporte https://helpdesk. BPMconsulting.com.co/soporte/login_page.php
7.54 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.	Cumplido en la adjudicación de la orden de compra
7.55 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.	Cumplido, se cuenta con acta de inicio y cronograma de actividades.
7.56 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.57 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.58 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.	Cumplido, BPM Consulting realiza anualmente certificación de seguridad por Ethical Hacking, garantizando la seguridad de la información para mitigar vulnerabilidades

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.	No aplica, durante la vigencia de la actual orden de compra no se ha identificado la necesidad de implementar crecimiento por elasticidad.
7.60 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.	Cumplido, el proveedor cuenta con cronograma de formación establecido de acuerdo con la necesidad del servicio para la vigencia del contrato
7.61 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.	Cumplido con el presente informe.
7.62 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.	Cumplido, no se han novedades que interrumpan la continuidad del servicio.
7.63 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.	Cumplido, el proveedor cuenta con procedimiento de backup.
7.64 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.	Cumplido, no se presentaron eventos que interrumpieran la continuidad del servicio.
7.65 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.	Cumplida, el proveedor cuenta con política de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad. La ANT igualmente suscribe acuerdo de confidencialidad con cada colaborador.
7.66 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.	Cumplido, se evidencia en los informes mensuales de gestión.
7.67 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.	Cumplido, el proveedor cuenta con el código de ética empresarial, y un programa de transparencia y ética empresarial, además del formato de inducción y prevención de acciones de riesgo. Adicional la ANT cuenta con encuesta de prevención de acciones de riesgo.
7.69 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.	Cumplido, el proveedor cuenta con troncales SIP con el proveedor Claro para la prestación del servicio y un canal dedicado de internet de 10Mbps según lo estipulado en la orden de compra
7.70 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.	Durante la vigencia de la Orden de compra no se presentaron eventos que requirieran respuesta desde o hacia Colombia Compra Eficiente o la Entidad Compradora
7.71 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.	No aplica el IVR es propiedad de la ANT y no se requirieron cambios sobre el servicio
7.72 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.	Cumplido, el proveedor cuenta con plan anual de bienestar.
7.73 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.	BPM Consulting cumple con los requerimientos solicitados por Colombia Compra Eficiente para hacer parte del acuerdo marco de precios y servicios BPO III.

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.74 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.	La Agencia Nacional de Tierras es cliente prioritario para BPM Consulting y los requerimientos fueron atendidos oportunamente
7.75 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.	Cumplido, el proveedor actualiza el plan de bienestar según lo establecido y se entrega con las evidencias de cumplimiento del presente informe de gestión.
7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.	Cumplido. El contrato de trabajo suscrito entre los colaboradores y BPM Consulting cumple con los requerimientos del código sustantivo del trabajo
7.77 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.	Cumplido. Durante la vigencia de la orden de compra y de acuerdo con lo establecido en el acuerdo marco de precios, la facturación se realizó en plataforma SIIF, la cual es constantemente actualizada.
7.78 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.	Cumplido. BPM Consulting cuenta con protocolos de seguimiento de calidad y para ANT se establecieron matrices de evaluación y diccionarios de conceptos para el correcto seguimiento de la gestión.
7.79 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.	Cumplido. Todas las personas contratadas en BPM cuentan con identificación de la empresa y campaña a la que pertenecen, así como los agentes del canal telefónico cuentan con credenciales personales e intransferibles para el sistema de gestión, así como acceso por huella a las instalaciones de BPM Consulting
7.80 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.	Cumplido, el proveedor suministra el enlace dedicado entre puntos contratado en la orden de compra.
7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.	Cumplido. La cotización presentada en el evento de cotización (RFI -RFQ), cumple con lo mencionado garantizando el pago de salarios, liquidaciones, vacaciones y los demás contemplados en la ley colombiana.
7.82 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.	Cumplido. En la campaña durante la vigencia de la Orden de Compra se mantuvieron agentes pertenecientes a etnias, raizales y madres cabeza de hogar.
7.83 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.	Cumplido, los informes se entregan oportunamente dentro de los plazos establecidos en el AMP para servicios BPO III y se entregan digitalmente a la ANT para reducir el gasto de papel y consumibles.

OBLIGACIÓN	CUMPLIMIENTO
7.84 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.	Cumplido, los equipos que cumplen su vida útil se da disposición final de acuerdo con los acuerdos establecidos con proveedores.
7.85 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.	Cumplido, BPM Consulting realiza anualmente certificación de seguridad por Ethical Hacking, garantizando la seguridad de la información para mitigar vulnerabilidades.
7.86 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.	Cumplido, BPM Consulting cumple con todos los requerimientos establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública para hacer parte del acuerdo marco de precios para servicios BPO III
7.87 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.	Cumplido, todas las evidencias y documentos anexos que hacen parte del presente periodo del informe de gestión fueron entregados oportunamente a la ANT.
7.88 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.	Cumplida, la póliza de cumplimiento se remitió previa a la firma del acta de inicio, según lo establecido en el AMP para servicios BPO III.
7.89 En caso de fuerza r o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.	No aplica, hasta la fecha no se han presentado caso fortuito o fuerza r que impida el cumplimiento del contrato o de las obligaciones específicas.
7.90 Facturar de conformidad con la Cláusula 12	Cumplido, se evidencia con el presente informe de gestión.
7.91 Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.	Cumplido, BPM Consulting en el área de Talento Humano, cuenta con los requerimientos establecidos en la normatividad colombiana para la atención y prevención propios del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.
7.92 Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.	Cumplido, BPM Consulting cuenta con un sistema de apoyo psicosocial para los agentes que requieran de este servicio.

Tabla 45: Cumplimiento de obligaciones específicas del acuerdo marco de precios – fuente: elaboración propia.

12. Glosario de términos

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio. Indicadores que se determinan para la Orden de Compra.

Nivel de servicio para atención por voz: mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humanodentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz. Contestar el 80% de las llamadas *Inbound* antes de 40 segundos

Nivel de abandono: medida porcentual de ciudadanos que terminan su llamada antes de que ser atendida por el centro de contacto, corresponde al 5% del total de llamadas recibidas por el Operador deServicios BPO.

TMO (Tiempo Medio de Operación): mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratadospor la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definidopor la Entidad.

Quejas sobre el servicio del centro de contacto: mide el porcentaje de quejas recibidas sobre lacalidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas.

Rotación de agentes: corresponde al 15% de los agentes retirados en el mes de total de los agentesactivos en el mismo.

Ocupación de agentes: mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes, se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes, el porcentaje de ocupación del Acuerdo Marco es del 55%.

Precisión Error Crítico de Usuario (ECU): mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de *break*, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.

Precisión Error Crítico de Negocio (ECN): mide la rotación del recurso humano. Es mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios deseguridad.

Evaluación de conocimiento Agentes (ECA): mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculadosa la operación.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Tierras.

UCONTACT: *Software* de gestión de comunicación por voz establecido por BPM Consulting para canalesde voz.

UGT: Unidad de Gestión Territorial.

PAT: Punto de Atención de Tierras.

13. Tablero de indicadores ANS

Los indicadores o acuerdo de ANS que se describen a continuación son aquellos seleccionados por la AgenciaNacional de Tierras como métricas o indicadores que tiene r relevancia para el cumplimiento del acuerdo contractual vigente con BPM Consulting SAS.

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes	Aplica para todos los servicios contratados en la Orden de Compra	**Zona 1** – 4 días calendario de retraso o más 3% de descuento sobre el servicio **Zona 2** – 8 días calendario de retraso o más 5% de descuento sobre el servicio **Zona 3** – 10 días calendario de retraso o más 7% de descuento sobre el servicio
Disponibilidad de los Servicios BPO	Mide el tiempo durante el mes en	Servicio Nivel Oro D>=99,8%	***Número de minutos de disponibilidad real de los servicios BPO contratados***

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.	RTO incidente: 80 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time Objective*)	***X 100*** ***Número de minutos contratados*** Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición mensual. 99.3% ≤ d < D% 3% de descuento 98.9% ≤ d < 99.3% 5% de descuento d < 98.9% 7% de descuento **Medición mensual.** Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes **Medición mensual**
Nivel de servicio para atención por voz	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de atención por voz.	Contestar el 80% de las llamadas *inbound* antes de 20 segundos	*P = Proporción de llamadas atendidas antes del umbral* *P*= Cantidad de llamadas atendidas antes de x segundos **X *100%*** *Número de llamadas entrantes durante el período* **Medición mensual**
Tiempo de atención canales	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos Para el canal de comunicación por voz, la selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.	Canal De Voz – Chat Y Web (Web *Callback, Clic to Call*) – Vídeollamada **CANAL DE VOZ** Tiempo de atención <= 30 segundos **CANALES: CHAT Y WEB (*WEB CALLBACK, CLIC 63OC ALL*)**	Promedio de transacciones = $\sum_{i=1}^{n} \frac{(tiempo\ de\ atención)}{n}$ Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas *Tiempo de atención $_i$ = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente* Si el promedio de transacciones > *Ta* entonces aplica la siguiente fórmula:

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
		Tiempo de atención <=50 segundos **VIDEOLLAMADA** Tiempo de atención <=90 segundos	$ic = \frac{promedio\ de\ transacciones - Ta}{Ta}\ X\ 100\%$ *Ta = Tiempo de atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicios.* *Ic=Incumplimiento* El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. **Medición mensual**
TMO (Tiempo Medio de Operación)	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad Compradora, definidos en la Orden de Compra.	Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucran gestión de procesos de negocio de la Entidad Compradora y que implican gestión de procesamiento de transacciones en un periodo de tiempo Si *TMO real* > *Utmo:* 7% de descuento	$TMO\ real = \sum_{I=1}^{n} \frac{(Tiempo\ de\ operación\ transacción\ i)}{n}$ El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos o durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización. En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad Compradora introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización
Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.	Eficacia>= 95%	Eficacia = $Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas$ $Cantidad\ \underline{\textbf{total}}\ de\ transacciones * 100\%$ Medición mensual
Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz,	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de	Ocupación>=80% 75% <= Ocupación <	$Ocupación = \sum_{I=1}^{n}\left(\frac{Tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente\ i}{jornada\ laboral\ del\ agente\ i}\right)\frac{}{n} x100\%$

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora	80%: 3% de descuento 70%<= Ocupación < 75%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 7% de descuento Ocupación	n= Número total de agentes Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de Documentación. *Jornada laboral del agente i=Tiempo total laborado por el agente* **Medición mensual**
Rotación de recurso humano	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del	Servicio Oro: 8% 10% <= Rotación < 20%: 5% de descuento 20% <= Rotación: 7% de descuento	$Rotación = \frac{Número\ de\ recurso\ humano\ que\ se\ retiran\ en\ el\ mes\ por\ voluntad\ propia}{Número\ total\ de\ recurso\ humano\ que\ comienza\ el\ mes})$ Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados **Medición mensual**

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
	periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por le Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.		
Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.	ECA >= 85% 80% > ECA > 85%: 3% de descuento 75% >= ECA > 80%: 5% de descuento 70% >= ECA > 75%: 7% de descuento ECA <= 70%: 9% de descuento	$ECA = \frac{Sumatoria\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluaciones}{total\ de\ evaluaciones\ realizadas}$)x100% Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas	Servicio Oro: <2% 2% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 4% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 6% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	$QUEJA = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ del\ servicio\ de\ centro\ de\ contacto}{Número\ total\ de\ transaccion})$ Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente. **Medición mensual.**
Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.	Servicio oro: **Opción 1** Promedio de calificación del servicio>4,0 **Descuentos:** 3,6 <= s < 4: 3% de descuento 3,4 <= s < 3,6: 5% de descuento 3,2 <= s < 3,4: 7% de descuento s **Opción 2:** Resultado evaluación >85% **Descuentos:** 80% <= s < 85%: 3% de descuento 75% <= s < 80%: 5% de descuento 70% <= s < 75%: 7% de descuento s	**Opción 1** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ del\ nivel\ de\ satisfacción}{n}$ Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio. Resultado del nivel de satisfacción = satisfacción de la ciudadanía con el servicio en la evaluación *i.* **Opción 2** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ de\ evaluación}{n}$ Siendo n= Número total de evaluaciones realizadas
Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente	Porcentaje de cumplimiento: ecu>=95% 92% <= ecu < 95%: 3% de descuento	La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.

Indicador o KPI	Descripción	Servicios a los que aplica	Medición
	corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de usuario	89% <= ecu < 92%: 5% de descuento 86%<= ecu < 89%: 7% de descuento ecu < 86%: 9% de descuento	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} x\ 100\%$ *TMSECU = Cantidad de transacciones monitoreadas SIN ecu.* *TM= Cantidad de transacciones monitoreadas.* Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5): $n = \frac{N \times 2{,}37}{0{,}0025 \times (N-1) + 2{,}37}$ $N \equiv Cantidad\ total\ de\ transacciones\ durante\ el\ mes\ p \equiv probabilidad\ objetivo\ (la\ muestra\ se\ maximiza\ si\ es\ 0{,}5)\ e \equiv margen\ de\ error$ El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas **Medición mensual**
Precisión error crítico de negocio: “ecn”	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de negocio	Porcentaje de cumplimiento: ecn >=95% 92% <= ecn < 95%: 3% de descuento 89% <= ecn < 92%: 5% de descuento 86%<= ecn < 89%: 7% de descuento ecn < 86%: 9% de descuento	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones$ $monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ negocio\ TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreada$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador “Precisión error crítico de usuario”. **Medición Mensual**

Tabla 46: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) – fuente: Colombia Compra Eficiente.

14. Resultados de los Indicadores ANS

En la siguiente tabla se podrá evidenciar los indicadores con su respectiva meta y resultados obtenidos del 03 de abril al 25 de septiembre de 2025:

Nombre del indicador	Meta	Resultado
Nivel de Servicio	80/20	89,08%
Rotación	<8%	0,54%
Ocupación	>=80%	83,43%
Precisión Error Crítico Usuario	>=95%	97,76%
Precisión Error Crítico Negocio	>=95%	96,94%
Quejas sobre el servicio	<2%	0,004%
Evaluación de conocimiento de Agentes	>=85%	96,60%
Tiempo medio de conversación (Seg.)	<=600s	524
Encuesta de Satisfacción	>=85%	95,59%
Eficacia (Nivel de Atención)	>=95%	97,21%

Tabla 47: Resultados de indicadores mensuales - fuente: CRM,

Agencia Nacional de Tierras
N.I.T. 900948953
ORDEN DE COMPRA

BPM CONSULTING SAS
N.I.T. 900011395-6
Cra 17 No 164 – 25 Edificio BPM Consulting
Bogotá, Cundinamarca
Atte: Milena Rico Posada
comercial@bpmconsulting.com.co
Teléfono: +57 1 3215734798

Número de Orden	**144288** ANT-20255127
No de Instrumento	
Instrumento agregación	**Servicios BPO III**
Fecha de Emisión	**31/03/25**
Fecha de Vencimiento	**25/09/25**
Comprador	**Poliana Grajales Naranjo**
Ordenador del gasto	**PIF 4Coupa**
Supervisor	**ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO**
Teléfono	**6015185858**
Detalle de Entrega	
Gravámenes adicionales	
Justificación	**Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1**

Enviar a
Agencia Nacional de Tierras
Cl. 43 #57 41, Bogotá
BOGOTÁ BOGOTÁ
Atte: Edward Murillo Linares

Facturar a
Agencia Nacional de Tierras
Cl. 43 #57 41, Bogotá
BOGOTÁ, BOGOTÁ
Atte: Poliana Grajales Naranjo

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 15825	bpo03--1 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 18 Mes	6.3	Mes	86.265.000,00	543.469.500,00
2	CDP 15825	bpo03--2 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 16 Mes	6.3	Mes	76.192.000,00	480.009.600,00
3	CDP 15825	bpo03--3 - IT-BPO-26-41-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 2_NA_NA - 27 Mes	6.3	Mes	128.574.000,00	810.016.200,00
4	CDP 15825	bpo03--4 - IT-BPO-26-51-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 3_NA_NA - 15 Mes	6.3	Mes	71.430.000,00	450.009.000,00
5	CDP 15825	bpo03--5 - IT-BPO-26-91-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA - 6 Mes	6.3	Mes	42.101.400,00	265.238.820,00
6	CDP 15825	bpo03--6 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.3	Mes	6.946.800,00	43.764.840,00
7	CDP 15825	bpo03--7 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.3	Mes	11.565.750,00	72.864.225,00
8	CDP 15825	bpo03--8 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	6.3	Mes	28.618.820,56	180.298.569,53

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
9	CDP 15825	bpo03--9 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	6.3	Mes	34.168.800,00	215.263.440,00
10	CDP 15825	bpo03--10 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	6.3	Mes	15.856.400,00	99.895.320,00
11	CDP 15825	bpo03--11 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 93 Licencia Mes	6.3	Mes	3.329.400,00	20.975.220,00
12	CDP 15825	bpo03--12 - IT-BPO-62-33-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 8 Tableta	6.3	Mes	264.800,00	1.668.240,00
13	CDP 15825	bpo03--13 - IT-BPO-62-34-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 2_NA_NA_NA_NA - 14 Tableta	6.3	Mes	463.400,00	2.919.420,00
14	CDP 15825	bpo03--14 - IT-BPO-62-35-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Tableta_Zona 3_NA_NA_NA_NA - 14 Tableta	6.3	Mes	463.400,00	2.919.420,00
15	CDP 15825	bpo03--15 - IT-BPO-62-16-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 1_NA_NA_NA - 8 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6.3	Mes	2.002.400,00	12.615.120,00
16	CDP 15825	bpo03--16 - IT-BPO-62-17-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 2_NA_NA_NA - 14 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6.3	Mes	3.504.200,00	22.076.460,00
17	CDP 15825	bpo03--17 - IT-BPO-62-18-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4_Bajo Volumen_Zona 3_NA_NA_NA - 14 Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	6.3	Mes	3.504.200,00	22.076.460,00
18	CDP 15825	bpo03--18 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 61 Distintivo	1.0	Mes	12.986.900,00	12.986.900,00
19	CDP 15825	bpo03--19 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA - 8000 Minuto	6.3	Mes	176.000,00	1.108.800,00
20	CDP 15825	bpo03--20 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 3000 Mensaje SMS	6.3	Mes	15.000,00	94.500,00
21	CDP 15825	bpo03--21 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 27 Mes	6.3	Mes	1.042.200,00	6.565.860,00
22	CDP 15825	bpo03--22 - IT-BPO-52-1-Enlace Dedicado entre puntos _10Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	6.3	Mes	110.250,00	694.575,00
23	CDP 15825	bpo03--23 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 18 Licencia por posición	6.3	Mes	2.937.600,00	18.506.880,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
24	CDP 15825	bpo03--24 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 100 Hora desarrollo	1.0	Mes	110.000,00	110.000,00
25	CDP 15825	bpo03--25 - IT-BPO-43-1-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_Entre Zona 1 _NA_NA_NA_NA - 2 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.450.800,00	1.450.800,00
26	CDP 15825	bpo03--26 - IT-BPO-43-2-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_Entre Zona 2 _NA_NA_NA_NA - 2 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.450.800,00	1.450.800,00
27	CDP 15825	bpo03--27 - IT-BPO-43-4-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 1 a zona 2 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 2 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.450.800,00	1.450.800,00
28	CDP 15825	bpo03--28 - IT-BPO-43-5-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 1 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 2 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.450.800,00	1.450.800,00
29	CDP 15825	bpo03--29 - IT-BPO-43-6-Transporte_Trayecto ida-regreso aéreo_De zona 2 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 2 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.562.400,00	1.562.400,00
30	CDP 15825	bpo03--30 - IT-BPO-43-8-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 2 _NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.171.800,00	1.171.800,00
31	CDP 15825	bpo03--31 - IT-BPO-43-9-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_Entre Zona 3 _NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.590.000,00	1.590.000,00
32	CDP 15825	bpo03--32 - IT-BPO-43-10-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 1 a zona 2 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.171.800,00	1.171.800,00
33	CDP 15825	bpo03--33 - IT-BPO-43-11-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 1 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.171.800,00	1.171.800,00
34	CDP 15825	bpo03--34 - IT-BPO-43-12-Transporte_Trayecto ida-regreso terrestre_De zona 2 a zona 3 y viceversa_NA_NA_NA_NA - 15 Trayecto ida-regreso	1.0	Mes	1.590.000,00	1.590.000,00
35	CDP 15825	bpo03--35 - IT-BPO-44-1-Alimentación _Completo_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 25 Tipo alimentación	1.0	Mes	1.395.000,00	1.395.000,00
36	CDP 15825	bpo03--36 - IT-BPO-44-6-Alimentación _Completo_Zona 2_NA_NA_NA_NA - 25 Tipo alimentación	1.0	Mes	1.395.000,00	1.395.000,00
37	CDP 15825	bpo03--37 - IT-BPO-44-11-Alimentación _Completo_Zona 3_NA_NA_NA_NA - 25 Tipo alimentación	1.0	Mes	1.395.000,00	1.395.000,00
38	CDP 15825	bpo03--38 - IT-BPO-44-16-Alimentación _Media jornada_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 10 Tipo alimentación	1.0	Mes	335.000,00	335.000,00

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
39	CDP 15825	bpo03--39 - IT-BPO-44-17-Alimentación _Media jornada_Zona 2_NA_NA_NA_NA - 10 Tipo alimentación	1.0	Mes	335.000,00	335.000,00
40	CDP 15825	bpo03--40 - IT-BPO-44-18-Alimentación _Media jornada_Zona 3_NA_NA_NA_NA - 10 Tipo alimentación	1.0	Mes	335.000,00	335.000,00
41	CDP 15825	bpo03--41 - IT-BPO-45-1-Alojamiento_Zona 1_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Alojamiento	1.0	Mes	1.842.000,00	1.842.000,00
42	CDP 15825	bpo03--42 - IT-BPO-45-2-Alojamiento_Zona 2_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Alojamiento	1.0	Mes	1.842.000,00	1.842.000,00
43	CDP 15825	bpo03--43 - IT-BPO-45-3-Alojamiento_Zona 3_NA_NA_NA_NA_NA - 15 Alojamiento	1.0	Mes	1.842.000,00	1.842.000,00
44	CDP 15825	bpo03--IVA	1.0	Unidad	629.075.630,21	629.075.630,21

3.939.999.999,74 COP

Agencia Nacional de Tierras	FORMA	ACTA DE INICIO PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	ADQBS-F-021
	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	VERSIÓN	4
	PROCESO	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	FECHA	31/12/2024

FECHA ELABORACIÓN DEL ACTA		
Día	Mes	Año
3	4	2025

I. INFORMACIÓN DEL CONTRATO

CONTRATO No.:	Orden de Compra No 144288 ANT-20255127 Servicios BPO III		
OBJETO:	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1		
VALOR:	$3,939,999,999,74	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	31/03/2025

II. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

No. RP	523325
FECHA RP	1/04/2025

III. AFILIACIÓN ARL

ARL	ASEGURADORA	FECHA AFILIACIÓN	FECHA INICIO COBERTURA
	N/A	N/A	N/A

IV. ACTA

Se reunieron:

DATOS DEL SUPERVISOR	NOMBRE	ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO		
	CARGO	SECRETARIA GENERAL		
	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	Cédula de ciudadanía	NÚMERO IDENTIFICACIÓN	35264386

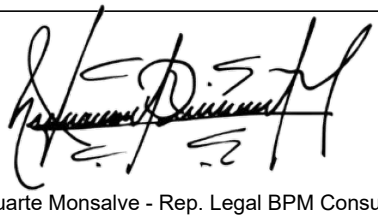
DATOS DEL CONTRATISTA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	BPM CONSULTING SAS		
	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	Nit	NÚMERO IDENTIFICACIÓN	900011395-6
	NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL (SI APLICA)	NORBERTO DUARTE MONSALVE		
	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	Cédula de ciudadanía	NÚMERO IDENTIFICACIÓN	91.278.784

En Bogotá D.C. a los __03__ días del mes _04___ de 2025__ se reunieron, el supervisor del contrato, en representación de LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS, y el contratista, con el fin de suscribir el acta de inicio, así:

FECHA DE INICIACIÓN	DÍA	MES	AÑO	FECHA DE TERMINACIÓN	DÍA	MES	AÑO
	3	4	2025		25	9	2025

Para constancia firma por quienes intervinieron:





Norberto Duarte Monsalve - Rep. Legal BPM Consulting SAS

SUPERVISOR	CONTRATISTA

seguros mundial®
tu compañía siempre

NIT 860.037.013-6
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
IVA REGIMEN COMÚN - AUTORETENEDORES

Digitally signed by COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS SA
Date: 2025.04.02 17:11:51 -05:00

Código de Seguridad: 6So+yLjyatqjUZ1EaL/DQA==

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
DIRECCIÓN GENERAL CALLE 33 N. 6B - 24 PISOS 1,2 Y 3 - BOGOTÁ
TELÉFONO: 2855600 FAX 2851220 - **WWW.SEGUROSMUNDIAL.COM.CO**

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO

ENTIDADES ESTATALES DECRETO 1082

VERSIÓN CLAUSULADO 06-04-2021-1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I

No. PÓLIZA	NB-100377855	No. ANEXO	0	No. CERTIFICADO	72366447	No. RIESGO	
TIPO DE DOCUMENTO		FECHA DE EXPEDICIÓN	02/04/2025	SUC. EXPEDIDORA	BOGOTA		

VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA		DÍAS	VIGENCIA DEL CERTIFICADO DESDE		VIGENCIA DEL CERTIFICADO HASTA	
00:00 Horas Del	31/03/2025	24:00 Horas Del	25/09/2028		N/A	N/A	N/A	N/A

TOMADOR	BPM CONSULTING SAS	**No. DOC. IDENTIDAD**	900.011.395-6
DIRECCIÓN	CR 17 # 164 - 25	**TELÉFONO**	7569094
ASEGURADO	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	**No. DOC. IDENTIDAD**	900.948.953-8
DIRECCIÓN	CALLE 43 # 57-41	**TELÉFONO**	5185858
BENEFICIARIO	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	**No. DOC. IDENTIDAD**	900.948.953-8
DIRECCIÓN	CALLE 43 # 57-41	**TELÉFONO**	5185858

OBJETO DE CONTRATO

GARANTIZAR EL PAGO DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO No.ORDEN 144288 , CUYO OBJETO ES

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BPO AL AMPARO DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA CONTRATAR SERVICIOS BPO III (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG- 079-01-2024, PUBLICADO EL 11 DE FEBRERO DEL 2025, VIGENTE HASTA EL 11 DE FEBRERO DEL 2028 EN SU COMPONENTE DE LOTE NO. 1

"Con la emisión de la póliza se entiende que se autoriza a Seguros Mundial para que realice gestión de cobranza en caso de que

NOMBRE DEL AMPARO	VIGENCIA DESDE	VIGENCIA HASTA	SUMA ASEGURADA$	VALOR PRIMA$
CUMPLIMIENTO	00:00 Horas Del 31/03/2025	24:00 Horas Del 25/03/2026	394.000.000,00	697.542,00
PRESTACIONES SOCIALES	00:00 Horas Del 31/03/2025	24:00 Horas Del 25/09/2028	197.000.000,00	1.031.416,00
CALIDAD DEL SERVICIO	00:00 Horas Del 31/03/2025	24:00 Horas Del 25/03/2026	394.000.000,00	697.542,00
		TOTAL ASEGURADO	$ 985.000.000,00	

INTERMEDIARIOS	TIPO	% PARTICIPACIÓN
FPV SEGUROS FIANZAS LTDA	AGENCIAS	100,00

DISTRIBUCIÓN COASEGURO				
COMPAÑÍA	TIPO COASEGURO	PÓLIZA LÍDER	CERTIF. LÍDER	% PARTICIPACIÓN

PRIMA BRUTA	$	2.426.500,00
DESCUENTOS	$	
EXTRA PRIMA		
PRIMA NETA	$	2.426.500,00
GASTOS EXP.	$	5.000,00
IVA	$	461.985,00
TOTAL A PAGAR	$	2.893.485,00

CONVENIO DE PAGO	DIRECTO EFECTIVO, Fecha de Pago: 02/04/2025

CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA

ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE, SUMINISTRAR INFORMACIÓN VERAZ Y VERIFICABLE Y REALIZAR ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LO MENOS ANUALMENTE (CIRCULAR EXTERNA 026 DE 2008 SUPERFINANCIERA).

CONSULTA LA AUTENTICIDAD DE ESTA POLIZA INGRESANDO A PRODUCTOS.MUNDIALSEGUROS.COM.CO, DIGITA EL NÚMERO DEL CERTIFICADO QUE ENCUENTRAS EN LA PARTE SUPERIOR DE ESTE DOCUMENTO Y VIVE LA EXPERIENCIA DE ESTAR ASEGURADO CON EL RESPALDO DE SEGUROS MUNDIAL. TAMBIEN PUEDES LLAMAR A LA LINEA NACIONAL **01 8000 111 935** O LÍNEA EN BOGOTÁ **327 47 12 / 13.**

EL TOMADOR Y/O ASEGURADO SEGÚN CORRESPONDA, SE COMPROMETE A PAGAR LA PRIMA DENTRO DE LOS 30 DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.
DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1068 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 82 DE LA LEY 45 DE 1990, **LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA DE LA PRESENTE PÓLIZA O DE LOS CERTIFICADOS O ANEXOS QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN ELLA PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO Y DARÁ DERECHO A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS PARA EXIGIR EL PAGO DE LA PRIMA DEVENGADA Y DE LOS GASTOS CAUSADOS POR LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA.**
EN MI CALIDAD COMO TOMADOR DE LA PÓLIZA INDICADA EN ESTA CARATULA, MANIFIESTO EXPRESAMENTE QUE HE TENIDO A MI DISPOSICIÓN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA MANIFIESTO ADEMÁS, QUE DURANTE EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN, ANTICIPADAMENTE ME HAN SIDO EXPLICADAS POR LA COMPAÑÍA Y/O POR EL INTERMEDIARIOS DE SEGUROS AQUÍ INDICADO, SOBRE LAS EXCLUSIONES Y ALCANCES Y CONTENIDOS DE LA COBERTURA, ASI COMO LAS GARANTÍAS, EN VIRTUD DE TAL ENTENDIMIENTO, LAS ACEPTO Y DECIDO TOMARLA PÓLIZA DE SEGUROS CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO.

Firma Autorizada - Compañía Mundial de Seguros S.A.
ANGELA MUNAR - VICEPRESIDENTE DE PRODUCTO
C.C. 52.646.070

"TOMADOR"

Lineas de Atención al Cliente:
- Nacional: **01 8000 111 935**
- Bogotá: **327 4712 - 327 4713**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando reponsablemente.
Protege el medio ambiente evitando la impresión de este documento.

AFILIADOS A LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PASA - APF

seguros mundial®

tu compañía siempre

NIT 860.037.013-6
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
IVA RÉGIMEN COMÚN - AUTORETENEDORES

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
DIRECCIÓN GENERAL CALLE 33 N. 6B - 24 PISOS 1, 2 Y 3 - BOGOTÁ
TELÉFONO: 2855600 FAX 2851220 - **WWW.SEGUROSMUNDIAL.COM.CO**

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO

ENTIDADES ESTATALES DECRETO 1082

VERSION CLAUSULADO 06-04-2021-1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I

No. PÓLIZA	NB-100377855	No. ANEXO	0	No. CERTIFICADO	72366447	No. RIESGO	
TIPO DE DOCUMENTO		FECHA DE EXPEDICIÓN	02/04/2025	SUC. EXPEDIDORA	BOGOTA		

VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA		DÍAS	VIGENCIA DEL CERTIFICADO DESDE		VIGENCIA DEL CERTIFICADO HASTA	
00:00 Horas Del	31/03/2025	24:00 Horas Del	25/09/2028		N/A	N/A	N/A	N/A

CONDICIONES PARTICULARES

aplique, a través de los siguientes canales: correo electrónico, llamada, SMS y WhatsApp. No obstante, en cualquier momento podrá solicitar la exclusión de alguno estos canales por medio de:
Página web: www.segurosmundial.com.co
Correo electrónico: mundial@segurosmundial.com.co
Líneas de atención: Bogotá (+601) 3274712 - (+601) 3274713 Nacional 018000111935"

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

AFILIADOS A LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PASA - APF

seguros mundial®

tu compañía siempre

GARANTÍA ÚNICA DE CUMPLIMIENTO EN FAVOR DE ENTIDADES ESTATALES (DECRETO 1082 DE 2015)

1. RIESGOS AMPAROS

LA ASEGURADORA OTORGA A LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA HASTA EL MONTO DEL VALOR ASEGURADO, LOS AMPAROS MENCIONADOS EN LA CARATULA DE LA PRESENTE PÓLIZA.

LOS AMPAROS DE LA PÓLIZA SERÁN INDEPENDIENTES UNOS DE OTROS RESPECTO DE SUS RIESGOS Y DE SUS VALORES ASEGURADOS. LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA NO PODRÁ RECLAMAR O TOMAR EL VALOR DE UN AMPARO PARA CUBRIR O INDEMNIZAR EL VALOR DE OTROS. ESTOS NO SON ACUMULABLES Y SON EXCLUYENTES ENTRE SI, SEGÚN LAS DEFINICIONES Y ALCANCE QUE A CONTINUACIÓN SE ESTIPULAN:

1.1 AMPARO DE SERIEDAD DE LA OFERTA

LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUBRE LA SANCIÓN DERIVADA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA OFERTA, EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1.1.1 LA NO AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA CUANDO EL PLAZO PARA LA ADJUDICACIÓN O PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO ES PRORROGADO, SIEMPRE QUE TAL PRÓRROGA SEA INFERIOR A TRES (3) MESES.

1.1.2 EL RETIRO DE LA OFERTA DESPUÉS DE VENCIDO EL PLAZO FIJADO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

1.1.3 LA NO SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO SIN JUSTA CAUSA POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.

1.1.4 LA FALTA DE OTORGAMIENTO POR PARTE DEL PROPONENTE SELECCIONADO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

1.2 AMPARO DE BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO.

ESTE AMPARO CUBRE LOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR LA ENTIDAD ESTATAL CON OCASIÓN DE:
(I) LA NO INVERSIÓN DEL ANTICIPO;
(II) EL USO INDEBIDO DEL ANTICIPO; Y
(III) LA APROPIACIÓN INDEBIDA DE LOS RECURSOS RECIBIDOS EN CALIDAD DE ANTICIPO.

1.3 AMPARO DE DEVOLUCIÓN DE PAGO ANTICIPADO

ESTE AMPARO CUBRE LOS PERJUICIOS SUFRIDOS POR LA ENTIDAD ESTATAL POR LA NO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL DINERO ENTREGADO AL CONTRATISTA A TÍTULO DE PAGO ANTICIPADO, CUANDO A ELLO HUBIERE LUGAR.

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

1.4 AMPARO DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE: (A) EL INCUMPLIMIENTO TOTAL O PARCIAL DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA; (B) EL CUMPLIMIENTO TARDÍO O DEFECTUOSO DEL CONTRATO, CUANDO EL INCUMPLIMIENTO ES IMPUTABLE AL CONTRATISTA; (C) LOS DAÑOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA POR ENTREGAS PARCIALES DE LA OBRA, CUANDO EL CONTRATO NO PREVÉ ENTREGAS PARCIALES; Y (D) EL PAGO DEL VALOR DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.

1.5 AMPARO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES

ESTE AMPARO DEBE CUBRIR A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS OCASIONADOS POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES DEL CONTRATISTA DERIVADAS DE LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL UTILIZADO EN EL TERRITORIO NACIONAL PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO AMPARADO.

LA ENTIDAD ESTATAL NO DEBE EXIGIR UNA GARANTÍA PARA CUBRIR ESTE RIESGO EN LOS CONTRATOS QUE SE EJECUTEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL CON PERSONAL CONTRATADO BAJO UN RÉGIMEN JURÍDICO DISTINTO AL COLOMBIANO.

1.6 AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE OBRA.

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL DE LOS PERJUICIOS OCASIONADOS POR CUALQUIER TIPO DE DAÑO O DETERIORO, IMPUTABLE AL CONTRATISTA, SUFRIDO POR LA OBRA ENTREGADA A SATISFACCIÓN.

1.7 AMPARO DE CALIDAD DEL SERVICIO.

ESTE AMPARO CUBRE A LA ENTIDAD ESTATAL POR LOS PERJUICIOS DERIVADOS DE LA DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

1.8 AMPARO DE CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES

ESTE AMPARO CUBRE LA CALIDAD Y EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES QUE RECIBE LA ENTIDAD ESTATAL EN CUMPLIMIENTO DE UN CONTRATO.

1.9 RESPONSABILIDAD FISCAL

EN VIRTUD DE LO SEÑALADO EN EL ARTICULO 44 DE LA LEY 610 DE 2000, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CUBRIRÁ LOS PERJUICIOS CAUSADOS A LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA COMO CONSECUENCIA DE LA CONDUCTA DOLOSA O CULPOSA, O DE LA RESPONSABILIDAD IMPUTABLE AL CONTRATISTA GARANTIZADO, DERIVADOS DE UN PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL, SIEMPRE Y CUANDO ESOS PERJUICIOS DERIVEN DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES SURGIDAS DEL CONTRATO AMPARADO POR LA GARANTÍA.

seguros mundial® tu compañía siempre

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

2. EXCLUSIONES

LOS AMPAROS PREVISTOS EN LA PRESENTE PÓLIZA NO OPERARAN EN LOS CASOS SIGUIENTES:

2.1 CAUSA EXTRAÑA, ESTO ES LA FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, EL HECHO DE UN TERCERO O LA CULPA EXCLUSIVA DE LA VICTIMA).
2.2 DAÑOS CAUSADOS POR EL CONTRATISTA A LOS BIENES DE LA ENTIDAD NO DESTINADOS AL CONTRATO.
2.3 USO INDEBIDO O INADECUADO O LA FALTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL QUE ESTE OBLIGADA LA ENTIDAD ESTATAL.
2.4 EL DETERIORO NORMAL QUE SUFRAN LOS BIENES ENTREGADOS CON OCASIÓN DEL CONTRATO GARANTIZADO, COMO CONSECUENCIA DEL TRANSCURSO DEL TIEMPO.

3. SUMA ASEGURADA

LA SUMA ASEGURADA DETERMINADA PARA CADA AMPARO EN LA CARATULA DE ESTA PÓLIZA, DELIMITA LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO.

4. VIGENCIA

LA VIGENCIA DE LOS AMPAROS OTORGADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA, SE HARÁ CONSTAR EN LA CARATULA O EN SUS ANEXOS. EN LOS CONTRATOS DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 2.2.1.2.3.1.3 DEL DECRETO 1082 DE 2015, EL GARANTE TIENE LA FACULTAD LEGAL DE DECIDIR NO GARANTIZAR LA ETAPA SIGUIENTE, CASO EN EL CUAL DEBE INFORMAR SU DECISIÓN POR ESCRITO A LA ENTIDAD ESTATAL GARANTIZADA SEIS (6) MESES ANTES DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO DE LA GARANTÍA. ESTE AVISO NO AFECTA LA GARANTÍA DE LA ETAPA CONTRACTUAL O PERÍODO CONTRACTUAL EN EJECUCIÓN. SI EL GARANTE NO DA EL AVISO CON LA ANTICIPACIÓN MENCIONADA Y EL CONTRATISTA NO OBTIENE UNA NUEVA GARANTÍA, QUEDA OBLIGADO A GARANTIZAR LA ETAPA DEL CONTRATO O EL PERÍODO CONTRACTUAL SUBSIGUIENTE.

5. EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1077 EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO LA ENTIDAD ESTATAL ASEGURADA DEBERÁ DEMOSTRAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y ACREDITAR LA CUANTÍA DE LA PERDIDA PREVIO AGOTAMIENTO DEL DERECHO DE DEFENSA DEL CONTRATISTA Y DEL GARANTE, DE LA SIGUIENTE FORMA:

5.1 EN CASO DE CADUCIDAD, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA Y DE SU GARANTE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 1474 DE 2011, POR MEDIO DEL ACTO ADMINISTRATIVO EN EL CUAL LA ENTIDAD ESTATAL DECLARE LA CADUCIDAD DEL CONTRATO Y ORDENE EL PAGO AL CONTRATISTA Y AL GARANTE, BIEN SEA DE LA CLÁUSULA PENAL O DE LOS PERJUICIOS QUE HA CUANTIFICADO. EL ACTO ADMINISTRATIVO DE CADUCIDAD CONSTITUYE EL SINIESTRO.

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

5.2 EN CASO DE APLICACIÓN DE MULTAS, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA Y DE SU GARANTE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 1474 DE 2011, POR MEDIO DEL ACTO ADMINISTRATIVO EN EL CUAL LA ENTIDAD ESTATAL IMPONE MULTAS, DEBE ORDENAR EL PAGO AL CONTRATISTA Y AL GARANTE. EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE CONSTITUYE EL SINIESTRO.

5.3 EN LOS DEMÁS CASOS DE INCUMPLIMIENTO, UNA VEZ AGOTADO EL DEBIDO PROCESO Y GARANTIZADOS LOS DERECHOS DE DEFENSA Y CONTRADICCIÓN DEL CONTRATISTA Y DE SU GARANTE DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 1474 DE 2011, POR MEDIO DEL ACTO ADMINISTRATIVO EN EL CUAL LA ENTIDAD ESTATAL DECLARE EL INCUMPLIMIENTO, PUEDE HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL, SI ESTÁ PACTADA EN EL CONTRATO, Y ORDENAR SU PAGO AL CONTRATISTA Y AL GARANTE. EL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE ES LA RECLAMACIÓN PARA LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS, SANCIONES Y DECLARATORIAS DE INCUMPLIMIENTO.

LAS ENTIDADES SOMETIDAS AL ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PODRÁN DECLARAR EL INCUMPLIMIENTO, CUANTIFICANDO LOS PERJUICIOS DEL MISMO, IMPONER LAS MULTAS Y SANCIONES PACTADAS EN EL CONTRATO, Y HACER EFECTIVA LA CLÁUSULA PENAL. PARA TAL EFECTO OBSERVARAN EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

A) EVIDENCIADO UN POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA, LA ENTIDAD PÚBLICA LO CITARA A AUDIENCIA PARA DEBATIR LO OCURRIDO. EN LA CITACIÓN, HARÁ MENCIÓN EXPRESA Y DETALLADA DE LOS HECHOS QUE LA SOPORTAN, ACOMPAÑANDO EL INFORME DE INTERVENTORÍA O DE SUPERVISIÓN EN EL QUE SE SUSTENTE LA ACTUACIÓN Y ENUNCIARA LAS NORMAS O CLAUSULAS POSIBLEMENTE VIOLADAS Y LAS CONSECUENCIAS QUE PODRÍAN DERIVARSE PARA EL CONTRATISTA EN DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN. EN LA MISMA SE ESTABLECERÁ EL LUGAR, FECHA Y HORA PARA LA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA, LA QUE PODRÁ TENER LUGAR A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, ATENDIDA LA NATURALEZA DEL CONTRATO Y LA PERIODICIDAD ESTABLECIDA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES. EN EL EVENTO EN QUE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CONSISTA EN PÓLIZA DE SEGUROS, EL GARANTE SERÁ CITADO DE LA MISMA MANERA;

B) EN DESARROLLO DE LA AUDIENCIA, EL JEFE DE LA ENTIDAD O SU DELEGADO, PRESENTARÁ LAS CIRCUNSTANCIAS DE HECHO QUE MOTIVAN LA ACTUACIÓN, ENUNCIARÁ LAS POSIBLES NORMAS O CLÁUSULAS POSIBLEMENTE VIOLADAS Y LAS CONSECUENCIAS QUE PODRÍAN DERIVARSE PARA EL CONTRATISTA EN DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN. ACTO SEGUIDO SE CONCEDERÁ EL USO DE LA PALABRA AL REPRESENTANTE LEGAL DEL CONTRATISTA O A QUIEN LO REPRESENTE, Y AL GARANTE, PARA QUE PRESENTEN SUS DESCARGOS, EN DESARROLLO DE LO CUAL PODRÁ RENDIR LAS EXPLICACIONES DEL CASO, APORTAR PRUEBAS Y CONTROVERTIR LAS PRESENTADAS POR LA ENTIDAD;

C) HECHO LO PRECEDENTE, MEDIANTE RESOLUCIÓN MOTIVADA EN LA QUE SE CONSIGNE LO OCURRIDO EN DESARROLLO DE LA AUDIENCIA Y LA CUAL SE ENTENDERÁ NOTIFICADA EN DICHO

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

ACTO PÚBLICO, LA ENTIDAD PROCEDERÁ A DECIDIR SOBRE LA IMPOSICIÓN O NO DE LA MULTA, SANCIÓN O DECLARATORIA DE INCUMPLIMIENTO. CONTRA LA DECISIÓN ASÍ PROFERIDA SÓLO PROCEDE EL RECURSO DE REPOSICIÓN QUE SE INTERPONDRÁ, SUSTENTARÁ Y DECIDIRÁ EN LA MISMA AUDIENCIA. LA DECISIÓN SOBRE EL RECURSO SE ENTENDERÁ NOTIFICADA EN LA MISMA AUDIENCIA;

D) EN CUALQUIER MOMENTO DEL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA, EL JEFE DE LA ENTIDAD O SU DELEGADO, PODRÁ SUSPENDER LA AUDIENCIA CUANDO DE OFICIO O A PETICIÓN DE PARTE, ELLO RESULTE EN SU CRITERIO NECESARIO PARA ALLEGAR O PRACTICAR PRUEBAS QUE ESTIME CONDUCENTES Y PERTINENTES, O CUANDO POR CUALQUIER OTRA RAZÓN DEBIDAMENTE SUSTENTADA, ELLO RESULTE NECESARIO PARA EL CORRECTO DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA. EN TODO CASO, AL ADOPTAR LA DECISIÓN, SE SEÑALARÁ FECHA Y HORA PARA REANUDAR LA AUDIENCIA. LA ENTIDAD PODRÁ DAR POR TERMINADO EL PROCEDIMIENTO EN CUALQUIER MOMENTO, SI POR ALGÚN MEDIO TIENE CONOCIMIENTO DE LA CESACIÓN DE SITUACIÓN DE INCUMPLIMIENTO.

7. COMPENSACIÓN

SI LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA AL MOMENTO DE TENER CONOCIMIENTO DEL INCUMPLIMIENTO, O CON POSTERIORIDAD A ESTE O DEL RESULTADO DE LA LIQUIDACIÓN, FUERE DEUDORA DEL CONTRATISTA GARANTIZADO POR CUALQUIER CONCEPTO, SE APLICARA LA COMPENSACIÓN Y LA INDEMNIZACIÓN SE DISMINUIRÁ EN EL MONTO DE LAS ACREENCIAS, SEGÚN LA LEY, DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN LOS ARTÍCULOS 1417 Y SS. DEL CÓDIGO CIVIL. IGUALMENTE DISMINUIRÁ EL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN, EL CORRESPONDIENTE A LOS BIENES QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA HAYA OBTENIDO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE, EN EJERCICIO DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO CUYO CUMPLIMIENTO SE GARANTIZA POR LA PRESENTE PÓLIZA.

8. PAGO DEL SINIESTRO.

LA ASEGURADORA PAGARA EL VALOR DEL SINIESTRO, ASÍ:

8.1 PARA EL CASO PREVISTO EN EL NUMERAL 5.1, DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE CON TAL FIN HAGA LA ENTIDAD CONTRATANTE PARA RECLAMAR EL PAGO, ACOMPAÑADA DE UNA COPIA AUTENTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EJECUTORIADO Y DEL ACTA DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO O DE LA RESOLUCIÓN EJECUTORIADA QUE ACOJA LA LIQUIDACIÓN UNILATERAL.

8.2 PARA EL CASO DEL NUMERAL 5.2, DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE HAGA LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE, ACOMPAÑADA DE LA COPIA AUTENTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE EJECUTORIADO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE LA ENTIDAD ESTATAL DE LA NO EXISTENCIA DE SALDOS A FAVOR DEL CONTRATISTA RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDA APLICAR LA COMPENSACIÓN DE QUE TRATA LA CONDICIÓN SEXTA DE ESTE CLAUSULADO, O EN LA QUE CONSTE LA DISMINUCIÓN EN EL VALOR A INDEMNIZAR EN VIRTUD DE LA COMPENSACIÓN.

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

8.3 PARA EL CASO PRESENTADO EN EL NUMERAL 5.3, DENTRO DEL MES SIGUIENTE A LA COMUNICACIÓN ESCRITA QUE CON TAL FIN HAGA LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE, ACOMPAÑADA DE UNA COPIA AUTENTICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE CONSTITUYA LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO, JUNTO CON LA CONSTANCIA DE LA ENTIDAD ESTATAL DE LA NO EXISTENCIA DE SALDOS AL FAVOR DEL CONTRATISTA RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDA APLICAR LA COMPENSACIÓN DE QUE TRATA LA CONDICIÓN SEXTA DE ESTE CLAUSULADO O EN LA QUE CONSTE LA DISMINUCIÓN EN EL VALOR A INDEMNIZAR EN VIRTUD DE LA COMPENSACIÓN.

PARÁGRAFO. – DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO LA ASEGURADORA PODRÁ OPTAR POR CUMPLIR SU PRESTACIÓN MEDIANTE EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, O CONTINUANDO CON LA EJECUCIÓN DE LA OBLIGACIÓN GARANTIZADA, PARA ESTE ÚLTIMO EVENTO SE REQUIERE LA ACEPTACIÓN DE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA.

LA DECLARATORIA DE CADUCIDAD NO IMPEDIRÁ QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA TOME POSESIÓN DE LA OBRA O CONTINÚE INMEDIATAMENTE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRATADO, BIEN SEA A TRAVÉS DEL GARANTE O DE OTRO CONTRATISTA.

EN EL EVENTO QUE POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA GARANTIZADO LA ASEGURADORA RESOLVIERA CONTINUAR, COMO CESIONARIO O A FAVOR DE QUIEN DETERMINE ESTA, CON LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA ESTUVIESE DE ACUERDO CON ELLO, EL CONTRATISTA GARANTIZADO ACEPTA DESDE AHORA LA CESIÓN DEL CONTRATO A FAVOR DE LA ASEGURADORA. EN TAL EVENTO LA ASEGURADORA PRESENTARÁ GARANTÍAS.

9. CERTIFICADOS DE MODIFICACIÓN

PARA LOS CASOS EN QUE LA SUMA ASEGURADA SEA AUMENTADA O DISMINUIDA Y PARA AQUELLOS EN LOS CUALES LAS ESTIPULACIONES DEL CONTRATO ORIGINAL SEAN MODIFICADAS, LA ASEGURADORA A SOLICITUD DEL CONTRATISTA GARANTIZADO EXPEDIRÁ UN CERTIFICADO O ANEXO DE MODIFICACIÓN DEL SEGURO, EN DONDE EXPRESE SU CONOCIMIENTO AL RESPECTO DE LAS MODIFICACIONES ACORDADAS ENTRE EL CONTRATISTA GARANTIZADO Y LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE ASEGURADA.

10. SUBROGACIÓN

EN VIRTUD DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, DE ACUERDO CON EL ARTICULO 1096 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EN CONCORDANCIA CON EL ARTÍCULO 203 DEL DECRETO 663 DE 1993 ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO, LA ASEGURADORA SE SUBROGA HASTA CONCURRENCIA DE SU IMPORTE, EN TODOS LOS DERECHOS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE TENGA CONTRA EL CONTRATISTA GARANTIZADO.

11. NO EXPIRACIÓN POR FALTA DE PAGO DE PRIMA E IRREVOCABILIDAD

LA PRESENTE PÓLIZA NO EXPIRARA POR FALTA DE PAGO DE LA PRIMA NI POR REVOCACIÓN UNILATERAL.

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

12. NATURALEZA DEL SEGURO

LA GARANTÍA OTORGADA POR ESTA PÓLIZA O SUS CERTIFICADOS DE MODIFICACIÓN, NO ES SOLIDARIA, NI INCONDICIONAL Y SU EXIGENCIA ESTÁ SUPEDITADA A LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y SU CUANTIFICACIÓN.

13. NOTIFICACIONES Y RECURSOS

LA ENTIDAD CONTRATANTE DEBERÁ NOTIFICAR A LA ASEGURADORA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS ATINENTES A LA EFECTIVIDAD DE LA PÓLIZA, PREVIO AGOTAMIENTO DEL DERECHO DE DEFENSA DEL CONTRATISTA GARANTIZADO Y EL GARANTE.

14. COEXISTENCIA DE SEGUROS

EN CASO DE EXISTIR, AL MOMENTO DE SINIESTRO, OTRO SEGURO DE CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN AL MISMO CONTRATO, EL IMPORTE DE LA INDEMNIZACIÓN A QUE HAY LUGAR, SE DISTRIBUIRÁ ENTRO LOS ASEGURADORES EN PROPORCIÓN A LAS CUANTÍAS DE SUS RESPECTIVOS SEGUROS

15. COASEGURO

EN CASO DE EXISTIR COASEGURO AL QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 1095 DE CÓDIGO DE COMERCIO, EL IMPORTE DE LA INDEMNIZACIÓN A QUE HAYA LUGAR SE DISTRIBUIRÁ ENTRE LOS ASEGURADORES EN PROPORCIÓN DE LAS CUANTÍAS DE SUS RESPECTIVOS SEGUROS, SIN QUE EXISTA SOLIDARIDAD ENTRE LAS ASEGURADORAS PARTICIPANTES, Y SIN EXCEDER DE LA SUMA ASEGURADA BAJO EL CONTRATO DE SEGURO.

16. PRESCRIPCIÓN

LA PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO SE REGIRÁ POR LAS NORMAS DEL CÓDIGO DE COMERCIO SOBRE CONTRATO DE SEGURO.

17. DOMICILIO

SIN PERJUICIO DE LAS DISPOSICIONES PROCESALES, PARA LOS EFECTOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE CONTRATO SE FIJA COMO DOMICILIO DE LAS PARTES LA CIUDAD DE BOGOTÁ EN LA REPÚBLICA DE COLOMBIA EN FE DE LO ANTERIOR, SE FIRMA A LOS _____DÍAS DEL MES DE_____ DE 20____

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	**EL TOMADOR/ASEGURADO**

seguros mundial® tu compañía siempre

06/04/2021 -1317-P-05-PPSUS2R000000059-D00I
06/04/2021-1317-NT-P-05-NTPSUS2R00000060

seguros mundial®
tu compañía siempre
NIT 860.037.013-6
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES
IVA RÉGIMEN COMÚN - AUTORETENEDORES

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.

Afiliados
CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA
PASA APF
Asociación Panamericana de Fianzas
Panamerican Surety Association

LA COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A

CERTIFICA:

Que la garantía de Cumplimiento contenida en la póliza **NB-100377855** y endoso, **0** cuyo afianzado es: **BPM CONSULTING SAS** Asegurado o Beneficiario: **AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT / AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT** , expedida por la Compañía en **02/04/2025,** no expirará por falta de pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella o por revocación unilateral por parte del Tomador o de la Compañía.

BOGOTA a los **02** días del mes **ABRIL** del año **2025.**



Firma Autorizada - Compañia Mundial de Seguros S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cumplimos los sueños de nuestro planeta reciclando responsablemente.
Protege el Medio Ambiente evitando la impresión de este documento.

AFILIADOS A LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PASA - APF

ACTA DE APROBACIÓN DE PÓLIZA DE LA ORDEN DE COMPRA 144288 CONTRATO ANT-20255127 SUSCRITO ENTRE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS Y BPM CONSULTING SAS

DAVID ESNEYDER AGUILERA PERALTA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.121.936.422, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo para la Gestión Contractual, en ejercicio de las funciones de que trata la Resolución No. 20221000276196 del 10 de octubre de 2022[1], quien obra en nombre de la AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS, con identificación tributaria No. 900.948.953-8, al tenor de lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007[2], APRUEBA las pólizas que contienen la siguiente información:

POLIZA DE SEGURO DE CUMPLIMIENTO ENTIDAD ESTATAL			
ASEGURADORA	SEGUROS MUNDIAL		
NÚMERO DE PÓLIZA	NB-100377855		
ANEXO	0		
FECHA DE EXPEDICIÓN	02/04/2025		
AMPARO	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA	
		FECHA INICIO	FECHA FINAL
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	$ 394.000.000	31/03/2025	25/03/2026
CALIDAD Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES	$ 394.000.000	31/03/2025	25/03/2026
PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES LEGALES E INDEMNIZACIONES LABORALES	$ 197.000.000	31/03/2025	25/09/2028

Para constancia se aprueban las pólizas en Bogotá D.C., el 02 de abril de 2025.

DAVID ESNEYDER AGUILERA PERALTA
Coordinador Grupo Interno de Trabajo para la Gestión Contractual

Proyectó: Poliana Grajales N. – Contratista GIT para la Gestión Contractual

[1] *"Por la cual se actualiza el Grupo Interno de Trabajo – Coordinación para la Gestión Contractual (…) numeral 4 aprobar las garantías en virtud de los contratos que suscriba la Agencia Nacional de Tierras – ANT".*
[2] *"Para la ejecución se requerirá de la aprobación de la garantía y de la existencia de las disponibilidades presupuestales correspondientes (…)".*

Dirección: Calle 43 No. 57-41 - Bogotá, Colombia
Conmutador: (+57) 601 518 58 58 - Opción 0
Línea Gratuita: (+57) 01 8000-933881

MEMORANDO

Bogotá D.C., 2025-02-14 15:18

Al responder cite este Nro.
202560000030713

PARA: **DAVID ESNEYDER AGUILERA PERALTA**
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo para la Gestión Contractual

DE: **ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO**
Secretaria General

ASUNTO: Solicitud proceso de publicación RFI a través del acuerdo marco de precios servicios BPO III.

Cordial saludo.

Amablemente solicito la gestión pertinente para que se adelante el proceso de publicación del RFI a través del Acuerdo Marco de Servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 (lote No. 1), para la contratación de la prestación de Servicios BPO III.

Cordialmente,

ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO
Secretaria General

Anexos: 1. Documento RFI
2. Borrador Estudio Previo
3. Simulado
4. Ficha Técnica

Elaboró: Ricardo Mayorga Díaz. Contratista Secretaría General
Revisó: Jenniffer Martínez – Contratista Secretaría General

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999.

Definiciones	
ACUERDO MARCO DE PRECIOS - AMP	Los Acuerdos Marco de Precios son una herramienta para que el Estado agregue demanda centralice decisiones de adquisición de bienes, obras y/o servicios.
ENTIDADES COMPRADORAS	Son las Entidades Estatales: (a) las que se refiere el artículo de la Ley 80 de 1993, (b) las que se refieren los artículos 10, 14 24 de la Ley 1150 de 2007, (c) las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 la ley 1150 de 2007 cualquier otra Entidad Estatal que, de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco de Precios.
ORDEN DE COMPRA	Es la manifestación de la voluntad de la entidad compradora de vincularse al Acuerdo Marco de precios, obligarse a sus términos y condiciones, es el soporte documental de la relación entre el proveedor y la Entidad Compradora.
PROVEEDOR	Proveedor es quien ha sido seleccionado como resultado de la licitación pública objeto del presente documento que suscribe el Acuerdo Marco de Precios con Colombia Compra Eficiente.
TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO - TVEC	Es el aplicativo SECOP que Colombia Compra Eficiente ha puesto a disposición de las Entidades Compradoras de los Proveedores a través del cual deben hacerse las transacciones del Acuerdo al Marco de Precios.
ENTIDADES COMPRADORAS	Son las Entidades Estatales: (a) las que se refiere el artículo de la Ley 80 de 1993, (b) las que se refieren los artículos 10, 14 24 de la Ley 1150 de 2007, (c) las que por disposición de la ley deban aplicar la Ley 80 de 1993 la ley 1150 de 2007 cualquier otra Entidad Estatal, que de manera autónoma, decida comprar por medio del presente Acuerdo Marco de Precios.

1. Marco Legal

En cumplimiento a lo dispuesto por el Estatuto General de la Contratación Pública, especialmente lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, articulo 41 de la Ley 1955 de 2019, el Decreto 1082 de 2015, en sus artículos 2.2.1.2.1.2.7. al 2.2.1.2.1.2.10 y el Decreto 310 de 2021, la modalidad de selección que aplica para adelantar la necesidad que se pretende satisfacer corresponde a una selección abreviada por instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios – AMP, lo anterior por cuanto el servicio adquirir corresponde a uno de características técnicas uniformes y de común utilización.

2. Justificación Técnica (Dependencia Solicitante)

2.1 Descripción de la Necesidad	El 7 de diciembre de 2015 fue expedido el Decreto No. 2363 "*Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras - ANT y se fija su objeto y estructura*", en un esfuerzo del Gobierno Nacional para consolidar la nueva institucionalidad que responderá a los retos del posconflicto en lo concerniente al desarrollo del campo y la implementación de los acuerdos suscritos en el marco del proceso de paz. La Agencia Nacional de Tierras, como máxima autoridad de tierras de la Nación, tiene por objeto ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para lo cual deberá gestionar el acceso a la tierra como factor productivo, lograr la seguridad jurídica sobre ésta, promover su uso en cumplimiento de la función social de la propiedad, administrar y disponer de los predios rurales de propiedad de la Nación. Aunado a lo anterior, tiene dentro de su población objetivo el campesinado que fue reconocido por el Congreso de la República como sujeto de derechos de especial protección,

reconociendo también su acceso a la tierra y el derecho a la tierra individual y colectiva; así como la construcción social del territorio por parte de las comunidades campesinas.

En este orden de ideas en el Decreto Ley 2363 de 2015 en el numeral 13 del artículo 11 establece como función de la Dirección General "*Formular lineamientos y aprobar la estrategia de atención al ciudadano, propuesta por la Secretaría General, para el mejoramiento continuo e innovación en la gestión*", de lo cual se deduce la obligación de la Secretaría General orientada a presentar una propuesta de lineamientos de la estrategia de atención ciudadana.

Adicionalmente, la Secretaría General, debe velar por el funcionamiento de la prestación del servicio a la ciudadanía y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o de los colaboradores de la Entidad [artículo 29 numeral 15 del Decreto Ley 2363 de 2015[1]]; de igual manera en el numeral 17 de este mismo artículo, se especifica que unas de las funciones es proponer los lineamientos para la operación de las ventanillas de atención e información ciudadana en las Unidades de Gestión Territorial, para que la ciudadanía tenga acceso a orientación e información sobre los bienes y servicios ofrecidos por las entidades del Sector Agricultura y Desarrollo Rural. Lo anterior, en cumplimiento de los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio a la ciudadanía (CONPES 3649 del año 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante establecer que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y el Departamento Administrativo de Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Por lo tanto, la Política de Servicio a la ciudadanía se entiende como una política pública transversal que tiene como objetivo general garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado (Función Pública, 2021).

Es así, que se establece el CONPES 3649 de 2010 "*Política Nacional de Servicio a la ciudadanía*" y el CONPES 3785 de 2013 "*Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*", el cual señala que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio a la ciudadanía (PNSC) en el Departamento Nacional de Planeación.

[1] Numeral 15 del Decreto 2363 de 2015 *Gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos.*

De otra parte, la Ley 1474 de 2011 establece en su artículo 73 lo siguiente << *Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*>>. Igualmente, el artículo 76 de esta ley establece que << (…) *en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*>>. Mediante estos a apartados se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, a través de mecanismos como: el desarrollo institucional para el servicio a la ciudadanía, afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en los servidores público y el fortalecimiento de los canales de atención.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante recalcar que el servicio a la ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, de acuerdo con lo establecido en las políticas definidas por el Gobierno Nacional, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia. Es así como la Política de Servicio a la ciudadanía va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación de valor público y a la garantía de los derechos de los ciudadanos y grupos de valor definidos por cada Entidad.

Para dar cumplimiento a este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, mecanismos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus requerimientos, mediante principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el propósito de facilitar el goce efectivo de sus derechos.

Por lo tanto, la estrategia de servicio a la ciudadanía de la ANT está basada en un enfoque diferencial, buscando la igualdad real y efectiva, que reconoce la diversidad y las necesidades de las personas de acuerdo con las características de los grupos poblacionales que acceden a asesoría, orientación o tramite. Esta estrategia está integrada por cuatro canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual); estos canales son atendidos desde dos frentes de trabajo: el Front Office, el cual está a cargo de los agentes que hacen parte del equipo se servicio a la ciudadanía contratado a través de la orden de compra, quienes asesoran y orientan a los ciudadanos que acuden a la entidad por medio de los canales presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada); y el Back Office (integrado por todas las dependencias de la Agencia), encargado de dar respuesta a los distintos requerimientos ciudadanos recibidos en el canal escrito.

Como parte de la implementación de esta estrategia, durante la vigencia 2023 la ANT suscribió la Orden de Compra 122856 de 2023, a través de la cual se contrataron los servicios para la atención de los canales: presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada); en el tiempo de ejecución se ha observado un crecimiento en las asesorías y atenciones a la ciudadanía a través

de estos canales. Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 332.693 ciudadanos, como se evidencia en las siguientes tablas:

Canal presencial

Mes	CAN	CHAPINERO	PAT	UGT	FERIAS	Total
Enero	701	1.088	1.117	11.123	0	**14.029**
Febrero	817	1.423	1.199	15.049	106	**18.594**
Marzo	716	1.055	933	11.732	77	**14.513**
Abril	886	1.139	1.091	14.600	66	**17.782**
Mayo	695	1.244	995	13.139	193	**16.266**
Junio	738	1.021	857	11.206	282	**14.104**
Julio	749	1.273	950	13.048	135	**16.155**
Agosto	891	1.249	1.000	12.502	327	**15.969**
Septiembre	837	1.100	894	13.990	99	**16.920**
Octubre	1.053	1.279	857	14.936	122	**18.247**
Noviembre	775	899	753	11.616	246	**14.289**
Diciembre	575	660	473	6.636	10	**8.354**
Total	**9.433**	**13.430**	**11.119**	**149.577**	**1.663**	**185.222**

Fuente: Aplicativo CRM

Como se observa en la tabla durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 185.222 ciudadanos a través del canal presencial.

Canal telefónico

Meta	90%	80%	5%	65%			
Mes	**Nivel de Atención**	**Nivel de Servicio**	**Nivel de Abandono**	**Ocupación**	**Entrantes**	**Atendidas**	**Abandonadas**
Enero	96,88%	91,32%	3,12%	78,01%	14.360	13.912	448
Febrero	97,16%	90,43%	2,84%	76,00%	13.419	13.038	381
Marzo	98,51%	95,55%	1,49%	77,94%	10.029	9.880	149
Abril	97,91%	92,80%	2,09%	81,35%	12.151	11.897	254
Mayo	96,85%	89,60%	3,15%	83,66%	11.709	11.340	369
Junio	96,13%	87,73%	3,87%	84,18%	9.931	9.547	384
Julio	97,84%	93,29%	2,16%	84,07%	11.353	11.108	245
Agosto	97,75%	92,20%	2,25%	84,40%	10.582	10.344	238
Septiembre	97,91%	93,63%	2,09%	85,77%	9.524	9.325	199
Octubre	94,98%	86,99%	5,02%	84,47%	13.702	13.014	688
Noviembre	96,66%	90,29%	3,34%	85,93%	10.292	9.948	344
Diciembre	98,20%	95,05%	1,80%	86,18%	7.572	7.436	136
Total	**97,15%**	**91,35%**	**2,85%**	**82,65%**	**134.624**	**130.789**	**3.835**

Fuente: Aplicativo UContact

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 130.789 ciudadanos a través del canal telefónico.

Canal virtual (Chat)

Mes	CHAT
Enero	886
Febrero	1.138
Marzo	903
Abril	1.105
Mayo	1.131
Junio	880
Julio	903
Agosto	923
Septiembre	1.010
Octubre	937
Noviembre	548
Diciembre	439
Total	**10.803**

Fuente: Aplicativo CRM

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 10.803 ciudadanos a través del chat institucional.

Canal virtual (videollamada)

Mes	VIDEOLLAMADA
Enero	470
Febrero	576
Marzo	463
Abril	599
Mayo	539
Junio	491
Julio	513
Agosto	469
Septiembre	496
Octubre	482
Noviembre	413
Diciembre	368
Total	**5.879**

Fuente: Aplicativo CRM

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 5.879 ciudadanos a través de videollamada.

Para dar continuidad a la atención al ciudadano en la vigencia 2025, se requiere contar con el Servicio BPO, disponible en la tienda virtual del Estado Colombiano, por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente, de tal manera que la Agencia Nacional de Tierras pueda contar con el equipo técnico y profesional idóneo para dar asesoría y orientación a los ciudadanos y ciudadanas en los distintos canales de servicio, en las Unidades de Gestión Territorial y Puntos de Atención de Tierras dispuestos por la Agencia en el territorio nacional. Así mismo, se requiere contar con mecanismos de control de calidad, seguimiento a la gestión

y monitoreo, sobre la información suministrada por los agentes del centro de contacto a la ciudadanía, para que reciban la información adecuada, pertinente y oportuna frente a sus inquietudes. Toda esta gestión se realizará con profesionales y técnicos de distintas disciplinas académicas, que cuenten con la capacidad técnica y experiencia requerida.

A continuación, se presenta la relación de ciudades y municipios donde se requiere el servicio de centro de contacto, para la Agencia Nacional de tierras, teniendo en cuenta que todos los puntos con excepción de la ciudad de Bogotá, deberán cumplir funciones de radicación de PQRSDF en ventanilla, la clasificación, organización, custodia y envío documental dependerá de la Subdirección Administrativa y financiera y del área de gestión documental dependiendo de las directrices territoriales que se indiquen para este fin:

Canal	Concepto	Total	Profesional	Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	18	0	18	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	3	2	1	Z1
Atención presencial	Medellín - Antioquia	2	0	2	Z1
	Villavicencio - Meta	2	0	2	Z2
	Popayán - Cauca	2	0	2	Z2
	Pasto - Nariño	2	0	2	Z2
	Cúcuta - Norte de Santander	2	0	2	Z2
	Florencia - Caquetá	2	0	2	Z3
	Montería - Cordoba	2	0	2	Z2
	Santa Marta - Magdalena	2	0	2	Z2
	Soacha - Cundinamarca	2	0	2	Z1
	Ibagué - Tolima	2	0	2	Z2
	Neiva - Huila	3	0	3	Z2
	Tunja - Boyacá	1	0	1	Z2
	Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z3
	Bucaramanga - Santander	3	0	3	Z1
	Pereira - Risaralda	2	0	2	Z2
	Quibdó - Choco	1	0	1	Z3
	Sincelejo - Sucre	2	0	2	Z2
	Soledad - Atlántico	2	0	2	Z1
	Cartagena – Bolívar	2	0	2	Z1
	Valledupar – Cesar	1	0	1	Z3
	Yopal - Casanare	2	0	2	Z2
	Mompox - Bolívar	1	0	1	Z3
	San José del Guaviare - Guaviare	1	0	1	Z3
	Mocoa - Putumayo	1	0	1	Z3

	Puerto Carreño - Vichada	1	0	1	Z3
	Sede Chapinero - Bogotá	4	2	2	Z1
	Sede CAN - Bogotá	3	2	1	Z1
	Arauca - Arauca	1	0	1	Z3
	Manizales - Caldas	1	0	1	Z2
	Riohacha - La Guajira	1	0	1	Z3
	Armenia - Quindío	2	0	2	Z2
	San Andrés	1	0	1	Z3
	Cali - Valle del Cauca	1	0	1	Z1
	Leticia - Amazonas	1	0	1	Z3
	Inírida - Guainía	1	0	1	Z3
	Mitú - Vaupés	1	0	1	Z3
TOTAL		**82**	**6**	**76**	

Fuente: Secretaría General ANT

La totalidad de personal de la operación es requerida de manera presencial en su respectivo sitio de trabajo de acuerdo con los puntos geográficos expuestos en el cuadro anterior.

Equipo Staff: Todo el personal de Staff es requerido de manera presencial y dedicación exclusiva para la Agencia Nacional de Tierras, tal como está definido en las fichas técnicas del Acuerdo Marco, teniendo en cuenta la siguiente tabla:

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LUGAR DE TRABAJO
Equipo de Staff	Coordinador Nacional	1	Oficina del CAN en Bogotá
	Minero de datos	1	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Líder de calidad	4	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Formador	1	Bogotá, instalaciones del proveedor
	Supervisor	1	Oficina del CAN en Bogotá
		1	Oficina de Chapinero en Bogotá
		1	UGT sede Santa Marta
		1	Instalaciones del proveedor (el supervisor del canal telefónico)
Totales de Staff		**11**	

Fuente: Secretaría General ANT

El recurso humano requerido, debe estar integrado por personal profesional y técnico de distintas disciplinas y núcleos básicos del conocimiento, quienes además de las funciones generales previstas en el Acuerdo Marco de Precios dispuesto por la Agencia Colombia Compra

Eficiente, deberán cumplir con las previstas por la Agencia Nacional de Tierras, en desarrollo de la Estrategia de Servicio a la ciudadanía de la Entidad. Estas son:

1. Suministrar las respuestas a los requerimientos efectuados por los ciudadanos, siempre que atiendan los temas de la misionalidad de la Agencia y se encuentren dentro de la órbita de gestión del equipo de Servicios BPO.

2. Suministrar información y orientación a los ciudadanos en los asuntos misionales e institucionales de la Agencia Nacional de Tierras, teniendo como base la reglamentación jurídica vigente, sus trámites, procesos y procedimientos, mediante los canales de servicio a la ciudadanía dispuestos por la Entidad.

3. Apoyar la gestión de notificación de los actos administrativos, previa solicitud de las dependencias misionales de la Entidad, a la Secretaría General de la Agencia.

Además de las especificaciones anteriormente mencionadas, es importante tener en cuenta que la Agencia Nacional de Tierras tiene previsto en la operación, el traslado de los agentes de servicio a la ciudadanía, a distintos municipios del territorio nacional, para adelantar jornadas específicas de asesoría, orientación e información para los ciudadanos en el territorio, relacionadas con ferias de servicio. Es preciso anotar que esta identificación de municipios es dinámica y puede variar dependiendo la necesidad específica de la Agencia Nacional de Tierras y de las invitaciones que se reciban durante la vigencia para apoyar estas actividades, teniendo en cuenta lo anterior no se cuenta con un cronograma establecido para el año 2025.

Sin embargo, para los meses de enero a diciembre de 2024 se participó en 44 ferias de servicio a nivel nacional. En el siguiente cuadro se observan los meses, el número de ferias y los municipios donde se llevaron a cabo.

FERIAS DE SERVICIO VIGENCIA 2024		
MES	**FERIAS**	**MUNICIPIO**
Enero	0	-
Febrero	1	Alpujarra y Fresno
	1	San Calixto
Marzo	1	La Palma
	1	San José de Cúcuta
Abril	1	San Juan de Río Seco
	1	Bogotá, Gobernación Cundinamarca
	1	Viotá
Mayo	1	La Palma
	1	Villagómez
	1	Sibaté
	1	Urumita
	1	Pereira
	1	Inírida
	1	Ocaña
Junio	1	Bogotá, Corferias

	1	Mosquera
	1	Tierralta
	1	Viotá
	1	San José de Cúcuta
	1	Paz de Ariporo
	1	San Andrés
	1	Ocaña
Julio	1	Girardot
	1	La Palma
	1	Pueblo Rico
	1	Dos Quebradas
	1	Tocancipá
Agosto	1	Santa Rosa del Sur
	1	Tame
	1	Santa Cruz de Mompox
	1	Tierralta
Septiembre	1	Pereira
	1	Puerto Santander
	1	Arauca
	1	Tauramena
Octubre	1	Pereira
	1	Arauca
	1	Montería
Noviembre	1	Popayán
	1	San José de Cúcuta
	1	Tunja
	1	El Tarra
Diciembre	1	Inírida
	1	Trinidad
Total ferias 2024	**44**	

Fuente: Secretaría General ANT

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio BPO se convierte en una estrategia fundamental para permitir el acceso a la información, prestar la atención y asesoría a los ciudadanos que requieren información de la Agencia Nacional de Tierras, y promover la participación ciudadana. Así mismo, para generar información de valor sobre la caracterización de la ciudadanía y sus necesidades, las cuales son insumos importantes para la toma de decisiones de las áreas misionales y permite enfocar, con mayor pertinencia, el proceso de mejora continua, la optimización de trámites y la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas.

La necesidad que se pretende satisfacer con esta contratación es, cumplir el mandato constitucional de servir a la ciudadanía, en cumplimento de la política pública que rige a las entidades públicas y en el caso particular a la Agencia, cumplir el marco normativo relacionado y sus distintas estrategias orientadas a la Reforma Rural Integral, como misión principal de la Agencia. Por lo anterior es fundamental continuar con el fortalecimiento y posicionamiento de la Agencia en el territorio nacional, así como en los espacios ciudadanos, con el fin de continuar acercando la Entidad a la ciudadanía, entregar información clara, precisa y concreta, así como el acceso a los trámites que se adelantan en materia de tierras.

	De acuerdo a los argumentos mencionados en los párrafos anteriores, se hace necesario adelantar el proceso de contratación a través del ACUERDO MARCO SERVICIOS DE BPO III, CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024 (Lote 1), para la contratación de la prestación de Servicios BPO, teniendo en cuenta los requerimientos registrados en el simulador del Acuerdo Marco, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas de cada ítem contenido en el mencionado Acuerdo Marco de Precios. Es preciso anotar que, en el anexo No. 1 (RFI), la Agencia presenta la información técnica de la operación propia de la Entidad en sus distintos canales de servicio, documento que hace parte integral del presente estudio previo.
2.2. Justificación de la Modalidad de Selección	Resulta importante inicialmente resaltar que el artículo 209 de la Constitución Política que establece que “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”, se debe tener en cuenta que el principio de economía que proclama la Carta Política, es aplicable al trámite de las actuaciones administrativas, garantizando acciones eficientes que generen la menor cantidad posible de costos administrativos y presupuestales para la adopción de la decisión que se requiere, a la par que se logre el más alto nivel de calidad en la contratación. En cumplimiento de sus funciones las Entidades Estatales, sujetas a la Ley 80 de 1993, para seleccionar a sus contratistas y la oferta más favorable para sus intereses no se encuentran en una posición de libertad absoluta, pues están sujetas a los procedimientos preestablecidos en las leyes y reglamentos. La preparación, adjudicación y perfeccionamiento de sus contratos es eminentemente reglado, fijado por el orden jurídico, bajo precisos principios que garantizan el derecho a la igualdad de los oferentes, la libertad de participación y el cumplimiento de los fines estatales perseguidos con esta actividad. Por eso, el ordenamiento establece mecanismos, modalidades o procesos de selección objetiva de la persona más idónea y la oferta más favorable o ventajosa para la celebración del contrato con la administración, que serán más o menos rigurosos en función a ciertos elementos, como la cuantía, el tipo o naturaleza del contrato o el objeto de los bienes y servicios requeridos. En este sentido, las normas que consagran estos procedimientos de selección son de carácter imperativo y de orden público, no disponibles y, por tanto, de obligatorio cumplimiento, lo que implica que no pueden ser dispuestas por sus destinatarios de manera diferente y sus efectos no pueden evitarse o modificarse. Al respecto el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 actualmente establece las cinco (5) modalidades de selección para la escogencia del contratista y fija las reglas de cada una de ellas: licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos, mínima cuantía y contratación directa. La modalidad de selección a aplicar al presente proceso es la selección abreviada para adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente a través del Acuerdo

Marco de Precios, donde se encuentran los términos y condiciones de uso de Colombia compra eficiente, mediante la modalidad de prestación de servicios.

En este sentido, la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado".

Así mismo, el artículo 3, numeral 7 ibidem señala como una de sus funciones la de "Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto."

Por su parte, la Ley 1150 de 2007, Título I, Artículo 2 establece como modalidades de selección para la escogencia de contratistas, las siguientes:

"ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

(…) 2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos. Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos; (…)" El artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto Nacional 1082 de 2015 dispone lo siguiente:

"Utilización del Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada. Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2. 7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del

	presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario." El artículo 1° del Decreto Nacional 310 de 2021 que modificó el artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto Nacional 1082 de 2015 el cual establece: "Artículo 1: Modificación del artículo 2.2.1.2.1.2.7. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional. ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente. (…)" Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del artículo 2° de la ley 1150 de 2007 (...) Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos. De conformidad al análisis normativo y jurisprudencial realizado, tenemos que es necesaria la aplicación de la presente modalidad, teniendo en cuenta que existe el Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1, el cual cuenta con los bienes y servicios necesarios para satisfacer la necesidad de la entidad y garantizar el servicios de atención al ciudadano en las diferentes UGT´S y PAT´S.
2.3 Tipología Contractual	El Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en su artículo 32 define los contratos estatales, como aquellos actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el estatuto de contratación pública, los previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad, así como los que se definen a continuación, obra, consultoría, prestación de servicios, concesión, encargos fiduciarios y fiducia pública. Sin embargo, es un listado meramente enunciativo, pues la Ley 80 de 1993 se integra con las tipologías contractuales previstas en el derecho privado, de acuerdo con lo establecido en el inciso primero del artículo 13 que dispone "Los contratos que celebren las entidades a que se refiere el artículo 2o. del presente estatuto se regirán por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas en esta ley". Esta idea también se reitera en el EGCAP considerando que las estipulaciones de los contratos serán las que, de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las previstas en esta ley, correspondan a su esencia y naturaleza art. 40, inciso primero.

	De esta manera, los contratos de las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación se rigen generalmente por el derecho privado y por el derecho público, pues las normas civiles y comerciales son el derecho común de los contratos estatales, aplicables a toda relación contractual, teniendo en cuenta la naturaleza de los sujetos involucrados en la misma. Por ello, con excepción de las materias expresamente reguladas en el Estatuto de Contratación, es posible la aplicación de las normas de derecho privado. Esta precisión es importante, porque el grueso de los contratos típicos como el de compraventa, arrendamiento, mutuo, comodato, depósito, suministro, transporte, etc. se encuentran en el Código Civil y en el Código de Comercio, por lo que allí encuentran gran parte de su régimen jurídico. Sin embargo, ello no excluye la existencia y validez de contratos atípicos suscritos por las Entidades públicas, pues, aunque no corresponden a un molde legal predefinido, en ellos obra con mayor alcance la libertad contractual. En este tipo de contratos como actos jurídicos atípicos se refleja en mayor medida la autonomía de la voluntad de las partes en la creación de la relación contractual, pues es en ellos donde los interesados, en la búsqueda de encontrar herramientas para la ejecución de las actividades necesarias para la ejecución de sus objetivos, determinan los efectos que han de producir, su alcance, sus condiciones y modalidades, en aplicación del inciso primero del precitado artículo 32 de la Ley 80 de 1993, que define los contratos estatales como "[…] todos los actos jurídicos generadores de obligaciones […] derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad […]". De acuerdo con lo expuesto conforme a la interpretación general de las normas del sistema de compras públicas, el artículo 32 de la Ley 80 de 1993 define los contratos estatales como "[…] todos los actos jurídicos generadores de obligaciones […] derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad […]", por lo que las Entidades públicas están facultadas para suscribir contratos objeto pretenda satisfacer su necesidad. En este orden de ideas, de acuerdo a los términos establecidos en el parágrafo 5 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, la orden de compra constituye un contrato estatal entre la entidad compradora y el proveedor, es decir, la orden de compra es un acto jurídico generador de obligaciones mediante el cual se expresa la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse a un instrumento de agregación de demanda a través de una operación secundaria, que para todos los efectos obliga a las partes y cumple los requisitos antes descritos obligándose a sus términos y condiciones, y es el soporte documental de la relación entre el Proveedor y la Entidad Compradora.
3. Objeto a Contratar con sus Especificaciones Técnicas	
3.1 Objeto	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028 en su componente de lote No. 1
3.2 Clasificación UNSPC	CODIGO UNSPSC: 83111600 — DESCRIPCIÓN: Servicios de personal temporal

	Nota: De acuerdo con el artículo 6 Ley 1150 de 2007 los códigos UNSPSC no son obligatorios para la modalidad de contratación directa para la acreditación de experiencia, por lo tanto, los anteriores códigos son proporcionados de forma informativa (mas no obligatorio) y se utilizan únicamente para hablar un lenguaje común y una metodología uniforme de acuerdo con los señalado por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.
3.3 Relación Estratégica del Objeto Contractual con la Planeación Institucional	Actualizar y fortalecer la política de servicio a la ciudadanía en las sedes de la ANT a nivel nacional. El Servicio a la Ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, teniendo en cuenta lo establecido en las políticas definidas por el Gobierno Nacional, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia, la cual establece en el artículo 2 que se debe garantizar el Servicio a la Comunidad. Es así como la Política de Servicio a la Ciudadanía va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación de valor público y a la garantía de los derechos de los Ciudadanos y grupos de valor definidos por cada Entidad. Para dar cumplimiento a este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional debemos poner a disposición de los Ciudadanos, los instrumentos, mecanismos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus requerimientos, mediante principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el propósito de facilitar el goce efectivo de sus derechos. Para lograr estos propósitos, se considera necesario contratar los servicios de una empresa para el apoyo a la gestión de la estrategia de Servicio a la Ciudadanía, que permita contar con un equipo técnico y profesional idóneo para dar asesoría y orientación a los Ciudadanos en los distintos canales de servicio y en los diferentes programas y servicios de la Entidad, especialmente aquellos que están orientados al acceso y formalización de las tierras rurales, con el fin de aportar al objetivo misional del ordenamiento social de la propiedad rural, en los diferentes Puntos de Atención de Tierras dispuestos por la Agencia en el territorio nacional, en las Unidades de Gestión Territorial y en las oficinas de la ciudad de Bogotá.
3.4 Especificaciones Técnicas Exigidas	Las especificaciones técnicas, son las definidas en el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios Acuerdo Marco de Servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024, publicado el 11 de febrero del 2025, vigente hasta el 11 de febrero del 2028, en su componente de Lote No. 1 para los ítems relacionados en el simulador anexo al presente documento.
4. Imputación Presupuestal y Supervisión	
4.1 Rubro Presupuestal	A-02-02-02-008—005 Servicios de soporte
4.2 Supervisor	La supervisión estará a cargo de la Secretaria General o quien haga sus veces.
5. Determinación del Objeto Contractual (Descripción)	
5.1 Valor y Forma de Pago	El valor del presente contrato será hasta por la suma de CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIECISEIS PESOS CON VEINTE CENTAVOS M/CTE. ($4.978.832.316,20), INCLUIDO IVA, y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos a que haya lugar

	Mensual, previa presentación de factura de los servicios efectivamente prestados y cumplimiento de los requisitos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios – clausula 12.
5.2 Plazo de Ejecución	El plazo de ejecución del contrato será desde el 17 de marzo de 2025 hasta el 25 de septiembre de 2025, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y suscripción del acta de inicio.
5.3 Obligaciones Especificas	Se relacionan las obligaciones específicas contenidas en el Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO, en la minuta final del contrato suscrito con los proveedores, cláusula 7, páginas 37 a 44, disponible en la página web de Colombia Compra Eficiente. **Obligaciones específicas del Acuerdo Marco:** 1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17. 2. Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. 3. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra. Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre. 4. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago. 5. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO. 6. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales. 7. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales. 8. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

11. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

12. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

13. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

14. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

15. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

16. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

17. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

19. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

20. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

21. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

22. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

23. Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

24. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

25. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

26. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

27. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

28. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

29. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

30. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

31. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

32. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

33. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

34. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

35. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

36. El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

37. Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

	38. Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17. 39. En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC. 40. Facturar de conformidad con la Cláusula 12. 41. Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables. 42. Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables. El proveedor en todo caso debe dar cumplimiento a la totalidad de los lineamientos contenidos en el acuerdo marco de precios, así como con los estándares de calidad e indicadores de servicio y operación y acuerdos de niveles de servicio ANS.
5.4 Informes y/o Productos	Informe mensual de la gestión adelantada y todos los informes requeridos por la Agencia Nacional de Tierras, propios de la operación contratada.
5.5 Lugar de Ejecución	La orden de compra será ejecutada en los siguientes lugares del Territorio Nacional: Bogotá, Medellín, Villavicencio, Popayán, Pasto, Cúcuta, Florencia, Montería, Santa Marta, Soacha, Ibagué, Neiva, Tunja, Ocaña, Bucaramanga, Pereira, Quibdó, Sincelejo, Soledad, Cartagena, Valledupar, Yopal, Mompox, San José del Guaviare, Puerto Carreño, Leticia, Arauca, Manizales, Inírida, Riohacha, Armenia, San Andrés, Cali y Mitú.

6. Criterios para Seleccionar la Oferta más Favorable

Teniendo en cuenta que, dentro de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente, deberá "(…) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto". Además, el Decreto 1082 de 2015, estableció que Colombia Compra Eficiente debe adelantar el Proceso de Contratación para los Acuerdos Marco por medio de la modalidad de Licitación Pública.

Considerando lo anterior y que la orden de compra derivada del Acuerdo Marco de Servicios BPO III CCE-SNG-AMP-005-2024, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente resulta ser la opción más favorable para la Entidad, garantizando la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo, que tiene como requisitos habilitantes: la capacidad jurídica, experiencia, capacidad financiera, capacidad de organización; además que los criterios para evaluar las ofertas fueron los estipulados en la licitación pública que se adelantó para seleccionar a los proveedores del Acuerdo Marco de Precios, cuyo objeto es: establecer: (i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación de Servicios BPO por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren el Servicio BPO; y (iii) las condiciones para el pago del Servicio BPO por parte de las Entidades Compradoras.

El procedimiento establecido para que la entidad adquiera los Servicios BPO, componente Centro de Contacto dedicado a través del Acuerdo Marco de Precios, iniciará con una solicitud de cotización llamada Evento, se realizará a través de la página web de la Tienda Virtual del Estado Colombiano donde se establece, el bien solicitado por la entidad y las cantidades requeridas por la misma. Luego de la solicitud de cotización, la ANT dará un plazo máximo de 10 días hábiles para que los proveedores coticen, conforme lo indica la cláusula 7 de la minuta del AMP, una vez entregada dicha cotización, mediante la plataforma por los diferentes proveedores que cumplen con todos los términos del Acuerdo Marco de Precios Número CCE-SNG-AMP-005-2024, para adquirir el Servicio de BPO componente Centro de Contacto, teniendo en cuenta los ítems relacionados en el anexo 1, en donde se realizó la simulación de dichos ítems, suscrito por Colombia Compra Eficiente, la entidad seleccionara el proveedor que cumpla todos los requisitos, condiciones y cotice el precio más bajo.

7. Garantías

Las garantías previstas para esta contratación son las definidas en la minuta final del contrato suscrito entre Colombia Compra Eficiente y los proveedores del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO CCE-SNG-AMP-005-2024, en la cláusula No. 17, Garantía de Cumplimiento. Páginas 61 a la 63.

De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 2.2.1.2.1.2.9. del Decreto 1082 de 2015, se tienen que "(…) Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.".

En ese orden de ideas, para la operación secundaria a realizar se tendrá en cuenta lo previsto en el numeral 17.2 Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras de la cláusula 17 del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO CCE-SNG-AMP-005-2024, que señala:

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras Amparo Suficiencia Vigencia:

Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra. La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra. Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior. En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada. Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

8. CRITERIOS DE DESEMPATE DE LOS PROVEEDORES EN SUS PROPUESTAS

En caso de empate en el puntaje total de dos o más Ofertas, La ANT debe escoger el Proponente aplicando los criterios de desempate previstos en el Artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, y por el decreto reglamentario 1860 de 2021, de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso los compromisos internacionales vigentes.

La documentación con la cual se acreditarán los factores de desempate en caso de presentarse empate entre las ofertas presentadas por los diferentes oferentes; Deberá ser remitida junto a la propuesta económica el día del cierre, y enviada al correo electrónico: contratos@ant.gov.co de lo contrario no se tendrá en cuenta para su acreditación.

Criterio de desempate	Forma de acreditación Decreto 1860 de 2021
Art. 2.2.1.2.4.2.17. “En caso de empate en el puntaje total de dos o más ofertas en los Procesos de Contratación realizados con cargo a recursos públicos, en los Procesos de Contratación realizados por las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, así como los celebrados por los Procesos de Contratación de los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales, el contratante deberá utilizar las siguientes reglas de forma sucesiva y excluyente para seleccionar al oferente favorecido, respetando en todo caso las obligaciones contenidas en los Acuerdos Comerciales vigentes, especialmente en materia de trato nacional”.	
Reglas que deben aplicarse de manera sucesiva y excluyente	

1. Preferir la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Para acreditar este factor de desempate se tendrán en cuenta las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.1.1.3.1., en concordancia con el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, que trata del puntaje para la promoción de la industria nacional en los Procesos de Contratación de servicios. Para estos efectos, incluso se aplicará el inciso tercero de la definición de Servicios Nacionales establecida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1., citado anteriormente. En este sentido, en los procesos en los que aplique el puntaje previsto en el inciso 1 del artículo 2 de la Ley 816 de 2003, el requisito se cumplirá en los mismos	**a. SERVICIOS NACIONALES.** Un servicio es nacional si es prestado por una persona natural colombiana o residente en Colombia. Un servicio es nacional si es prestado por una persona jurídica constituida en el País. Conforme lo anterior, para acreditar que presta servicios nacionales, según la naturaleza jurídica, la ENTIDAD VERIFICARÁ DIRECTAMENTE los siguientes documentos, según corresponda: 1. Para personas naturales: La ENTIDAD VERIFICARA DIRECTAMENTE en los documentos aportados en la operación primaria la Cédula de Ciudadanía que certifica la nacionalidad o visa de residencia. 2. Para personas jurídicas: La ENTIDAD VERIFICARA DIRECTAMENTE en el Registro Único Empresarial y Social-RUES, que la persona jurídica haya sido constituida en el país. En este sentido se verificará con el certificado de existencia y representación legal, si el domicilio de la persona jurídica está dentro del territorio nacional. Para el caso de las figuras asociativas, se verificará la constitución de la empresa de cada uno de los integrantes del proponente plural. b. BIENES RELEVANTES. La Secretaría de Educación del Distrito tomando como base las disposiciones de la operación principal adelantada por Colombia Compra Eficiente para el desarrollo de la Licitación Pública No. CCENEG-063-01-2022, en la cual los proveedores acreditaron los bienes nacionales relevantes y en consideración a que en el acuerdo marco de precios se establece que el proveedor tiene como obligación general prestar el Servicio con los Bienes de Aseo y Cafetería de las marcas incluidas en el Catálogo, el PROVEEDOR DEBERÁ APORTAR diligenciado y firmado por el representante legal del proponente el “Formato No. 1 - apoyo a la industria nacional”, por medio del cual manifiesta que en caso de ser seleccionado prestará el Servicio Integral de Aseo y Cafetería con los Bienes de Aseo y Cafetería con las marcas incluidas en el Catálogo del acuerdo marco y conforme los requerimientos de la Entidad.
2. Preferir la propuesta de la mujer cabeza de familia. Su acreditación se realizará en los términos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008, o la norma que lo modifique, aclare, adicione o	Igualmente, se preferirá la propuesta de la mujer víctima de violencia intrafamiliar, la cual acreditará dicha condición de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008, esto es, cuando se profiera una medida de protección expedida por la autoridad competente. En virtud del artículo 16 de la Ley 1257 de 2008, la medida de protección la debe impartir el comisario de familia del

	sustituya. Es decir, la condición de mujer cabeza de familia y la cesación de esta se otorgará desde el momento en que ocurra el respectivo evento y se declare ante un notario. En la declaración que se presente para acreditar la calidad de mujer cabeza de familia deberá verificarse que la misma dé cuenta del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley 82 de 1993, modificado por el artículo 1 de la Ley 1232 de 2008.	lugar donde ocurrieron los hechos y, a falta de este, del juez civil municipal o promiscuo municipal, o la autoridad indígena en los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades de esta naturaleza. En el caso de las personas jurídicas se preferirá a aquellas en las que participen mayoritariamente mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, presentará un certificado, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50%) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por mujeres cabeza de familia y/o mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, esta declaración debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario anteriores a la fecha del cierre de la presentación de cotizaciones. Además, deberá acreditar la condición indicada de cada una de las mujeres que participen en la sociedad, aportando los documentos de cada una de ellas, de acuerdo con los dos incisos anteriores. Finalmente, en el caso de los proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información de estos datos sensibles, como es el caso de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, deberá autorizar de manera previa y expresa el tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la precitada Ley, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate.	

3. Preferir la propuesta presentada por el proponente que acredite enlas condiciones establecidas en la ley que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, deacuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, debidamente certificadas por la oficina del Ministerio del Trabajo de larespectiva zona, que hayan sido contratados con por lo menos un (1) año de anterioridad a la fecha de cierre del Proceso de Contratación o desde el momento de la constitución de la persona jurídica cuando esta es inferior a un (1) año y que manifieste adicionalmente que mantendrá dicho personal por un lapso igual al término de ejecución del contrato.	"Si la oferta es presentada por un proponente plural,el integrante que acredite que el diez por ciento (10%) de su nómina está en condición de discapacidad, en los términos del presente numeral, debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25%) en la estructura plural y aportar como mínimo el veinticinco por ciento (25%)de la experiencia acreditada en la oferta. El tiempo de vinculación en la planta referida de que trata este numeral se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. En el caso de que se tarte de un proponente plural, cada integrante del mismo deberá adjuntar las planillas de manera independiente para su acreditación.
4. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite la vinculación en mayor proporción de personas mayores que no sean beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que hayan cumplido el requisito de edad de pensión establecido en la ley, para ello, la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el revisor fiscal, según corresponda, entregará un certificado, en el que se acredite, bajo la gravedad de juramento, las personas vinculadas en su nómina y el número de trabajadores que no son beneficiarios de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia y que cumplieron el requisito de edad de pensión, para lo cual diligenciará el Formato No. 3A - Vinculación de personas mayores y no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o sobrevivencia (EMPLEADOR – PROPONENTE). Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que se encuentren en las condiciones descritas y que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del plazo de solicitud de cotización.	El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de constitución de la persona jurídica, cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. En el caso de los proponentes plurales, su representante legal acreditará el número de trabajadores vinculados que son personas mayores no beneficiarias de la pensión de vejez, familiar o de sobrevivencia, y que cumplieron el requisito de edad de pensión establecido en la ley, de todos los integrantes del proponente. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En cualquiera de los dos supuestos anteriores, para el otorgamiento del criterio de desempate, cada uno de los trabajadores que cumpla las condiciones previstas por la ley, allegará un certificado firmada, mediante el cual acredita, bajo la gravedad de juramento, que no es beneficiario de pensión de vejez, familiar o sobrevivencia, y cumple la edad de pensión; además, se deberá adjuntar los documentos de identidad, los contratos y los pagos de seguridad social que demuestren la vinculación del trabajador mayor con el proponente. De igual forma, se deberá incluir las planillas de aportes parafiscales correspondientes a los últimos tres meses de la nómina, con el fin de verificar la correcta afiliación y el cumplimiento oportuno de los pagos de seguridad social de los empleados.

Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de la constitución de la persona jurídica.	La mayor proporción se definirá en relación con el número total de trabajadores vinculados en la planta de personal, por lo que se preferirá al oferente que acredite un porcentaje mayor. En el caso de proponentes plurales, la mayor proporción se definirá con la sumatoria de trabajadores vinculados en la planta de personal de cada uno de sus integrantes.
5. Preferir la propuesta presentada por el oferente que acredite que por lo menos el diez por ciento (10%) de su nómina pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana, para lo cual, la persona natural, el representante legal o el revisor fiscal, según corresponda, bajo la gravedad de juramento señalará las personas vinculadas a su nómina, y el número de identificación y nombre de las personas que pertenecen a la población indígena, neg ra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Solo se tendrá en cuenta la vinculación de aquellas personas que hayan estado vinculadas con una anterioridad igual o mayor a un (1) año contado a partir de la fecha del cierre del plazo de solicitud de cotización. Para los casos de constitución inferior a un (1) año, se tendrá en cuenta a aquellos que hayan estado vinculados desde el momento de constitución de la persona jurídica.	El tiempo de vinculación en la planta referida, de que trata el inciso anterior, se acreditará con el certificado de aportes a seguridad social del último año o del tiempo de su constitución cuando su conformación es inferior a un (1) año, en el que se demuestren los pagos realizados por el empleador. Además, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana, en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente. En el caso de los proponentes plurales, su representante legal presentará un certificado, mediante el cual acredita que por lo menos diez por ciento (10%) del total de la nómina de sus integrantes pertenece a población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitana. Este porcentaje se definirá de acuerdo con la sumatoria de la nómina de cada uno de los integrantes del proponente plural. Las personas enunciadas anteriormente podrán estar vinculadas a cualquiera de sus integrantes. En todo caso, deberá aportar la copia de la certificación expedida por el Ministerio del Interior, en la cual acredite que el trabajador pertenece a la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana en los términos del Decreto Ley 2893 de 2011, o la norma que lo modifique, sustituya o complemente.
6. Preferir la propuesta de personas naturales en proceso de reintegración o reincorporación, para lo cual presentará copia de alguno de los siguientes documentos: i) la certificación en las desmovilizaciones colectivas que expida la Oficina de Alto Comisionado para la Paz, ii) el certificado que emita el Comité Operativo	En el caso de las personas jurídicas, el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, entregará un certificado, mediante el cual acredite bajo la gravedad de juramento que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas partes de la persona jurídica está constituida por personas en proceso de reintegración o reincorporación. Además, deberá aportar alguno de los certificados del inciso anterior, junto con los documentos de identificación de cada una de las

para la Dejación de las Armas respecto de las personas desmovilizadas en forma individual, el certificado que emita la Agencia para la Reincorporación y la Normalización que acredite que la persona se encuentra en proceso de reincorporación o reintegración o cualquier otro certificado que para el efecto determine la Ley. Además, se entregará copia del documento de identificación de la persona en proceso de reintegración o reincorporación.	personas que está en proceso de reincorporación o reintegración. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá la oferta cuando todos los integrantes sean personas en proceso de reincorporación, para lo cual se entregará alguno de los certificados del inciso primero de este numeral, y/o personas jurídicas donde más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuotas parte esté constituida por personas en proceso de reincorporación, para lo cual el representante legal, o el revisor fiscal, si está obligado a tenerlo, Para acreditar correctamente el criterio de desempate relacionado con personas en proceso de reintegración o reincorporación, será necesario presentar un certificado emitido por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN). Este certificado deberá confirmar que la persona se encuentra en estado activo dentro del proceso de reincorporación o reintegración, y debe ir acompañado de una copia del documento de identificación de la persona adicional debe tener una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendarios anteriores a la fecha del cierre de la presentación de cotizaciones. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como son las personas en proceso de reincorporación o reintegración, autoricen a la Secretaría de manera previa y expresa el manejo de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 como requisito para el otorgamiento de este criterio de desempate.
7. Preferir la oferta presentada porun proponente plural siempre que se cumplan las siguientes condiciones.	"7. 1. Esté conformado por al menos una madre cabeza de familia y/o una persona en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual se acreditarán estas condiciones de acuerdo con lo previsto en el inciso 1 del numeral 2 y/o el inciso 1 del numeral 6 del presente artículo; o por una persona jurídica en la cual participe o participen mayoritariamente madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, para lo cual el representante legal o el revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, presentarán un certificado, mediante el cual acrediten, bajo la gravedad de juramento, que más del cincuenta por ciento (50 %) de la composición accionaria o cuota parte de la persona jurídica está constituida por madres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración. Además, deberá acreditar la condición

	indicada de cada una de las personas queparticipen en la sociedad que sean mujeres cabeza de familia y/o personas en proceso de reincorporación o reintegración, aportando los documentos de cada uno de ellos, de acuerdo con lo previsto en este numeral. Este integrante debe tener una participación de por lo menos el veinticinco por ciento (25 %) en el proponente plural. 7.2. El integrante del proponente plural de que tratael anterior numeral debe aportar mínimo el veinticinco por ciento (25%) de la experiencia acreditada en la oferta. 7.3. En relación con el integrante del numeral 7.1. nila madre cabeza de familia o la persona en proceso de reincorporación o reintegración, ni la persona jurídica, ni sus accionistas, socios o representanteslegales podrán ser empleados, socios o accionistas de otro de los integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante del que trata el numeral 7.1. lo manifestará en un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. Debido a que para el otorgamiento de este criterio de desempate se entregan certificados que contienen datos sensibles, de acuerdo el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, se requiere que el titular de la información de estos, como es el caso de las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración autoricen de manera previa y expresael tratamiento de esta información, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, como requisito para el otorgamiento del criterio de desempate".
8. Preferir la oferta presentada por una MiPymes, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015. **Asociaciones mutuales.**	"Preferir la oferta presentada por una MiPymes, lo cual se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordanciacon el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto1074 de 2015. Asimismo, se preferirá la oferta presentada por una cooperativa o asociaciones mutuales, para lo cual se aportará el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el caso específico en que el empate se presenteentre cooperativas o asociaciones mutuales que tengan el tamaño empresarial de grandes empresas junto con micro, pequeñas o medianas, se preferirála oferta las cooperativas o asociaciones mutuales que cumplan con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.

	Tratándose de proponentes plurales, se preferirá laoferta cuando cada uno de los integrantes acredite alguna de las condiciones señaladas en los incisos anteriores de este numeral. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas".
9. Preferir la oferta presentada porel proponente plural constituido en su totalidad por micro y/o pequeñas empresas, cooperativas o asociaciones mutuales.	"La condición de micro o pequeña empresa se verificará en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del presente Decreto, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074de 2015. La condición de cooperativa o asociación mutual se acreditará con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o la autoridad respectiva. En el evento enque el empate se presente entre proponentes plurales cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutua/es que tengan la calidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantestengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuáles al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutualque cumpla con los criterios de clasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas.
10. Preferir al oferente persona natural o jurídica que acredite, de acuerdo con sus estados financieros o información contable con corte al 31 de diciembre del año anterior, que por lo menos el veinticinco porciento (25 %) del total de sus pagos fueron realizados a MiPymes,cooperativas o asociaciones mutuales por concepto de proveeduría del oferente, efectuados durante el año anterior.	"el proponente persona natural y contador público; oel representante legal de la persona jurídica y revisor fiscal para las personas obligadas por ley; odel representante legal de la persona jurídica ycontador público, según corresponda, entregará uncertificado expedido bajo la gravedad de juramento, en el que conste que por lo menos el veinticinco porciento (25%) del total de pagos fueron realizados a MiPymes, cooperativas o asociaciones mutuales. Igualmente, cuando la oferta es presentada por un proponente plural se preferirá a este siempre que: 10.1. Esté conformado por al menos una MiPymes, cooperativa o asociación mutual que tenga una

	participación de por lo menos el veinticinco porciento (25%) en el proponente plural, para lo cual sepresentará el documento de conformación del proponente plural y, además, ese integrante acredite la condición de MiPymes, cooperativa o asociación mutual en los términos del numeral 8 delpresente artículo; 10.2. La MiPymes, cooperativa o asociación mutual aporte mínimo el veinticinco por ciento (25 %) de la experiencia acreditada en la oferta; y 10.3. Ni la MiPymes, cooperativa o asociación mutualni sus accionistas, socios o representantes legales sean empleados, socios o accionistas de los otros integrantes del proponente plural, para lo cual el integrante respectivo lo manifestará mediante un certificado suscrito por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica. En el evento en que el empate se presente entre proponentes plurales, que cumplan con los requisitos de los incisos anteriores, cuyos integrantes estén conformados únicamente por cooperativas y asociaciones mutuales que tengan lacalidad de grandes empresas junto con otras en las que los integrantes tengan la calidad de micro, pequeñas o medianas, se preferirá la oferta de aquellos proponentes plurales en los cuales al menos uno de sus integrantes sea una cooperativa o asociación mutual que cumpla con los criterios declasificación empresarial definidos por el Decreto 1074 de 2015, que sean micro, pequeñas o medianas".
11. Preferir las empresas reconocidas y establecidas como Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo o Sociedad BIC, delsegmento MiPymes	"se presentará el certificado de existencia y representación legal en el que conste elcumplimiento a los requisitos del artículo 2 de la Ley1901 de 2018, o la norma que la modifique o la sustituya. Asimismo, acreditará la condición de MiPymes en los términos del numeral 8 del presente artículo. Tratándose de proponentes plurales, se preferirá laoferta cuando cada uno de los integrantes acredite las condiciones señaladas en el inciso anterior de este numeral".
12. Utilizar un método aleatorio para seleccionar al oferente, el cual deberá estarestablecido previamente en el pliego de condiciones, invitación o documento que haga sus veces.	

Si persiste el empate y de acuerdo con lo señalado en el numeral 12 artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 Colombia Compra Eficiente fija el siguiente mecanismo, conforme al numeral 6.16 del Acuerdo Marco de Precios IV No. CCE-2016-2023:

(i) La Entidad Compradora clasificará a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Posteriormente, la Entidad Compradora le asignará un número entero a cada uno de

estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponda el puesto1.

(ii) Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.

Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO () de Microsoft Excel.

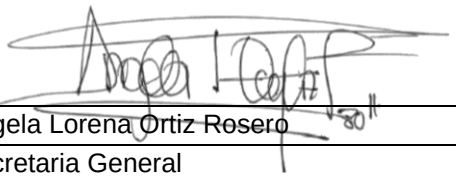
(iii) Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número otorgado.

La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate

- Los factores de desempate deberán aplicarse en armonía con los Acuerdos Comerciales vigentes suscritos por Colombia. De esta manera, en el evento en que el empate se presente entre ofertas cubiertas por un Acuerdo Comercial, se aplicarán los factores de desempate que sean compatibles con los mencionados Acuerdos. Sin perjuicio de la obligación anterior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente señalarán en un Manual o Guía no vinculante los lineamientos para la aplicación de los factores de desempate en cumplimiento de un Acuerdo Comercial en la etapa de selección del Proceso de Contratación.

- Si el empate entre las propuestas se presenta con un proponente, bien o servicio extranjero cuyo país de origen no tiene Acuerdo Comercial con Colombia, ni trato nacional por reciprocidad o con ocasión de la normativa comunitaria, se dará aplicación a todos los criterios de desempate previstos en el presente numeral.

- Conforme con el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, La Agencia Nacional de Tierras garantizará el derecho a la reserva legal de toda aquella información que acredita el cumplimiento de los factores de desempate de: i) las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar,ii) las personas en proceso de reincorporación y/o reintegración y iii) la población indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palenquera, Rrom o gitana.

Firma:	
Nombre:	Angela Lorena Ortiz Rosero
Cargo:	Secretaria General

Elaboró: Ricardo Mayorga Díaz. Contratista Secretaría General

Revisó: Jenniffer Martínez – Contratista Secretaría General

DEPENDENCIA SOLICITANTE:	SECRETARÍA GENERAL
FECHA:	Febrero de 2025

I. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Objeto:
Contratar la prestación de servicios de BPO (centro de contacto) para la prestación de servicio a la ciudadanía para los canales de atención por la Agencia Nacional de Tierras dispuestos para tal fin. Canal presencial PAT y UGT, canal telefónico, canal virtual de videollamada y chat.

Descripción de la Necesidad

El 7 de diciembre de 2015 fue expedido el Decreto No. 2363 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Tierras, ANT, y se fija su objeto y estructura”, en un esfuerzo del Gobierno Nacional para consolidar la nueva institucionalidad que responderá a los retos del posconflicto en lo concerniente al desarrollo del campo y la implementación de los acuerdos suscritos en el marco del proceso de paz.

La AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS, como máxima autoridad de las tierras de la Nación, tiene por objeto ejecutar la política de ordenamiento social de la propiedad rural formulada por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, para lo cual “deberá gestionar el acceso a la tierra como factor productivo, lograr la seguridad jurídica sobre ésta, promover su uso en cumplimiento de la función social de la propiedad y administrar y disponer de los predios rurales de propiedad de la Nación”.

El numeral 13 del Decreto No. 2363 establece como función de la Dirección General “Formular lineamientos y aprobar la estrategia de atención al ciudadano, propuesta por la Secretaría General, para el mejoramiento continuo e innovación en la gestión” por lo cual se deduce la obligación de la Secretaría General, orientada a diseñar y liderar la ejecución de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la Agencia Nacional de Tierras. Adicionalmente, la Secretaría General debe velar por el funcionamiento de la prestación del Servicio a la Ciudadanía y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Entidad1 (numeral 15 del Decreto No. 2363 de 2015)]; lo anterior, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el documento CONPES 3649 del año 2010, relacionados con la Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.

De otra parte, la Ley 1474 de 2011 establece en su artículo 73 lo siguiente “Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

[1] Numeral 15 del Decreto 2363 de 2015 *Gestionar y seguimiento a la adecuada atención de solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos.*

Igualmente, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "(…) en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Adicionalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su segunda versión (Decreto No. 1499 de 2017), que, en un único sistema de gestión, articula el que hacer de las entidades públicas, mediante los lineamientos de 17 políticas de desarrollo administrativo lideradas por 11 entidades estatales, el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Es así que la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano determina en el componente de atención al ciudadano lo siguiente: "En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del Servicio a la Ciudadanía, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin".

Así mismo, en cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Decreto de Gobierno en Línea Manual (Decreto No. 1078 de 2015) 3.1, entre otras disposiciones, la Agencia Nacional de Tierras diseña e implementa una estrategia para el acceso y atención a los ciudadanos a través de multicanales, para optimizar el acceso a la información, la gestión de trámites y servicios, la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, y adecuando los espacios adicionales de participación ciudadana.

Dicha estrategia multicanal concentra los canales oficiales de comunicación, atención y Servicio a la Ciudadanía como son el escrito, telefónico, presencial y virtual, por medio de los cuales los Ciudadanos presentan sus requerimientos, peticiones, quejas, sugerencias, denuncias, reclamos y felicitaciones a la Agencia Nacional de Tierras y éstas son atendidas cumpliendo los lineamientos de la Entidad frente a los Niveles y Acuerdos de Servicio. Estos canales constituyen el punto de acceso a información por parte de los ciudadanos y se proyectan como espacios de participación para que los ciudadanos puedan interactuar con la Agencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Agencia Nacional de Tierras cuenta actualmente con una Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, la cual contiene estos cuatro canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual). Estos canales son atendidos desde dos frentes de trabajo: el **Front Office** encargado de asesorar y orientar a los ciudadanos que acuden a la Entidad en los canales presencial y telefónico; y el **Back Office** (integrado por todas las dependencias de la Agencia), encargado de dar respuesta a los distintos requerimientos ciudadanos recibidos en los canales escrito y virtual.

Esta estrategia de Servicio a la Ciudadanía requiere contar con el personal técnico y profesional idóneo para continuar con la asesoría y orientación a los ciudadanos en los temas misionales, estratégicos y transversales de la Agencia Nacional de Tierras, y dar respuesta a los requerimientos recibidos por los distintos canales previstos por la Entidad.

Contar con esta estrategia de atención e información, permitirá disminuir el riesgo de afectación sustancial que generaría la no atención oportuna, asesoría y orientación a los Ciudadanos, pues se dará respuesta a inquietudes de nuestra población, trámites de formularios, peticiones, quejas y reclamos, los cuales cuentan con términos establecidos que deben ser gestionados con celeridad.

Adicionalmente, con esta estrategia multicanal pretendemos responder a las directrices y lineamientos impartidos por la Estrategia de Gobierno en Línea en el Manual 3.1, en particular con los siguientes componentes del Decreto No. 2573 de 2014 por el cual se dictan los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea, en la medida que para la Agencia Nacional de Tierras es prioritaria la implementación y fortalecimiento de la estrategia institucional de Servicio a la Ciudadanía en el territorio nacional, permitiendo el acceso a la información, la prestación del servicio y asesoría a los ciudadanos que lo requieran de manera oportuna.

Así mismo, es importante tener en cuenta que el Servicio a la Ciudadanía es fundamental y estratégico para las entidades públicas, teniendo en cuenta lo establecido en las políticas definidas por el Gobierno Nacional, entendido éste como uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con la Constitución Política de Colombia, la cual establece en el artículo 2 que se debe garantizar el Servicio a la Comunidad. Es así como la Política de Servicio a la Ciudadanía va mucho más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que las entidades públicas orienten su gestión a la generación de valor público y a la garantía de los derechos de los Ciudadanos y grupos de valor definidos por cada Entidad.

Para dar cumplimiento a este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional debemos poner a disposición de los Ciudadanos, los instrumentos, mecanismos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus requerimientos, mediante principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el propósito de facilitar el goce efectivo de sus derechos.

Para lograr estos propósitos, se considera necesario contratar los servicios de una empresa para el apoyo a la gestión de la estrategia de Servicio a la Ciudadanía, que permita contar con un equipo técnico y profesional idóneo para dar asesoría y orientación a los Ciudadanos en los distintos canales de servicio, en los diferentes Puntos de Atención de Tierras dispuestos por la Agencia en el territorio nacional, en las Unidades de Gestión Territorial y en las oficinas de la ciudad de Bogotá.

Así mismo, se requiere contar con mecanismos de control de calidad, seguimiento a la gestión y monitoreo, sobre la información suministrada por los agentes del centro de contacto a los Ciudadanos, para que éstos reciban la información adecuada, pertinente y oportuna frente a sus inquietudes. Toda esta gestión se realizará con profesionales y técnicos de distintas disciplinas académicas, que cuenten con la capacidad técnica y experiencia requerida.

La necesidad que se pretende satisfacer con esta contratación es, cumplir el mandato constitucional de servir al Ciudadano, en cumplimento de la política pública que rige a las entidades públicas y en el caso particular a la Agencia, cumplir el marco normativo relacionado y sus distintas estrategias orientadas al Ordenamiento de la Propiedad Rural, como misión principal de la Agencia.

II. COMPONENTES DEL BIEN O SERVICIO

A continuación, se presenta la gestión realizada en la implementación de la estrategia de servicio a la ciudadanía con el apoyo del Centro de Contacto de la ANT, durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2024.

2.1 CANAL TELEFÓNICO

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 han ingresado un total de 134.624 llamadas, de las cuales se 130.789. Se dio cumplimiento a los indicadores de servicio y calidad, previstos por Colombia Compra Eficiente en el Acuerdo Marco de Precios.

Tabla 1. Cifras canal telefónico

Meta	90%	80%	5%	65%			
Mes	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	Ocupación	Entrantes	Atendidas	Abandonadas
Enero	96,88%	91,32%	3,12%	78,01%	14.360	13.912	448
Febrero	97,16%	90,43%	2,84%	76,00%	13.419	13.038	381
Marzo	98,51%	95,55%	1,49%	77,94%	10.029	9.880	149
Abril	97,91%	92,80%	2,09%	81,35%	12.151	11.897	254
Mayo	96,85%	89,60%	3,15%	83,66%	11.709	11.340	369
Junio	96,13%	87,73%	3,87%	84,18%	9.931	9.547	384
Julio	97,84%	93,29%	2,16%	84,07%	11.353	11.108	245
Agosto	97,75%	92,20%	2,25%	84,40%	10.582	10.344	238
Septiembre	97,91%	93,63%	2,09%	85,77%	9.524	9.325	199
Octubre	94,98%	86,99%	5,02%	84,47%	13.702	13.014	688
Noviembre	96,66%	90,29%	3,34%	85,93%	10.292	9.948	344
Diciembre	98,20%	95,05%	1,80%	86,18%	7.572	7.436	136
Total	**97,15%**	**91,35%**	**2,85%**	**82,65%**	**134.624**	**130.789**	**3.835**

Fuente: Aplicativo UContact

Tabla 2. Comparativo canal telefónico

CANAL TELEFÓNICO		
ENERO A DICIEMBRE 2023	ENERO A DICIEMBRE 2024	VARIACIÓN %
142.069	130.789	-7,94%

2.2 CANAL PRESENCIAL

A través del canal de atención presencial, durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron un total de 185.222 solicitudes de información, trámites y servicios, en las diferentes Unidades de Gestión Territorial, Puntos de Atención de Tierras en los municipios de Ocaña, Mompox, y Soacha y Ferias de Servicio, según lo estipulado en la siguiente tabla.

Tabla 3. Cifras canal presencial

Mes	CAN	CHAPINERO	PAT	UGT	FERIAS	Total
Enero	701	1.088	1.117	11.123	0	**14.029**
Febrero	817	1.423	1.199	15.049	106	**18.594**
Marzo	716	1.055	933	11.732	77	**14.513**
Abril	886	1.139	1.091	14.600	66	**17.782**
Mayo	695	1.244	995	13.139	193	**16.266**
Junio	738	1.021	857	11.206	282	**14.104**
Julio	749	1.273	950	13.048	135	**16.155**
Agosto	891	1.249	1.000	12.502	327	**15.969**
Septiembre	837	1.100	894	13.990	99	**16.920**
Octubre	1.053	1.279	857	14.936	122	**18.247**
Noviembre	775	899	753	11.616	246	**14.289**
Diciembre	575	660	473	6.636	10	**8.354**
Total	**9.433**	**13.430**	**11.119**	**149.577**	**1.663**	**185.222**

Fuente: Aplicativo registro de usuarios CRM

Tabla 4. Comparativo canal presencial

CANAL PRESENCIAL		
ENERO A DICIEMBRE 2023	**ENERO A DICIEMBRE 2024**	**VARIACIÓN %**
125.813	183.559	31,46%

2.3 CANAL DE CHAT

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron 10.803 ciudadanos, por medio del chat, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 5. Cifras canal chat

Mes	CHAT
Enero	886
Febrero	1.138
Marzo	903
Abril	1.105
Mayo	1.131
Junio	880
Julio	903
Agosto	923
Septiembre	1.010
Octubre	937
Noviembre	548
Diciembre	439
Total	**10.803**

Fuente: Aplicativo registro de usuarios CRM

Tabla 6. Comparativo canal chat

CANAL VIRTUAL - CHAT		
ENERO A DICIEMBRE 2023	**ENERO A DICIEMBRE 2024**	**VARIACIÓN %**
11.234	10.803	-3,84%

2.4 CANAL DE VIDEO LLAMADA

Durante los meses de enero a diciembre de 2024 se atendieron 5.879 ciudadanos, a través de este canal, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 7. Cifras canal videollamada

Mes	VIDEOLLAMADA
Enero	470
Febrero	576
Marzo	463
Abril	599
Mayo	539
Junio	491
Julio	513
Agosto	469
Septiembre	496
Octubre	482
Noviembre	413
Diciembre	368
Total	**5.879**

Fuente: Aplicativo registro de usuarios CRM

Tabla 8. Comparativo canal videollamada

CANAL VIRTUAL - VIDEO LLAMADA		
ENERO A DICIEMBRE 2023	**ENERO A DICIEMBRE 2024**	**VARIACIÓN %**
4.170	5.879	29,07%

Como se observa en las tablas anteriores, el número de requerimientos, atenciones y solicitudes de la ciudadanía recibidos mediante los canales de atención presencial, telefónico y virtual (chat y videollamada) en sus resultados generales se han incrementado las atenciones o su variación ha sido mínima respecto del periodo anterior; comportamiento que requiere de un equipo de profesionales que lleve a cabo la asesoría y orientación específicas para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, tanto en las sedes de Bogotá como en las UGT y los PAT. Al presentarse un importante aumento de la demanda de servicios por parte de la ciudadanía, la prestación del servicio debe seguir y cubrir dicha tendencia al alza.

En la siguiente tabla, se presenta la relación de sedes, UGT y PAT que se espera cubrir con la adjudicación de la nueva orden de compra, para garantizar la prestación ininterrumpida del servicio:

Tabla 9. Personal

Canal	Concepto	Total	Profesional	Técnico	Zonas acuerdo
Telefónico Bogotá	Call center, en Centro de Contacto	18	0	18	Z1
Virtual	Chat y Videollamada	3	2	1	Z1
Atención presencial	Medellín - Antioquia	2	0	2	Z1
	Villavicencio - Meta	2	0	2	Z2
	Popayán - Cauca	2	0	2	Z2
	Pasto - Nariño	2	0	2	Z2
	Cúcuta - Norte de Santander	2	0	2	Z2
	Florencia - Caquetá	2	0	2	Z3
	Montería - Cordoba	2	0	2	Z2
	Santa Marta - Magdalena	2	0	2	Z2
	Soacha - Cundinamarca	2	0	2	Z1

Ibagué - Tolima	2	0	2	Z2
Neiva - Huila	3	0	3	Z2
Tunja - Boyacá	1	0	1	Z2
Ocaña - Norte de Santander	1	0	1	Z3
Bucaramanga - Santander	3	0	3	Z1
Pereira - Risaralda	2	0	2	Z2
Quibdó - Choco	1	0	1	Z3
Sincelejo - Sucre	2	0	2	Z2
Soledad - Atlántico	2	0	2	Z1
Cartagena – Bolívar	2	0	2	Z1
Valledupar – Cesar	1	0	1	Z3
Yopal - Casanare	2	0	2	Z2
Mompox - Bolívar	1	0	1	Z3
San José del Guaviare - Guaviare	1	0	1	Z3
Mocoa - Putumayo	1	0	1	Z3
Puerto Carreño - Vichada	1	0	1	Z3
Sede Chapinero - Bogotá	4	2	2	Z1
Sede CAN - Bogotá	3	2	1	Z1
Arauca - Arauca	1	0	1	Z3
Manizales - Caldas	1	0	1	Z2
Riohacha - La Guajira	1	0	1	Z3
Armenia - Quindío	2	0	2	Z2
San Andrés	1	0	1	Z3
Cali - Valle del Cauca	1	0	1	Z1
Leticia - Amazonas	1	0	1	Z3
Inírida - Guainía	1	0	1	Z3
Mitú - Vaupés	1	0	1	Z3
TOTAL	**82**	**6**	**76**	

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Equipo staff

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Equipo de Staff	Coordinador Nacional	1
	Minero de datos	1
	Líder de calidad	4
	Formador	1
	Supervisor	4
Total		**11**

Fuente: elaboración propia

Obligaciones específicas:

1. Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.

2. Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

3. Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

   Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

4. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

5. Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

6. Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.

7. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

8. Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

9. Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

10. Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

11. Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

12. Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

13. Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

14. Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

15. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

16. Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

17. Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

18. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

19. Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

20. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

21. Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

22. Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

23. Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

24. Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

25. Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

26. Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

27. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

28. Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

29. Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

30. Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

31. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

32. Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

33. El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

34. El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

35. El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

36. El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

37. Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

38. Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.

39. En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

40. Facturar de conformidad con la Cláusula 12.

41. Debe adoptar y mantener todas las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.

42. Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.

El proveedor en todo caso debe dar cumplimiento a la totalidad de los lineamientos contenidos en el presente documento y en las condiciones suscritas en el contrato, así como con los estándares de calidad e indicadores de servicio y operación y acuerdos de niveles de servicio ANS establecidos y que están contemplados en el anexo técnico del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO III.

Lugar de ejecución:

Las actividades para realizar se ejecutarán en las ciudades donde la Agencia Nacional de Tierras tiene presencia, a saber: Bogotá D.C. ciudades con oficinas tipo UGT o PAT.

Plazo de ejecución:

Hasta el 25 de septiembre de 2025 previo suscripción del acta de inicio y cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

Forma de pago:

La Agencia Nacional de Tierras - ANT pagará al contratista el valor del contrato en mensualidades vencidas de conformidad con la efectiva prestación del servicio de acuerdo con el número de actividades realizadas durante el respectivo mes, previa presentación de la factura, que contenga las actividades realizadas y el reporte de participación, contra entrega de informe de supervisión y la certificación de recibo a satisfacción del supervisor en el que conste el cumplimiento del contrato.

Para efectos del pago, el proponente deberá adjuntar con la factura, la constancia de encontrarse al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral y Parafiscales, conforme a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago mensual se realizará contra la factura aprobada, a las cuales se deberá adjuntar los siguientes documentos:

- Original de la factura discriminada y firmada con Vo. Bo. del supervisor.
- Formato de recibo a satisfacción, firmado por el Supervisor.
- Certificación del cumplimiento de los pagos al Sistemas de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, Sistema General de Riesgos Laborales, y parafiscales -Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y Cajas de Compensación Familiar-, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Nota 1. En todo caso el pago que se genere en virtud del presente contrato estará sujeto al Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC y a la situación efectiva de los recursos asignados por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito público.

Nota 2. Los servicios que no sean aprobados previamente por el supervisor del contrato, ni recibidos a satisfacción no serán pagados por la entidad. Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de los servicios contratados y la entrega de los informes pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.

Matriz de riesgos:

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría
1	General	Interno	Selección	Operacional	Que no se habiliten proponentes dentro del proceso de selección	Que se declare desierto el proceso de contratación.	2: IMProbable	3:Moderado	5	Riesgo medio
2	General	Externa	Ejecución	Regulatorio	Se presenta por la expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales, que pueden afectar el equilibrio económico del contrato.	Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera o a las dos partes del contrato.	Improbable	Menor	3	Riesgo bajo
3	Especifico	Externa	Ejecución	Operacional	Dificultades y retrasos en la entrega inicial de los Servicios BPO por causas atribuibles al contratista	Indisponibilidad de los servicios contratados para la fecha que se requiere el inicio de la operación del Centro de Contacto	Posible	Moderado	6	Riesgo Alto
4	Específica	Externa	Ejecución	Tecnologicos	Vulnerabilidad de las soluciones que comprometan la seguridad de la información atribuibles a la infraestructura o el la herramienta de BPO; o mal uso de la información por parte del contratista.	Uso diferente, pérdida o destrucción de la información. Que se filtre información relacionada con la ejecución del contrato o con actividades propias de la entidad.	Posible	Mayor	7	Riesgo Alto
5	Especifi co	Externo	Ejecució n	Operaci onal	Huelgas, paros, sabotaje, actos terroristas entre otros, que puedan interrumpir la entrega de los servicios contratados	Indisponibilidad de los Servicios BPO	Improba ble	Moderad o	5	Riesgo Medio
6	General	Externa	Ejecución	Sociales o Politicos	Confinamiento total o parcial decretado por el Gobierno Nacional o Local a causa de cualquier tipo de pandemia, que afecte las partes interesadas o al sector.	Retrasos en el cronograma de ejecución de los servicios contratados Afectación de la prestación del servicio de atención a los usuarios del centro de contacto del ANT	Improbable	Moderado	5	Riesgo Medio
7	Específica	Interno	Ejecución	Operaciona l	Alta rotación del personal que desarrolla labores en el Centro de Contacto, lo que no permite contar con el 100% de la operación contratada	Desmejora en la calidad de los servicios contratados por falta de ocupación de los cupos asignados, según malla de turnos.	Posible	Mayor	8	Riesgo Extremo

Forma de Mitigarlo:

No	¿A quién se le asigna?	Tratamiento / Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	ANT	Establecer condiciones técnicas claras y acorde con la oferta del mercado para este tipo de servicios. Atender y recibir con criterio técnico las observaciones y recomendaciones para el proceso de selección.	1	3	4	Bajo	NO	ANT	Desde la publicación de la cotización del proceso	Hasta la presentación de la oferta	Atención y respuesta a las observaciones y elaborar adendas dentro del proceso en caso de requerirse	Permanente
2	ANT / Contratista	Aplicación inmediata de las disposiciones legales y ajuste de los procesos internos de la entidad.	2	2	4	Baja	NO	ANT / Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Permanente consulta y actualización normativa.	Permanente durante el desarrollo del contrato.
3	Contratista	Establecer un Acuerdo de Nivel de Servicio que establezca la puntualidad en el inicio de la puesta en marcha en la operación de Centro de Contacto.	2	2	4	Baja	SI	ANT / Contratista	La elaboración de los estudios y documentos previos	Hasta los primeros 2 meses de ejecución del contrato	El reporte debe quedar mensualmente con la verificación de servicios recibidos.	Mensual.
4	Contratista	Contar con mecanismos alternativos para salvaguardar la información y su confidencialidad. Realizar pruebas de seguridad a la infraestructura sobre la que presta servicios el contratista. Mitigación mediante	2	2	4	Baja	SI	ANT / Supervisor del Contrato	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Realizar constante seguimiento a la realización de las actividades.	Permanente durante el desarrollo del contrato

		la firma del acuerdo de confidencialidad y la inclusión en el contrato de la clausula de confidencialidad de la información por parte de todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.									
5	Contratista	Obligación de los contratistas de contar con planes de contingencia para estos eventos. Estipulación contractual de descuentos, compensaciones, multas y sanciones al contratista	2	2	4	baja	SI	Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	A través de la comunicación directa entre el Gerente del Contrato y la supervisora del contrato.	Permanente durante el desarrollo del contrato.
6	ANT/Contratista	Análisis de la situación cuando se presente y tomar las medidas a que haya lugar , incluyendo el teletrabajo, trabajo en casa y la virtualidad de un porcentaje mayor de la operación de centro de contacto.	2	3	5	Improbable	Moderado	ANT / Contratista	Al inicio del contrato	Al finalizar el contrato	Acta con la toma de medidas ante dicha situación.	Permanente durante el desarrollo del contrato
7	Contratista	Establecer criterios claros para la selección del personal y socializar al contratista la aplicación del ANS por rotación de personal.	3	4	7	Alto	Si	Contratista	Durante la ejecución del contrato	Al finalizar el contrato	A través de la revisión del ANS de rotación del personal.	Permanente durante el desarrollo del contrato

Elaboró: Ricardo Mayorga Díaz. Contratista Secretaría General
Revisó: Jenniffer Martínez – Contratista Secretaría General

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999.

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHrardila	RAUL FELIPE ARDILA LADINO
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT
Fecha y Hora Sistema:	2025-02-19-11:34 a. m.	

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:	15825	**Fecha Registro:**	2025-02-19	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto			**Uso Caja Menor**	Ninguno	
Valor Inicial:	4.981.023.649,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	4.981.023.649,00	**Saldo x Comprometer:**	4.981.023.649,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	15825	**Fecha Registro:**	2025-02-17	**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
17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	Nación	10	CSF						
					Total:	4.981.023.649,00	0,00	4.981.023.649,00	4.981.023.649,00	0,00

Objeto:	Amparar la contratación de los servicios de BPO II (Atención al Ciudadano) al amparo del Acuerdo Marco "Servicios de BPO III", para la Agencia Nacional de Tierras.

Firma Responsable

EDWAR ARBEY MURILLO LINARES - 1121836369

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999.

Compromiso Presupuestal de Gasto – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHjhgonzal	JAIME HUMBERTO GONZALEZ SUAREZ
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT
Fecha y Hora Sistema:	1/04/2025 12:00:00 a. m.	

REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO

Con base en el CDP No: 15825 de fecha 2025-02-19. Se hizo el registro presupuestal con el siguiente detalle

Número:	523325	**Fecha Registro:**	2025-04-01	**Unidad / Subunidad Ejecutora:**		17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT			
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado			**Tipo de Moneda:**	COP-Pesos	**Tasa de Cambio:**	0,00
Valor Inicial:	3.939.999.999,74	**Valor Total Operaciones:**	0,00			**Valor Actual:**	3.939.999.999,74	**Saldo x Obligar:**	3.939.999.999,74

TERCERO ORIGINAL

Identificación: NIT	900011395	**Razón Social:**	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Número:	59645410178	**Banco:**	BANCOLOMBIA S.A.	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Activa

ORDENADOR DEL GASTO

Identificación:	35264386	**Nombre:**	ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO	**Cargo:**	SECRETARIO GENERAL

CAJA MENOR				VIÁTICOS				DOCUMENTO SOPORTE					
Identificación:		**Fecha de Registro:**		**Genera Viáticos:**	No	**Num. Solicitud de Comisión:**		**Número:**	5127- 144288	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2025-04-01

ÍTEM PARA AFECTACIÓN DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIÓN	VALOR INICIAL	VALOR OPERACIÓN	VALOR ACTUAL	SALDO X OBLIGAR
17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	Nación	10	CSF		3.939.999.999,74	0,00		
					Total:	3.939.999.999,74	0,00	3.939.999.999,74	3.939.999.999,74

Objeto:	Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024

PLAN DE PAGOS							
DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC		POSICION DEL CATALOGO DE PAC		FECHA	VALOR A PAGAR	SALDO POR OBLIGAR	LINEA DE PAGO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-04-30	656.666.666,00	656.666.666,00	NINGUNO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-05-31	656.666.666,00	656.666.666,00	NINGUNO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-06-30	656.666.666,00	656.666.666,00	NINGUNO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-07-31	656.666.666,00	656.666.666,00	NINGUNO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-08-31	656.666.666,00	656.666.666,00	NINGUNO
17-17-00	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2	ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2025-09-30	656.666.669,74	656.666.669,74	NINGUNO

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



EDWAR ARBEY MURILLO LINARES - 1121836369

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999.

Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Tabla de Contenido

Cláusula 1 Definiciones 7
Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco 8
Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco 8
Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco 8
Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco 9
Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria 10
Cláusula 7 Obligaciones de los Proveedores 27
Cláusula 8 Obligaciones de Colombia Compra Eficiente 44
Cláusula 9 Suspensión del catálogo 46
Cláusula 10 Precio de la adquisición de los Servicios BPO 46
Cláusula 11 Actualización de precios y artículos del Catálogo 48
Cláusula 12 Facturación y pago 50
Cláusula 13 Plazo y vigencia 53
Cláusula 14 Prórroga del Acuerdo Marco 55
Cláusula 15 Cesión 55
15.2. Cesión de la posición contractual en la Orden de Compra 56
Cláusula 16 Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control 57
Cláusula 17 Garantía de cumplimiento 59
Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento 63
Cláusula 19 63
19.1 Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente 64
19.2 Multas impuestas por las Entidades Compradoras 68
Cláusula 20 Cláusula penal 69
20.1. Imposición de la Cláusula Penal por parte de Colombia Compra Eficiente 69
20.2. Imposición de la Cláusula Penal por parte de la Entidad Compradora 70
Cláusula 21 Conflicto de interés 71
Cláusula 22 Independencia de los Proveedores 72
Cláusula 23 Terminación unilateral 73
Cláusula 24 Cesión unilateral 73
Cláusula 25 Exclusión del Mecanismo 74

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Cláusula 26	Reforma del Mecanismo	74
Cláusula 27	Propiedad intelectual	75
Cláusula 28	Supervisión	75
Cláusula 29	Indemnidad	76
Cláusula 30	Caso fortuito y fuerza mayor	76
Cláusula 31	Titularidad de la información	76
Cláusula 32	Confidencialidad	77
Cláusula 33	Solución de controversias	78
Cláusula 34	Notificaciones	79
Cláusula 35	Documentos	82
Cláusula 36	Interpretación	82
Cláusula 37	Disponibilidad presupuestal	83
Cláusula 38	Lugar de ejecución y domicilio contractual	83
Cláusula 39	Liquidación	83
Cláusula 40	Firma	84

Entre los suscritos **GUILLERMO BUENAVENTURA CRUZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 16.704.378 de Cali, en calidad de Subdirector de Negocios de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, nombrado mediante la Resolución 254 del 24 de mayo de 2024, cargo para el cual tomó posesión, según consta en el Acta de posesión número 024 de fecha 24 de mayo de 2024, en uso de las facultades y funciones contenidas en el Decreto Ley 4170 de 2011, actuando en nombre y representación de la **AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA –COLOMBIA COMPRA EFICIENTE–** con NIT 900.514.813-2, por una parte; y por la otra parte los proveedores BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., identificado con NIT 900011395-6 y representado legalmente por Norberto Duarte Monsalve, identificado con cédula de ciudadanía C.C. 91278784, MILLENIUM BPO S.A., identificado con NIT 830050856-2 y

representado legalmente por Andrés Eduardo Zuluaga Camacho, identificado con cédula de ciudadanía 9298669, OUTSOURCING S.A.S BIC, identificado con NIT 800211401-8 y representado legalmente por John Fernando Santafe Correa, identificado con cédula de ciudadanía 79.694.477, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., identificado con NIT 800.219.668-3 y representado legalmente por Nibaldo Enrique Toledo Takahashi, identificado con cédula de extranjería 255953, UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ, conformada por GRUPO ASD S.A.S., identificado con NIT 860.510.031-7 y OUTSOURCING S.A.S., identificado con NIT 830.039.329-8, y representada legalmente por Armando Flórez Pinzón, identificado con cédula de ciudadanía 3229404, EMTELCO S.A.S, identificado con NIT 800237456-5 y representado legalmente por Juan David Adarve Vergara, identificado con cédula de ciudadanía 98528165, C&C SERVICES S.A.S, identificado con NIT 900008653-0 y representado legalmente por Luz Yarime Giraldo Castaño, identificada con cédula de ciudadanía 2471900, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SA, identificado con NIT 900.292.245-4 y representado legalmente por Felipe Samper Strouss, identificado con cédula de ciudadanía 81717459, LEON & ASOCIADOS SAS, identificado con NIT 800.220.143-0 y representado legalmente por Fabio Guillermo Leon Leon, identificado con cédula de ciudadanía 80407979, INNOVA TECH IT SAS, identificado con NIT 900.860.807-0 y representado legalmente por Santia Castañeda Lopera, identificada con cédula de ciudadanía 1020435598, ANDES BPO SAS, identificado con NIT 900326590-9 y representado legalmente por Juan Alberto Ortiz Alzate, identificado con cédula de ciudadanía 5431898 y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS, identificado con NIT 900264538-8 y representado legalmente por Richard Giovanny Suarez Torres, identificado con cédula de ciudadanía 79576294, que prestarán los servicios BPO según la adjudicación por Lotes así[1]:

[1] Fuente: Resolución n.º 717 del 17 de diciembre de 2024, "Por la cual se adjudica el proceso de Licitación Pública CCENEG-079-01-2024, cuyo objeto es (i)Seleccionar a los

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

LOTE 1			
PROPONENTE	**INTEGRANTES DEL PROPONENTE PLURAR**	**NIT**	**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CÉDULA**
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.	N/A	900011395-6	NORBERTO DUARTE MONSALVE C.C. 91278784
MILLENIUM BPO S.A.	N/A	830050856-2	ANDRES EDUARDO ZULUAGA CAMACHO C.C. 79298669
OUTSOURCING S.A.S BIC	N/A	800211401-8	JOHN FERNANDO SANTAFE CORREA C.C. 79.694.477
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	N/A	800.219.668-3	NIBALDO ENRIQUE TOLEDO TAKAHASHI C.E 255953
UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	GRUPO ASD S.A.S. IQ OUTSOURCING S.A.S.	860.510.031-7 830.039.329-8	ARMANDO FLOREZ PINZON C.C. 3229404
EMTELCO S.A.S	N/A	800237456-5	JUAN DAVID ADARVE VERGARA C.C. 98528165
C&C SERVICES S.A.S	N/A	900008653-0	LUZ YARIME GIRALDO CASTAÑO C.C. 2471900

proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios".

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

LOTE 1			
PROPONENTE	**INTEGRANTES DEL PROPONENTE PLURAR**	**NIT**	**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CÉDULA**
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	N/A	900.292.245-4	FELIPE SAMPER STROUSS C.C 81717459

LOTE 2			
PROPONENTE	**INTEGRANTES DEL PROPONENTE PLURAR**	**NIT**	**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y CÉDULA**
LEON & ASOCIADOS SAS	N/A	800.220.143-0	FABIO GUILLERMO LEON LEON C.C. 80407979
INNOVA TECH IT SAS	N/A	900.860.807-0	SANTIA CASTAÑEDA LOPERA C.C. 1020435598
ANDES BPO SAS	N/A	900326590-9	JUAN ALBERTO ORTIZ ALZATE C.C. 15431898
RST ASOCIADOS PROJECTS SAS	N/A	900264538-8	RICHARD GIOVANNY SUAREZ TORRES C.C. 79576294

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Hemos convenido en celebrar un Acuerdo Marco, previas las siguientes consideraciones:

I. Que el Decreto Ley 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, con el objeto de impulsar políticas públicas y herramientas orientadas a la organización y articulación de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública para lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

II. Que una de las funciones asignadas a Colombia Compra Eficiente es "(…) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para el efecto".

III. Que los numerales 1, 3, 4, 7 y 8 del artículo 12 del Decreto Ley 4170 de 2011 asignan como funciones de la Subdirección de Negocios (i) adelantar estudios de mercado y análisis sectoriales y de demanda, sobre las compras y contratación pública relacionada con los Acuerdos Marco o Instrumentos de Agregación de Demanda que diseñe y organice; (...) (iii) identificar y promover mecanismos de adquisición y agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y contratación pública (...); (iv) diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y promover y desarrollar los procesos de selección para la celebración de los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda, a cargo de la agencia; (...) (vii) desarrollar mecanismos que permitan una mayor y mejor participación de proponentes en los procesos de compras y contratación pública de las entidades estatales, en el marco de sus competencias; y (viii) diseñar parámetros que permitan a las entidades estatales definir adecuadamente

los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización, promover la utilización de las subastas y la generación de nuevos instrumentos y herramientas de apoyo para su realización.

IV. Que el Decreto 1082 de 2015 estableció que Colombia Compra Eficiente diseñará y organizará los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda con base en el análisis del sector y usando la modalidad de selección que corresponda.

V. Que, con fundamento en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes, Colombia Compra Eficiente realizó el proceso de licitación pública CCENEG-079-01-2024, el cual le fue adjudicado a los Proveedores ya identificados.

Por lo anterior, Colombia Compra Eficiente y los Proveedores celebran el presente Acuerdo Marco el cual se rige por las siguientes cláusulas:

Cláusula 1 Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que se les asigna en el Anexo 1 de definiciones y lo indicado en el proceso de selección. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo como lo requiera el contexto en el cual son utilizados. Otros términos utilizados con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos no definidos deben entenderse de acuerdo con su significado propio y contextual según los documentos que hacen parte del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024.

Cláusula 2 Objeto del Acuerdo Marco

El objeto del Acuerdo Marco es (i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

Cláusula 3 Alcance del objeto del Acuerdo Marco

El presente Acuerdo Marco tiene como alcance la prestación de Servicios BPO y los Proveedores se obligan a suministrar a las Entidades Compradoras los Servicios de BPO, de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo 2 – Fichas Técnicas y en los documentos que hacen parte del proceso de contratación.

Los Proveedores se obligan a prestar a las Entidades Compradoras los servicios BPO en las condiciones establecidas en los estudios y documentos previos, en el pliego de condiciones, anexos y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y en el presente documento.

El proveedor prestará los servicios de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y de las plataformas de prestación de servicios, la capacidad técnica de integración con otras aplicaciones y los diferentes niveles de servicio provistos en el catálogo del Acuerdo y demás condiciones que correspondan al Lote para el cual fue seleccionado.

Cláusula 4 Catálogo del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente debe publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el Catálogo del Acuerdo Marco después de la suscripción del acta de inicio, previa puesta en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Para que los bienes y/o servicios adjudicados de un Proveedor queden habilitados en el Catálogo, Colombia Compra Eficiente debe haber aprobado la garantía única de cumplimiento y haber validado todos los requisitos dispuestos en los documentos del proceso para la puesta en operación.

Colombia Compra Eficiente es responsable de mantener el Catálogo actualizado en los términos de la cláusula 11 del presente documento.

Para la gestión del catálogo, Colombia Compra Eficiente aproximará todos los precios del Catálogo al valor entero más cercano así: números con parte decimal menor que 0,5 al entero inmediatamente inferior, y números con parte decimal mayor o igual que 0,5 al número entero inmediatamente superior.

Parágrafo primero: Los precios máximos permitidos de los servicios BPO serán los establecidos en el Catálogo, los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal. Sin embargo, si la entidad compradora tiene gravámenes adicionales (estampillas) se determinarán de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 8.

Parágrafo segundo: Durante la operación secundaria los Proveedores podrán realizar descuentos para cada uno de los servicios.

Cláusula 5 Valor del Acuerdo Marco

El valor del Acuerdo Marco es de cero (0) pesos. La sumatoria de las Órdenes de Compra o transacciones adelantadas a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de la generación anterior permite definir el valor de los Servicios BPO prestados al amparo del Acuerdo Marco, pero no constituye el valor de este.

Cláusula 6 — Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria

Durante la ejecución del Acuerdo Marco, las Entidades Compradoras pueden solicitar aclaraciones sobre sus necesidades o las características técnicas para la contratación de Servicios BPO que requieren.

Las Entidades Compradoras deben cumplir las condiciones y los pasos descritos a continuación:

6.1 La Entidad Compradora deberá verificar que las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios responden a las necesidades identificadas, así como los lineamientos establecidos en los documentos de utilización de este, como son la guía, catálogo, anexos, el presente contrato, entre otros.

6.2. Conocer y dar cumplimiento a lo establecido en la totalidad de los documentos que hacen parte del Acuerdo Marco:

- Contrato.
- Catálogo.
- Simulador.
- Guía de utilización del acuerdo marco.

- - Términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- - Documentos del proceso licitatorio CCENEG-079-01-2024: los Estudios y Documentos Previos, el pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos (Anexo 1 Definiciones, Anexo 2 Fichas técnicas, Anexo 3 Visita y prueba técnica), la matriz de riesgos, y las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

6.3. Acudir directamente a Colombia Compra Eficiente ante cualquier duda sobre el funcionamiento del Acuerdo Marco, colocación de Solicitudes de Cotización o uso de la Tienda Virtual a través de los canales de comunicación habilitados para tal fin, no solicitar ayuda o cualquier tipo de asesoramiento de los Proveedores por fuera del evento de Solicitud de Cotización creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, previo a la adjudicación de la Orden de Compra.

6.4 La Entidad Compradora, con base en la información obtenida y soportada en su estudio de mercado y una vez definidos los servicios BPO requeridos, accede a los catálogos de los Lotes de interés y selecciona la funcionalidad que satisface su necesidad junto con los servicios a implementar.

6.5 Durante la operación secundaria, podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios. Para el efecto, si al menos tres (3) Proveedores (o una cantidad superior que Colombia Compra Eficiente defina en la guía de compra del Acuerdo

Marco) no responden afirmativamente a los planteamientos de la entidad compradora en la Solicitud de Información (RFI- Request for Information), no se podrá realizar el evento de cotización (RFQ) con estas exigencias. En caso de que la entidad compradora solicite tiempos de implementación distintos, estos no deberán ser menores a diez (10) días hábiles.

6.6 La Entidad Compradora previo al lanzamiento del evento de cotización (*Request For Quotation*-RFQ) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberá realizar un evento de solicitud de información a través de la misma plataforma, para dar a conocer a los proveedores a mayor nivel posible los detalles de los Servicios BPO requeridos y solicitar aclaraciones sobre las características técnicas de los mismos, con el fin de elaborar correctamente la Solicitud de Cotización y que los proveedores realicen sus proyecciones financieras de forma adecuada. Las solicitudes de aclaraciones a los Proveedores no podrán referirse a marcas, precios y costos de los servicios a tercerizar.

En caso de que la Entidad Compradora adquiera los Servicios de BPO para atender una campaña de cobro de cartera podrá incluir dentro del simulador una línea de bonificación para los agentes que realicen la atención de la campaña solicitada. Las condiciones para acceder al bono, así como los términos de pago de este, serán establecidos por la Entidad Estatal y deberán ser informados a los Proveedores durante este evento de Solicitud de Información.

Con la Solicitud de Información, la Entidad Compradora debe cargar el formulario en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y enviarlo a todos los Proveedores del Lote. Para ello, definirá un tiempo de respuesta no superior a diez (10) días hábiles, en atención a la complejidad de la información.

Durante el término de la Solicitud de Información, los proveedores podrán interactuar a través de la plataforma con preguntas, solicitar aclaraciones sobre las necesidades a satisfacer, información adicional, detalle de los procesos de negocio, para tener un panorama más amplio de la necesidad de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe dar respuesta a todas las preguntas y solicitudes de aclaración realizadas por los interesados.

La Entidad Compradora debe responder a las preguntas y observaciones que planteen los Proveedores, y asegurarse de que todos tengan acceso a la información completa respecto de su necesidad. En esta instancia, la Entidad Compradora deberá indicar a los proveedores como mínimo: (a) Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). (b) En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo, (c) Estructura de IVR (Flujogramas) (d) Horario de operación (e) TMO por proceso de negocio (f) Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) (g) Alcance de los desarrollos a realizar (h) Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora (i) Consultas a Bases de Datos (j) Actividades back office a desempeñar por el recurso humano (k) Herramientas suministradas por la Entidad (l) Desarrollo de chat (m) Pareto para implementar Bots (n) Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación (ñ) Otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique, en los términos del numeral 6.7 de esta minuta. Si durante el término otorgado en la Solicitud de Información la Entidad Compradora no recibe ninguna respuesta, puede proceder al siguiente paso del proceso para la creación de la Solicitud de Cotización.

En caso de que todos los Proveedores del Lote respondan la Solicitud de Información antes de la terminación del plazo establecido, la Entidad Compradora puede finalizar la Solicitud de Información e iniciar el evento de Solicitud de Cotización.

6.7 En virtud de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, la entidad deberá: (i) solicitar información a los Proveedores acerca la información que relacione Colombia Compra Eficiente en el formato acerca de los servicios que pretenda adquirir en la Solicitud de Cotización, como se explicó en el numeral anterior; y/o (ii) otorgar a los Proveedores Mipyme adjudicados en el lote respectivo la posibilidad de manifestar interés para que la Entidad Compradora limite a Mipyme la Solicitud de Cotización, en caso de que aplique. En este sentido, la Entidad Compradora debe:

A. Verificar que el valor de la Solicitud de Cotización sea menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América **(US$125.000),** liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo", lo cual se puede verificar en la página de Colombia Compra Eficiente.

B. Verificar que se reciba como respuesta a la Solicitud de Información remitida a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, solicitudes de **POR LO MENOS DOS (2) PROVEEDORES** MiPymes colombianas para limitar la Solicitud de Cotización a MiPymes colombinas.

   La Entidad deberá fijar la fecha de cierre de la Solicitud de Información **UN (1) DÍA HÁBIL** antes de la fecha de inicio de la Solicitud de Cotización.

C. Verificar que los Proveedores hayan aportado junto con su solicitud: **(i)** copia del Registro Mercantil, del Certificado de Existencia y Representación Legal o del Registro Único de Proponentes, según corresponda conforme a las reglas precedentes, con una fecha de expedición de máximo **SESENTA (60) DÍAS CALENDARIO** anteriores a la fecha de inicio de la solicitud de información; **(ii)** las personas naturales deben enviar una certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del Registro Mercantil; y las personas jurídicas deben enviar una certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, en la cual acrediten que cuentan con tamaño MiPymes según los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen. Las MiPymes también podrán acreditar esta condición con la copia del Certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015.

D. A través de los documentos entregados por el Proveedor, deberá verificar que este cuente mínimo con un (1) año de existencia.

E. Finalmente, en caso de que se cumplan las condiciones mencionadas, la Entidad Compradora deberá crear la Solicitud de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano utilizando el numero de la plantilla indicada en la guía para cada Lote que contiene únicamente los Proveedores con tamaño MiPymes.

6.8 Las entidades compradoras no podrán en la operación secundaria incluir o modificar las condiciones habilitantes, factores técnicos, económicos o de

escogencia o solicitar documentos o requisitos distintos a los establecidos en la operación principal y el ordenamiento jurídico, salvo lo previsto en la cláusula 2.5, numeral iv, del pliego de condiciones y la cláusula 6.5 de esta minuta.

6.9 La Entidad Compradora define el presupuesto del que dispone e inicia el proceso de selección abreviada a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para el Acuerdo Marco de Precios, diligenciando la solicitud de cotización y enviándola a los Proveedores habilitados en el Catálogo.

La Entidad Estatal debe dar un plazo mínimo de Cotización de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de Solicitud para recibir las Cotizaciones. El plazo del evento de Solicitud de Cotización cuenta desde el día siguiente hábil en el que es creado en la Tienda Virtual del Estado Colombiano hasta las 5:00pm del **DÉCIMO (10) DÍA HÁBIL**.

Si después de enviar la solicitud de cotización a los Proveedores, la Entidad Compradora requiere hacer cambios por cualquier razón, debe editar la solicitud de cotización antes de la finalización del plazo inicial para recibir cotizaciones y ampliar el plazo por el término inicialmente fijado.

La Solicitud de Cotización inicia la Operación Secundaria de los Acuerdos Marco como modalidad de selección; por lo anterior la Entidad Estatal en el evento de requerir revocar dicha solicitud deberá expedir el Acto Administrativo Correspondiente.

6.10 La Entidad Compradora debe incluir en el evento de cotización lo siguiente:

- Los servicios requeridos según las especificaciones previstas en el Anexo Técnico.

- Fecha de inicio de la operación.
- Horario de atención de los canales.
- Horario de atención de los agentes, en caso de contratar recurso humano.
- El porcentaje, que no será superior al 10 ni inferior al 5, de los bienes o servicios requeridos para la ejecución provistos por población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros), previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015. En caso de que no exista personal perteneciente a esta categoría que cumpla con los perfiles requeridos para la prestación del servicio específico o no sea oportuno o conveniente, la Entidad Compradora deberá justificarlo.
- El Presupuesto Oficial para los servicios y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) que lo respalda.

6.11 Las Entidades Compradoras deben indicar detalladamente en los campos correspondientes dentro de la Solicitud de Cotización y en la Solicitud de Compra, los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones territoriales diferentes a los impuestos nacionales a los que están sujetos sus procesos de contratación. También deben informar a los proveedores la forma de recaudo, bajo su calidad de proveedor como sujeto pasivo de la obligación, de cara al pago de la obligación ante la Entidad Territorial.

En todo caso, los proveedores de la TVEC deben estar informados de las obligaciones a su cargo por concepto de los gravámenes o tributos (estampillas), impuestos, tasas y contribuciones que les serán retenidos en calidad de sujetos pasivos del hecho generador antes de que carguen su cotización.

6.12 Antes de colocar la orden de compra, la Entidad Compradora debe solicitar aclaraciones al Proveedor que haya presentado una Cotización con precios artificialmente bajos cuando a criterio de la Entidad Compradora, el precio no parece suficiente para garantizar una correcta ejecución de la Orden de Compra, en concordancia con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015. El análisis de la Entidad Compradora debe recaer sobre los valores efectivamente ofertados y no sobre los valores establecidos en el catálogo. Para identificar Cotizaciones que pueden ser artificialmente bajas, podrá consultar la "Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Proceso de Contratación" expedida por Colombia Compra Eficiente.

6.13 La Cotización estará vigente por el término de 30 días calendario contados a partir de la finalización del evento de Cotización en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, deberá expedir el acto administrativo mediante el cual justifique este hecho y podrá crear un nuevo Evento de Cotización en la TVEC.

6.14 En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021.

Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados.

Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final.
   Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.
c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.
d. La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

6.15. La Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor que presentó la Cotización con el precio más bajo no esté incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad constitucional ni legal , y que cuente con el Registro Único de Proponentes -RUP- vigente.,

6.16 Elaborar y cargar los estudios y documentos previos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y generar la Orden de Compra sobre la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio. El formulario de estudios previos no exime a la Entidad Compradora de realizar su etapa previa de planeación para justificar y soportar su necesidad de la cual trata el Decreto 1082 de 2015 y los documentos propios dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno; o según establezca su manual de contratación al respecto.

6.17 El ordenador del gasto de la Entidad Compradora debe aprobar o rechazar la solicitud de Orden de Compra y su aceptación constituye la Orden de Compra. La Orden de Compra debe incluir todos los servicios de la Solicitud de Cotización. De lo contrario la Entidad Compradora deberá cancelar el evento de cotización a través de un acto administrativo motivado, desestimar las Cotizaciones recibidas e iniciar nuevamente la Solicitud de Cotización en los términos previstos en la presente Cláusula.

En el evento en que la Entidad Compradora reciba cotizaciones parciales, es decir, que no contemplen la totalidad de los Servicios BPO de la solicitud de cotización, deberá abstenerse de colocar la orden de compra a ese proveedor, evento en el cual debe seleccionar al proveedor que ofertó el precio más bajo siguiente.

6.18 Colocar la Orden de Compra a partir de la Cotización del Proveedor que haya cotizado el menor precio total de los servicios BPO de la Solicitud

de Cotización, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento del Evento de cotización.

6.19 La Entidad Compradora dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** posteriores a la colocación de la Orden de Compra debe solicitar la publicación por medio de la herramienta de "Solicitud de Publicación de Documentos Adicionales para una Orden de Compra" de la Tienda Virtual del Estado Colombiano lo siguiente: **(i)** ofertas presentadas en el evento de cotización por los proveedores, **(ii)** informe de evaluación y **(iii)** el Estudio Previo correspondiente al proceso.

6.20. Para el perfeccionamiento de la Orden de Compra, la Entidad Compradora debe: (i) haber aprobado las garantías exigidas en la Cláusula 17 del presente documento; (ii) tener el registro presupuestal para la Orden de Compra y haber verificado el pago de parafiscales por parte del Proveedor.

6.21. Una vez perfeccionada la orden de compra, la Entidad Compradora y el Proveedor deberán suscribir un acta de inicio fijando las condiciones particulares de la ejecución.

6.22 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional ((Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento

de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

Es de anotar que la participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones por parte de la Entidad Compradora.

6.23. La Entidad Compradora deberá designar el supervisor de la Orden de Compra quien además de las obligaciones establecidas en la Ley, el Manual de Contratación de la Entidad y las especificaciones técnicas de los pliegos de condiciones y del presente documento, debe (i) solicitar al Proveedor adjudicado allegar las garantías de cumplimiento que respaldarán las obligaciones derivadas de la Orden de Compra de conformidad con lo establecido en la Cláusula 17(ii) tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora durante los TRES (3) días siguientes hábiles al recibo de la garantía de cumplimiento; (iii) verificar que el Proveedor cumpla a satisfacción con lo solicitado por la Entidad Compradora y lo establecido en la Ley o declarar los incumplimientos respectivos; (iv) informar a la Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPPP cuando el Proveedor este en mora en la oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de protección social; (v) una vez terminada la vigencia de la Orden de Compra, el supervisor deberá finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (vi) todas las demás actividades que deriven de la ejecución de la Orden de Compra.

6.24 La Entidad Compradora deberá publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras y su constancia de aprobación por cada Orden de Compra generada bajo el Acuerdo Marco.

6.25 Durante la ejecución de la orden de compra, la Entidad Compradora deberá verificar que el Proveedor cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con los parámetros fijados en el Decreto 1072 de 2015, y con los estándares mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, y todas las demás normas aplicables.

6.26 La Entidad Compradora debe entregar a cada Proveedor la totalidad de formatos e información (plazos, periodos de pago, etc.) relacionados con el trámite interno para el pago de las facturas, una vez se cuente con la aceptación de la Orden de Compra.

6.27 La Entidad Compradora debe aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 12, para lo cual realizará los descuentos a los que haya lugar y pagará en los términos establecidos en dicha cláusula, de conformidad con lo establecido en el Anexo de Acuerdos de Niveles de Servicios ANS. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de una o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de las pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

Durante la ejecución de la Orden de Compra la Entidad Compradora podrá aplicar en el momento de la facturación Acuerdos de Niveles de Servicios – ANS.

6.28 La Entidad Compradora debe adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.

6.29 La Entidad Compradora debe verificar en la Operación Secundaria el cumplimiento de los requisitos generales de los servicios BPO de acuerdo con lo establecido en los documentos previos, pliego de condiciones y sus anexos y el presente documento.

6.30 Adelantar las acciones, por cuenta propia, que procedan en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación secundaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, así como las demás normas que sean aplicables. En el evento de que la Entidad Compradora imponga una sanción producto de una Orden de Compra, deberá notificar a Colombia Compra Eficiente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto administrativo que declare la sanción,con la finalidad de contar con la trazabilidad respectiva, en lo concerniente a lo establecido en el parágrafo 2 de la cláusula 19.1. Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente.
La Entidad Compradora una vez expida el acto administrativo que declare el incumplimiento y le imponga una multa al proveedor o haga efectiva la cláusula penal, deberá proceder a la notificación de dicha sanción tal como lo dispone el artículo 31 de la Ley 80 de 1993.

6.31 Entregar a los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y publicar el mismo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

6.32 Informar a Colombia Compra Eficiente el posible incumplimiento de los proveedores respecto de las obligaciones generales del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HABILES siguientes a la ocurrencia de los hechos. Si el incumplimiento por parte del proveedor recae sobre las obligaciones relacionada con las solicitudes y/o eventos de cotización, tales como la no cotización, retiro de cotización, condicionamiento de la cotización, modificación en la cotización respecto de los requerimientos de la Entidad Compradora y las demás situaciones previstas en la presente Minuta que estén directamente relacionada a los eventos de cotización deberá informarlo dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos.

6.33 Informar a Colombia Compra Eficiente la posible ocurrencia de hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco, o entre estos y terceros, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la ocurrencia de los hechos; y realizar el respectivo traslado a las autoridades competentes.

6.34 Ejecutar las Órdenes de Compra en los tiempos establecidos en el acta de inicio, sin requerir tiempos inferiores a los definidos, salvo que el Proveedor manifieste expresamente que puede realizar la entrega en un tiempo inferior.

6.35 Verificar que el Proveedor esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera

anexa a la factura, adicionalmente, y para el ultimo pago deberá encontrarse al día en el pago de la liquidación del subordinado, o en su defecto el proveedor podrá aportar el contrato en el cual se demuestre la continuidad de la relación laboral con el trabajador posterior a la terminación de la Orden de Compra, de conformidad con el Anexo Técnico.

6.36 Informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** después del vencimiento del Acuerdo Marco si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar e iniciar el proceso de incumplimiento correspondiente.

6.37 Notificar, enviar o informar de manera oficial al Proveedor los datos de una persona de contacto (funcionario de planta preferiblemente, considerando la rotación de los Contratistas de Prestación de Servicios) que haga las veces de enlace, administrador, supervisor y/o apoyo a la supervisión, asimismo, informar cuando exista cambio de supervisor.

6.38 El supervisor de la Orden de compra deberá realizar la verificación del porcentaje de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia o personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional definido en el evento de cotización durante el plazo de ejecución de la orden de compra. Asimismo, debe verificar los documentos con los que el proveedor acredite este requisito de conformidad con los documentos establecidos para cada grupo poblacional en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

6.39 Cuando la entidad compradora verifique que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales deberá dar cumplimiento con lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en

concordancia con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.

6.40 La entidad compradora deberá informar a Colombia Compra Eficiente dentro de los tres (3) días siguientes, cuando tenga conocimiento, que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales.

6.41 Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.

6.42 Colombia Compra Eficiente tiene la facultad de suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano a las Entidades Compradoras que no se encuentren sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública en las siguientes eventualidades: (i) cuando esté en mora en el pago de sus facturas por treinta (30) días calendario o más; o, (ii) cuando hayan presentado mora en el pago de sus facturas en cinco (5) oportunidades en un mismo año.

6.43 Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo Marco y que se encuentren en los documentos del proceso.

Cláusula 7	**Obligaciones de los Proveedores**

Obligaciones generales de los Proveedores en el Acuerdo Marco de Precios:

Los Proveedores deben cumplir las obligaciones y actividades descritas a continuación:

7.1 Responder y participar en todos los eventos de cotización en el Lote en el que se encuentre adjudicado, salvo las situaciones en las cuales la Entidad Compradora se encuentre en mora de pago con este por causas imputables únicamente a la entidad, caso en el cual podrá no presentar cotización. Sin embargo, si es decisión del proveedor participar en los eventos de cotización de la Entidad Compradora que se encuentre en mora, lo hará bajo su propia responsabilidad.

En todos los demás eventos, el proveedor debe responder a la solicitud de cotización dentro del término que defina la Entidad Compradora, en los términos de la cláusula 6.9 de esta Minuta.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Proveedor no participa en diez (10) eventos de cotización en el término de un año, contado a partir de la primera NO cotización, procederá a la imposición de una multa de acuerdo con la Cláusula 19 o la aplicación de la cláusula penal contemplada en la Cláusula 20, si no participa en once (11) eventos o más de cotización. La Entidad Compradora deberá informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al evento de cotización al Supervisor del Acuerdo Marco por parte de Colombia Compra Eficiente la no cotización por parte del Proveedor.

7.2 El proveedor no puede condicionar de ninguna forma las cotizaciones que presente, éstas deberán corresponder a lo ofrecido en la operación

principal. El incumplimiento de esta obligación dará lugar al inicio del procedimiento sancionatorio para la aplicación de cláusula penal.

7.3 El proveedor no puede incluir ítems, bienes o servicios adicionales a los solicitados por la Entidad Compradora en la cotización. Es de resaltar que esta actividad se interpretará como una no cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.4. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Cotización, y solicitud de información la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora.

7.5. Presentar a Colombia Compra Eficiente dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la firma del presente documento la garantía de que trata la Cláusula 17. De no hacerlo dentro de este término, Colombia Compra Eficiente podrá dar inicio al Acuerdo Marco sin dicho proveedor, sin perjuicio de iniciar el procedimiento pertinente para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

7.6 Para participar en los eventos de cotización en el Lote en el que se encuentra adjudicado, el proveedor deberá estar al día en el pago de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar y parafiscales, pago de salarios y de los demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico, en cada una de las órdenes de compra que esté ejecutando. Si Colombia Compra Eficiente tiene noticia por cualquier medio de la omisión de estas obligaciones y previa verificación, adelantará las acciones operativas del

caso para que dicha medida se refleje en la TVEC, durante el tiempo que perdure la omisión.

7.7 Presentar a Colombia Compra eficiente dentro de los tres (3) días hábiles los siguientes documentos: (ii) la certificación de la cuenta bancaria en la que se debe consignar el pago, la cual no debe ser mayor a 30 días calendario de expedición; (iii) el logo del Proveedor en formato JPG o PNG con resolución de mínimo 150x150 pixeles por pulgada para incluirlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano; y (iv) la planilla de solicitud de información de la Tienda Virtual del Estado Colombiano debidamente diligenciada.

7.8 Indicar en la Cotización los valores de cada servicio, los cuales deben ser menores o iguales a los precios máximos publicados en el Catálogo los cuales corresponden a los precios ofertados por el Proveedor en la operación principal. Sin embargo, si la entidad compradora tiene gravámenes adicionales (estampillas) se determinarán de acuerdo con la fórmula establecida en la Cláusula 10.

Si en algún caso el Proveedor cotiza precios superiores a los publicados en el Catálogo, los precios cotizados por ese Proveedor se entenderán como cotizados con el precio publicado en el Catálogo.

Durante la operación secundaría los Proveedores podrán realizar descuentos para cada uno de los servicios denominados, cuyo valor final podrá ser máximo hasta el precio máximo establecido en el catálogo.

7.9 No deberá modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, así como el simulador.

7.10 Comunicarse con las Entidades Compradoras únicamente a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano durante los eventos de cotización.

7.11 Al momento de cotizar, si evidencian fallas en la plataforma TVEC y/o en el simulador, el Proveedor deberá seguir el procedimiento de indisponibilidad y también deberá reportar el caso a través de la Mesa de Servicio por lo menos con CUATRO (4) HORAS DE ANTERIORIDAD a la hora de cierre de los eventos de cotización.

7.12. No retirar la cotización presentada a la Entidad Compradora. De hacerlo, se entenderá como una no cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.13. Aceptar las Órdenes de Compra colocadas por las Entidades Compradoras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.14 Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información y documentación necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.15 Responder a la solicitud de información elevada por las entidades compradoras en el término definido por estas.

7.16 Responder a la Solicitud de Cotización dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al envío de la misma, con una Cotización para la Entidad Compradora. Si el Proveedor requiere aclaraciones debe solicitarlas de inmediato a través de la ventana de mensajes del evento de Solicitud de Cotización. La Cotización estará vigente por el término de 30 días

calendario contados a partir del plazo de finalización del evento de Cotización.

7.17 Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la plataforma.

7.18 Cumplir con lo definido en la guía de Proveedores del Acuerdo Marco.

7.19 Responder dentro del término previsto en los documentos del proceso todas las solicitudes de cotización de las Entidades Compradoras. De no hacerlo se entenderá como una No cotización y se dará el mismo tratamiento establecido para la imposición de la multa o la cláusula penal de conformidad con lo previsto en la presente minuta.

7.20 Constituir y allegar a Colombia Compra Eficiente la garantía de cumplimiento a favor de la Agencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, por el valor, amparos y vigencia establecidas en la Cláusula 17. De no hacerlo dentro de este término Colombia Compra Eficiente podrá iniciar el procedimiento pertinente para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, así como podrá dar inicio a la ejecución del Acuerdo Marco sin dicho proveedor.

7.21 Mantener todos los requisitos y condiciones por los cuales obtuvo puntaje adicional o se vio favorecido en un desempate para la adjudicación en el Acuerdo Marco durante su vigencia. De no hacerlo dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

7.22 Mantener en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad que dio lugar a la obtención del puntaje adicional. Además, debe allegar semestralmente a Colombia Compra Eficiente la certificación vigente que acredite el cumplimiento de la obligación.

7.23 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea modificación de nombre, ser parte de fusiones, escisiones, adquisiciones o reorganizaciones empresariales.

7.24 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega de los bienes y servicios por mora de la Entidad Compradora.

7.25 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando conozca presuntos hechos de colusión, corrupción o cualquier conducta punible que se presente entre los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios, o entre estos y terceros.

7.26 Contar con la capacidad de proveer la prestación del servicio para el Lote en el que se encuentre adjudicado.

7.27 Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo Marco y en el pliego de condiciones generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.

7.28 Responder a los requerimientos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente, en el plazo fijado por esta Entidad.

7.29 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

7.30 Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de los servicios prestados al amparo del Acuerdo Marco, con los inconvenientes recurrentes durante la vigencia de este en dos oportunidades: (i) SEIS (6) MESES antes del vencimiento del Acuerdo Marco; y (ii) (10) DÍAS HÁBILES después del vencimiento del plazo del Acuerdo Marco.

No obstante, Colombia Compra Eficiente podrá solicitar en cualquier momento la información y reportes de ventas a los Proveedores vinculados al Acuerdo Marco, dando un tiempo prudencial para la entrega de la información.

7.31 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Pública obligada a utilizar los Acuerdos Marco pretenda servicios por fuera del Acuerdo Marco, dentro de los CINCO (5) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha en la cual el Proveedor tuvo conocimiento del Proceso de Contratación.

7.32 Informar a Colombia Compra Eficiente cuando una Entidad Compradora se encuentre mora en el pago de las facturas, para dar inicio al protocolo de pago liderado y elaborado por la Agencia Nacional de Contratación Pública, conforme a los plazos indicados en este documento.

7.33 Mantener actualizadas las garantías según lo establecido en la Cláusula 17.

7.34 Mantener durante toda la ejecución del Acuerdo Marco las condiciones en las que fue seleccionado como Proveedor del Acuerdo Marco.

7.35 Mantener informada a Colombia Compra Eficiente durante toda la ejecución del Acuerdo Marco, respecto de los cambios y/o actualizaciones

de representación legal tanto del proveedor como de cada uno de los integrantes cuando el proveedor sea una figura plural; así mismo mantener actualizada la información de contacto durante la ejecución del Acuerdo Marco y un (1) año después de la terminación de este, del enlace del proveedor destinado con Colombia Compra Eficiente.

7.36 Remitir la información para la actualización del catálogo según se establece en la Cláusula 11 y lo solicitado por Colombia Compra Eficiente.

7.37 Deberá informar a Colombia Compra Eficiente y a la entidad compradora mensualmente su información societaria, financiera y comercial o de manera inmediata, en el evento en que: (i) tenga conocimiento de sospecha de riesgos de corrupción; (ii) conozca por cualquier medio que los recursos que componen su patrimonio, provienen o se destinan al ejercicio de una actividad ilícita, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM); (iii) Las demás circunstancias relacionadas con la transparencia de sus recursos.

7.38 Prestar los Servicios BPO de acuerdo a las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones.

7.39 Informar por escrito al asegurador que expida la garantía acerca de cualquier modificación del Acuerdo Marco, y mantener actualizada la garantía.

7.40 Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la modificación de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma de la modificación en la plataforma del SECOP II.

7.41 Cotizar los servicios seleccionados por la Entidad Compradora con precios que no excedan el precio máximo definido en la Cláusula 10. Si el Proveedor cotiza precios superiores a su precio máximo, los precios cotizados por ese Proveedor se entenderán como cotizados con su precio máximo.

7.42 Tomar medidas preventivas y abstenerse de incurrir en conductas corruptas y aquellas relacionadas con lavado de activos.

7.43 Cumplir con el Código de Integridad de Colombia Compra Eficiente que se encuentra disponible en la página web de la Entidad.

7.44 Informar a Colombia Compra Eficiente si la Entidad Compradora está en mora del pago de facturas en los términos establecidos en la Cláusula 12.

7.45 Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la persona que representa legalmente al Proveedor en la administración y ejecución del Acuerdo Marco, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 32, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al cambio.

7.46 Remitir reporte de cumplimiento de los criterios por los cuales adquirió puntaje en la operación principal cuando Colombia Compra Eficiente lo requiera.

7.47 Cumplir con los procesos definidos en la guía de Proveedores del Acuerdo Marco.

7.48 Cumplir con los términos y condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

7.49 Mantener vigente el Registro Único de Proponentes – RUP, así como las autorizaciones, permisos y licencias, según aplique durante todo el plazo de ejecución del Acuerdo Marco de Precios.

Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios en la operación secundaria:

7.50 Constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la orden de compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Cláusula 17.

7.51 Una vez adjudicada la Orden de Compra, la Entidad Compradora determinará junto con el proveedor los lineamientos para dar estricto cumplimiento a la vinculación de población en pobreza extrema o desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación o sujetos de especial protección constitucional (Las víctimas del conflicto armado interno, las mujeres cabeza de familia, los adultos mayores, las personas en condición de discapacidad, así como la población de las comunidades indígena, negra, afrocolombiana, raizal, palanquera, Rrom o gitanas, entre otros). El proveedor deberá contar en la ejecución de la orden de compra con el porcentaje definido en el evento de cotización de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1082 de 2015.

7.52 Contar con soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del Centro de Contacto, el cual debe estar

disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante el tiempo de ejecución de la orden de compra.

7.53 Garantizar que el servicio de soporte técnico permita realizar un seguimiento y manejo adecuado a los tiquetes generados hasta su cierre.

7.54 Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.

7.55 Suscribir el Acta de inicio y el cronograma de actividades de común acuerdo con la entidad compradora para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de BPO.

7.56 Garantizar que los datos personales entregados por la Entidad Compradora y/o beneficiarios sean manejados de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de datos personales.

7.57 Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 en su calidad de encargado del tratamiento de los datos personales.

7.58 Contratar un tercero especializado para realizar pruebas de seguridad a la infraestructura al menos una (1) vez por año, para identificar las vulnerabilidades en la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios BPO, según las definiciones estándar del mercado y adoptar las medidas de seguridad sugeridas en las pruebas para mitigar las vulnerabilidades.

7.59 Proponer a la Entidad Compradora e implementar según requerimiento estrategias de atención en los períodos en los cuales la

calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inesperados.

7.60 Capacitar a los Agentes según modalidad de acuerdo a los requisitos establecidos y en los horarios acordados por la Entidad Compradora.

7.61 Cumplir con los plazos establecidos en el Acuerdo Marco.

7.62 Contar y ejecutar en los casos que sea necesario los planes de contingencia establecidos para garantizar la continuidad del servicio a la entidad compradora.

7.63 Realizar back up constante a la información adquirida a través de la prestación de Servicios BPO.

7.64 Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco de Precios y otros contratos o acuerdos de soluciones tecnológicas que tenga la Entidad Compradora. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.

7.65 Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.

7.66 Cumplir las condiciones y los ANS establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo a los servicios solicitados y a los niveles de servicio establecidos.

7.67 Abstenerse de cobrar dinero adicional a los beneficiarios de las Entidades Compradoras por la prestación de Servicios BPO.

7.68 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

7.69 Garantizar el ancho de banda promedio por puesto de trabajo durante la vigencia del Acuerdo Marco, de acuerdo con lo presentado en la Oferta por el Proveedor.

7.70 Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

7.71 Atender los cambios solicitados por la Entidad Compradora, respecto a configuraciones de los servicios contratados (por ejemplo, cambios en el menú del IVR), en el plazo acordado por las partes.

7.72 Realizar actividades de promoción y prevención tales como: pausas activas, dotación elementos puesto de trabajo, entrega de elementos de protección personal y actividades de bienestar entre otros; al recurso humano que vincule para la prestación del servicio.

7.73 Garantizar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada en aquellas órdenes de compra en que el Proveedor se comprometa a prestar los Servicios BPO con agentes en la modalidad de teletrabajo si la Entidad no requiere agentes en las instalaciones de la Entidad.

7.74 Considerar a cada una de las Entidades Compradoras como clientes prioritarios.

7.75 Presentar a Colombia Compra Eficiente el plan de bienestar dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Acuerdo Marco de Precios y actualizarlo semestralmente. Así mismo, entregar a la Entidad Compradora el plan de bienestar de los Agentes cuando esta así lo requiera.

7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

7.77 Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.

7.78 Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, traslado y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad Compradora que sean requeridas para la prestación del servicio, en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera.

7.79 Contar con un sistema de control de acceso al Centro de Contacto que tenga puesto de control que permita validar y confirmar el acceso únicamente del personal autorizado. Se debe establecer un sistema para toda la operación.

7.80 Permitir la interconexión vía web o a través de un canal dedicado a las herramientas de la Entidad Compradora que se requieran para la prestación del servicio.

7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás

erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

7.82 Mantener durante la vigencia del Acuerdo Marco y de las Órdenes de Compra las condiciones con las cuales adquirió puntaje. De no hacerlo, dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones en los términos establecidos en la multa y en la cláusula penal.

7.83 El Proveedor deberá dar prioridad a la entrega de informes y requerimientos de la entidad compradora por medios electrónicos garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, en caso de que la entidad requiera la información en medios físicos el proveedor deberá usar papeles elaborados con elementos reciclados, fuentes forestales disponibles o con el sello ambiental colombiano.

7.84 El Proveedor deberá garantizar la disposición final de los elementos tecnológicos de hardware que hayan cumplido con su ciclo de vida útil durante la ejecución de las Órdenes de Compra que le sean adjudicadas dentro de la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

7.85 El Proveedor deberá entregar a la entidad compradora con la que haya suscrito una Orden de Compra de manera anual el análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación de los Servicios de BPO.

7.86 El Proveedor debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las fichas técnicas.

7.87 Cumplir con los tiempos y obligaciones definidos en los Documentos del Proceso. El tiempo de entrega empieza a correr una vez suscrita el Acta Inicio.

7.88 Constituir y allegar a la Entidad Compradora una garantía de cumplimiento para la orden de compra dentro de los TRES (3) DÍAS HÁBILES siguientes a la colocación de esta, a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidas en la Cláusula 17.

7.89 En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor deberá presentar los soportes que permitan acreditar esta situación a la Entidad Compradora. En este caso, la Entidad Compradora realizará la verificación y la validación de los soportes y de considerarlo necesario suspenderá la ejecución de la Orden de Compra, con una fecha de reinicio cierta, para lo cual deberá realizar las respectivas modificaciones en la TVEC.

7.90 Facturar de conformidad con la Cláusula 12.

7.91 Debe adoptar y mantener todas las disposi-ciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores coope-rados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto de la orden de compra. Para este efecto, debe dar cumplimiento a todos los requisitos señalados en el Decreto 1072 de 2015 y contar con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que cumpla con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 312 de 2019 del Ministerio del Trabajo y demás normas aplicables.

7.92 Garantizar que el recurso humano que esté expuesto a riesgos psicosociales, con ocasión de la ejecución de la orden de compra, reciba el acompañamiento y la asistencia técnica requerida para mitigarlos. Lo anterior, de conformidad con los roles, responsabilidades y estándares definidos en la Ley 1616 de 2013, en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo y las demás normas aplicables.

Cláusula 8 — Obligaciones de Colombia Compra Eficiente

Colombia Compra Eficiente está obligada a administrar el Acuerdo Marco y la Tienda Virtual del Estado Colombiano. En consecuencia, Colombia Compra Eficiente se obliga a:

8.1 Promocionar el Acuerdo Marco entre las Entidades Compradoras a través de una estrategia de difusión, o el procedimiento establecido para tal fin.
8.2 Impartir capacitaciones a las Entidades Compradoras y Proveedores acerca del Acuerdo Marco, su operación y el manejo del aplicativo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
8.3 Mantener informadas a las Entidades Compradoras y Proveedores respecto de los cambios y/o actualizaciones en la operación del Acuerdo Marco y el Catálogo.
8.4 Disponer de material de apoyo respecto de la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano para la libre consulta de sus usuarios, según conveniencia de esto.
8.5 Inscribir a los Proveedores en el SIIF.

8.6 Publicar y actualizar el Catálogo en los términos y en la oportunidad señalada en la cláusula 11 de actualización.

8.7 Garantizar la disponibilidad de la plataforma de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

8.8 Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Acuerdo Marco a cargo de los Proveedores y de las Entidades Compradoras.

8.9 Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento, entre Colombia Compra Eficiente y los Proveedores vinculados al Acuerdo Marco sobre las Obligaciones Generales del Acuerdo.

8.10 Aclarar las dudas que surjan en la utilización del simulador a las Entidades Compradoras y/o Proveedores.

8.11 Cumplir con las actividades en las cuales se encuentre vinculada en la Cláusula 6 y Cláusula 7.

8.12 Cumplir con las disposiciones del Acuerdo Marco durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Acuerdo Marco.

8.13 Requerir a los proveedores para que alleguen la información y los documentos soporte con relación a la verificación del cumplimiento de los aspectos que fueron susceptibles de otorgamiento de puntaje en la Operación Principal para garantizar su cumplimiento. Esta información podrá ser requerida al proveedor mínimo cada **SEIS (6) MESES** durante la ejecución del Acuerdo Marco.

8.14 Colombia Compra Eficiente podrá requerir información y documentación adicional propios del desarrollo y operación del Acuerdo Marco a los proveedores, esta información y documentación deberá suministrarse en la forma y tiempos establecidos en cada requerimiento.

8.15 Verificar cada **SEIS (6) MESES** que los Proveedores mantengan en su planta de personal el número de trabajadores con discapacidad

que dio lugar a la obtención del puntaje adicional en su oferta presentada en la Operación Principal.

8.16 Las demás que se deriven de la naturaleza del Acuerdo y que se encuentren incluidas en los documentos del proceso y la guía de uso del Acuerdo Marco en particular.

Cláusula 9 Suspensión del catálogo

Las partes de mutuo acuerdo podrán pactar la suspensión del catálogo del acuerdo marco de precios, cuando existan eventos eximentes de responsabilidad, motivos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones de interés público **debidamente justificadas** y las demás circunstancias que impidan continuar con la ejecución del Acuerdo Marco de Precios, previamente analizadas por Colombia Compra Eficiente. La aplicación de esta cláusula será procedente siempre y cuando no se vulnere el interés general ni los fines del Estado.

La suspensión del catálogo es considerada una medida de tipo provisional y excepcional que debe ajustarse a los criterios de necesidad y proporcionalidad, durante el período de la suspensión, el proveedor debe continuar ejecutando las obligaciones derivadas de las órdenes de compra que haya celebrado.

El tiempo que dure la suspensión del proveedor en el catálogo, no modificará la vigencia del acuerdo marco de precios.

Cláusula 10 Precio de la adquisición de los Servicios BPO

El Proveedor está obligado a entregar a las Entidades Compradoras los Servicios BPO al valor establecido en la Orden de Compra colocada, de acuerdo con la Cotización del Proveedor seleccionado.

El precio de los servicios BPO estarán expresados en pesos colombianos para todos los proveedores incluidos en el Acuerdo marco. Durante la ejecución de las Órdenes de Compra, el precio de los Servicios BPO disponibles puede variar de la siguiente forma:

Colombia Compra Eficiente determinará el precio máximo del servicio mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{Pbs}{1 - G}$$

Donde:

- Pbs: es el precio del bien y/o servicio en el Catálogo
- G: es el porcentaje del gravamen adicional (estampilla) expresado en decimales indicado por la Entidad Compradora. Si la Entidad Compradora no tiene gravámenes adicionales (estampillas), G será igual a cero (0).
- P: es el precio máximo del bien o servicio antes de impuestos incluidos los gravámenes adicionales (estampillas).

El precio del producto en la Operación Secundaria es el precio ofrecido en la Cotización por el Proveedor, el cual debe estar expresado en pesos colombianos y ser menor o igual al precio ofrecido por el Proveedor en el Catálogo.

El precio publicado en el Catálogo incluye: (i) El valor de los servicios sin IVA, (ii) El costo del de los Servicios BPO conforme a las especificaciones señaladas por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización.

El Proveedor seleccionado está obligado prestar los Servicios BPO al valor estipulado en la Orden de Compra colocada, de acuerdo a la Cotización.

Cláusula 11 **Actualización de precios y artículos del Catálogo**

Los proveedores deben gestionar el Catálogo de la siguiente forma:

11.1. Inclusión de Servicios BPO

(a) Colombia Compra Eficiente puede incluir un nuevo Servicio o Perfil BPO en el Catálogo cuando: (i) coincida con el objeto del Acuerdo Marco; y (ii) pueda ser clasificado en alguno de los Lotes.

(b) Una vez identifique la viabilidad de la inclusión, Colombia Compra Eficiente debe: (i) definir las especificaciones técnicas del nuevo servicio; (ii) definir el Lote al que pertenece el servicio; (iii) establecer el precio máximo del mercado o su método de cálculo, el cual no dará a conocer a los Proveedores; y (iv) solicitar a los Proveedores cotizar el valor del Servicio BPO.

(c) Los Proveedores deben responder a la solicitud dentro de los 10 días calendario siguientes, señalando el precio para el nuevo Servicio BPO.

(d) Si por lo menos el 50% de los Proveedores adjudicados por Lote están en capacidad de ofrecer el nuevo servicio por un precio menor o igual al precio máximo del mercado establecido por Colombia Compra Eficiente, esta debe ajustar el Catálogo e incluir el nuevo Servicio con el precio indicado por el Proveedor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta de los

Proveedores. Para incluir un Servicio BPO, Colombia Compra Eficiente puede modificar o incluir los ANS, protocolos y especificaciones técnicas necesarias para su prestación. El valor de los Servicios BPO incluidos será el precio techo para cada uno de los Proveedores que los hayan cotizado. Los Proveedores podrán conocer el precio máximo del mercado del Servicio BPO a incluir, una vez publicado el Catálogo modificado.

(e) Si menos del 50% de los Proveedores adjudicados por Lote ofrecen un precio menor o igual al precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente, esta puede repetir el procedimiento o desistir de la inclusión del Servicio BPO.

(f) Si de manera posterior a la inclusión de un servicio, un Proveedor que no haya cotizado o que haya superado el precio máximo del mercado está interesado en ofrecerlo, el precio techo del servicio para dicho Proveedor será el precio máximo del mercado definido por Colombia Compra Eficiente.

11.2. Actualización de precios de los Servicios BPO

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

(a) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año el precio de los Servicios BPO que dentro de su precio incluyan la remuneración de un Agente, con base en el incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno Nacional. Las Órdenes de Compra Vigentes y las Cotizaciones en curso deben ajustarse con el incremento del SMMLV.

(b) Colombia Compra Eficiente actualizará máximo el quinto (5) día hábil de enero de cada año 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.

(c)El Proveedor puede solicitar a Colombia Compra Eficiente modificar el precio de un Servicio en caso de cambios en la regulación laboral y de salud ocupacional, tributaria o demás normas aplicables que afecten directamente el precio de los servicios BPO.

El Proveedor debe comunicar por escrito dicho cambio normativo y justificar su impacto en el precio del servicio. Dentro de los **QUINCE (15) DÍAS HÁBILES** siguientes a la solicitud, Colombia Compra Eficiente debe ajustar el precio del servicio, rechazar la solicitud o solicitar más información y/o soportes de la variación.

Cláusula 12 Facturación y pago

El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.

El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

(i) Informe de la prestación de los servicios BPO.

(ii) Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

(iii) De conformidad con la Ley 2024 de 2020, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los **TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO** siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

Nota: Este trámite será realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, por tratarse directamente de un tema presupuestal sujeto a programación en el PAC, por tal motivo, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.

(iv) Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

(v) Planilla de Pago de Seguridad Social del personal que prestó el servicio.

(vi) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian y normativa complementaria, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor.

El Proveedor debe publicar copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los **OCHO (8) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha de presentación de la factura.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres **(3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES** a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los **Treinta (30) días calendario siguientes**. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres

(3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de Treinta (30) días calendario empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo **no mayor a ocho (8) días hábiles** siguientes al pago efectivo.

El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de que la entidad compradora se encuentre en mora en el pago de uno o más facturas debidamente emitidas por el proveedor, se causarán los siguientes efectos: (i) Si se encuentra en mora en el pago por 60 días calendario, el proveedor está en la facultad de suspender la prestación del servicio hasta tanto la Entidad Compradora no se ponga al día en la cancelación de las pagos en mora; (ii) Colombia Compra Eficiente dará aplicación al trámite interno y en el evento que proceda comunicará de la mencionada situación a los organismos de control pertinentes.

El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.

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.

Cláusula 13 Plazo y vigencia

13.1 Plazo y vigencia del Acuerdo Marco

El presente Acuerdo Marco tendrá un plazo de ejecución de **DOS (2) AÑOS** contados a partir del acta de inicio, la cual será suscrita por las partes una vez se ponga en funcionamiento el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El plazo de vigencia finalizará en la fecha en que culmine el plazo para la ejecución de las Órdenes de Compra.

13.2 Vigencia de las órdenes de compra

Las Entidades Compradoras pueden generar Órdenes de Compra durante el plazo de duración del Acuerdo Marco y su prórroga, en caso de que ocurra.

Estas órdenes de compra pueden expedirse con un término superior al del plazo de operación del Acuerdo Marco siempre que el proveedor haya ampliado la vigencia y valor de la garantía de cumplimiento por el término de ejecución de la Orden de Compra y un (1) AÑO más, de conformidad con el numeral de garantías y respetando lo detallado en la normativa presupuestal. Lo anterior, en la medida en que su disponibilidad presupuestal y vigencias futuras lo permita.

En caso de que una Entidad Compradora solicite al Proveedor la adquisición de servicios con un plazo adicional al plazo de ejecución del Acuerdo Marco, todas las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco se entenderán extendidas hasta la fecha de vencimiento de la Orden de Compra.

Cláusula 14 Prórroga del Acuerdo Marco

Colombia Compra Eficiente podrá prorrogar el Acuerdo Marco de Precios, antes del vencimiento del plazo inicial del mismo. Esta prórroga se realizará por Lotes. Para ello notificará esta intención a los proveedores para que se pronuncien al respecto. Si mínimo 2 o más de los proveedores adjudicados para cada Lote aceptan la intención de prórroga, Colombia Compra Eficiente podrá realizar dicho trámite, únicamente con los proveedores que respondan positivamente a la mencionada solicitud.

Colombia Compra Eficiente puede terminar de manera anticipada uno lo de los Lotes del Acuerdo Marco si solo quedan menos de dos (2) proveedores adjudicados en ese Lote.

El Proveedor deberá manifestar dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación para celebrar la prórroga su intención de permanecer o no en el Acuerdo Marco.

Cláusula 15 Cesión

15.1. Cesión de la posición contractual en el Acuerdo Marco

En caso de presentarse circunstancias que impidan continuar con la ejecución del Acuerdo Marco de Precios, Colombia Compra Eficiente procederá a analizar las causas esbozadas por el proveedor y determinará la procedencia o no de la cesión. En caso de ser procedente, los Proveedores del Acuerdo Marco pueden ceder su posición contractual a un tercero que cumpla con los mismos requisitos, o superiores, que en su momento satisfizo quien pretende hacer la cesión, las cuales deben ser expresamente aceptadas por el cesionario.

Para ceder su posición, el cedente debe solicitar la autorización de Colombia Compra Eficiente mediante comunicación escrita y motivada por parte del representante legal. Colombia Compra Eficiente debe responder dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud, requiriendo información adicional de ser el caso, comunicando su rechazo o aprobando la cesión.

El proveedor (cedente) deberá seguir cumpliendo únicamente con las obligaciones de las órdenes de compra durante el tiempo que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO: La cesión de la posición contractual dentro del Acuerdo Marco de Precios también procederá en el evento en que al proveedor le sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9 de la Ley 80 de 1993.

15.2. Cesión de la posición contractual en la Orden de Compra

El Proveedor de la Orden de Compra únicamente puede ceder su posición contractual a otro Proveedor del Acuerdo Marco. Para ceder su posición, el cedente debe solicitar la autorización de la Entidad Compradora mediante comunicación escrita y motivada por parte del representante legal.

La Entidad Compradora debe responder dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud, requiriendo información adicional, comunicando su rechazo o aprobando la cesión. En caso de aprobarla, la Entidad Compradora debe realizar los trámites necesarios ante Colombia Compra Eficiente para efectuar la cesión.

PARÁGRAFO: La entidad compradora deberá realizar la cesión de la orden de compra en los siguientes casos:

iii) Cuando se haya adelantado la cesión de la posición contractual o la terminación anticipada del proveedor en el acuerdo marco de precios, por inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente en los términos de la cláusula 15.1 Cesión de la posición contractual en el Acuerdo Marco de Precios.

iii) Cuando se adelante la terminación unilateral de la participación del proveedor en el acuerdo marco de precios, en los términos de la cláusula 23 Terminación Unilateral.

iii) Cuando se adelante la cesión unilateral de la posición contractual del proveedor en el acuerdo marco de precios, en los términos de la cláusula 24 Cesión Unilateral

15.3. Cesión de los derechos económicos de la Orden de Compra

El Proveedor de la Orden de Compra está facultado para ceder los derechos económicos que se derivan de ella, para lo cual debe realizar los respectivos trámites ante las Entidades Compradoras.

Parágrafo 1: No será procedente la cesión de derechos económicos ante la existencia de una orden, fallo o actuación judicial de embargo o retención de dinero en contra del Proveedor. En caso tal que Colombia Compra Eficiente tenga conocimiento sobre cesiones de derechos económicos existiendo medidas legales de embargo contra un Proveedor, notificará y dará traslado a las autoridades competentes.

Cláusula 16 — Fusiones, escisiones, y situaciones de cambio de control

Si el Proveedor es objeto de fusión o escisión empresarial, de enajenación total

de sus activos o cambia su situación de control, deberá informarle a Colombia Compra Eficiente dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la inscripción en la Cámara de Comercio respectiva y enviar el Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad con la nueva figura asociativa.

Colombia Compra Eficiente realizará la revisión del cambio societario con el fin de determinar si la nueva figura jurídica cumple con las condiciones mínimas establecidas en el proceso de selección que dio origen al Acuerdo Marco. Si no cumple con estas condiciones, Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del catálogo hasta el momento en que acredite el cumplimiento de dichas condiciones.

Si como producto de una fusión o escisión, dos o más Proveedores de un Lote crean una nueva sociedad, Colombia Compra Eficiente le asignará a esta el Catálogo del Proveedor que haya recibido mayor puntaje en el proceso de selección. Si la fusión es por absorción entre Proveedores, Colombia Compra Eficiente mantendrá el Catálogo del Proveedor que haya presentado la mejor Oferta.

Si Colombia Compra Eficiente considera que alguna de las transacciones descritas pone en riesgo el cumplimiento del Acuerdo Marco podrá: (i) exigir una garantía adicional a los Proveedores, o (ii) terminar el contrato con el Proveedor que en virtud de la transacción no tenga la capacidad para cumplir con las obligaciones del Acuerdo Marco.

El Proveedor debe entregar la garantía adicional con las condiciones exigidas por Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud. Si el Proveedor no entrega la garantía en las condiciones descritas anteriormente, las partes acuerdan que Colombia Compra Eficiente suspenderá al Proveedor del Catálogo hasta que entregue esta garantía.

Las comunicaciones deberán ser notificadas a las direcciones establecidas en la Cláusula 32.

Cláusula 17 Garantía de cumplimiento

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora

17.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores que resulten adjudicatarios deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FIRMA** del Acuerdo Marco, una garantía de cumplimiento por el valor, amparos y vigencia establecidos en las siguientes tablas:

Tabla 1. Suficiencia de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 1

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 1.	$ 1.597.302.156	Duración del Acuerdo Marco y un (1) años más.

Tabla 2. Valor de la garantía a favor de Colombia Compra Eficiente Lote 2

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Amparo	Valor	Vigencia
Cumplimiento del contrato para el Lote 2.	$ 1.369.116.134	Duración del Acuerdo Marco y un (1) años más.

Colombia Compra Eficiente reemplazará el número de Proveedores adjudicados en la formula al finalizar la adjudicación, y se establecerá el valor del amparo de Cumplimiento del Contrato.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

La garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente se incluirá en el expediente electrónico de la plataforma de SECOP II, tras la firma del Acuerdo Marco (que se realizará como aceptación en la plataforma de los contratos individuales). Colombia Compra Eficiente debe revisar y aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su presentación por el Proveedor, incluyendo en el expediente electrónico la constancia de aprobación de la misma.

En caso de prórroga del Acuerdo Marco, la vigencia de la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento de la misma y por **UN (1) AÑO MÁS.** El Proveedor deberá incluir la ampliación de la garantía en el expediente electrónico de SECOP II en la sección de documentos de ejecución

del contrato, la cual será aprobada por Colombia Compra Eficiente dentro de los **diez (10) días hábiles** a su presentación.

En caso de que uno de los proveedores decida no suscribir la prórroga del Acuerdo Marco, los proveedores que aceptaron dicha prórroga deberán **dentro de los cinco (5) días** siguientes ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla anterior después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma.

Nota: Para efectos de la garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente deberá tenerse en cuenta el plazo comprendido desde la suscripción del contrato, pero esta vigencia deberá actualizarse sujeta al **ACTA DE INICIO**.

17.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 – Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia

Cumplimiento del contrato	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del Servicio	10% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales.	5% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y tres (3) años más.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por el plazo de la Orden de Compra cumpliendo las vigencias contempladas en la tabla anterior.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la tabla de esta sección después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula,

mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

Cláusula 18 Declaratoria de incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones generales del Acuerdo Marco establecidas en el primer título de la Cláusula 7 por parte del Proveedor del Acuerdo Marco, Colombia Compra Eficiente puede adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la en la Cláusula 19 y/o imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

En caso de incumplimiento de las obligaciones específicas de la operación secundaria por parte del Proveedor respecto de la Orden de Compra, la Entidad Compradora deberá adelantar el procedimiento establecido en la ley para la declaratoria del incumplimiento, la cuantificación de los perjuicios del mismo, y para hacer efectiva las multas establecidas en la Cláusula 19 imponer la cláusula penal señalada en la Cláusula 20.

Para el cobro de la cláusula penal y multa, se deberá acudir al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, en armonía con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007; así mismo en lo fijado en la Ley 1437 de 2011, y aquellas normas que la modifiquen, adicionen, sustituyan o regulen la materia.

Cláusula 19

Las partes pactan las siguientes multas que se impondrán al Proveedor por el incumplimiento declarado:

19.1 Multas impuestas por Colombia Compra Eficiente

Las multas a las que se refiere esta cláusula tienen carácter conminatorio y son apremios al Proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones y, por lo tanto, no tienen el carácter de estimación anticipada de perjuicios, en tal sentido, pueden acumularse con cualquier forma de indemnización, en los términos previstos en el artículo 1600 del Código Civil.

Colombia Compra Eficiente tendrá la facultad de imponer multas mediante acto administrativo, previa actuación desarrollada en el marco de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, o las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen.

La Agencia podrá imponer al Proveedor por mora o falta en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7, Obligaciones generales de los Proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, exceptuando el numeral 7.1 una suma equivalente a tres (3) Salarios mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) por cada día calendario de retraso hasta un máximo de quince (15) días. A partir del día siguiente, en caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 a cargo del Proveedor, cumplimiento deficientemente o por fuera del tiempo estipulado, Colombia Compra Eficiente tasará su valor bajo las siguientes reglas:

ITEM	EL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	PORCENTAJE DE INCREMENTO POR LA GRAVEDAD DE LA OBLIGACIÓN FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL ACUERDO MARCO	OBLIGACIONES
1	Afecta gravemente la ejecución del Acuerdo Marco	40%	7.1[2], 7.2, 7.9, 7.12, 7.13, 7.19, 7.23, 7.26, 7.27, 7.21, 7.33, 7.34, 7.83, 7.39, 7.40, 7.49
2	Impide la operación normal del acuerdo marco	25%	7.20, 7.14, 7.41, 7.10, 7.52.
3	Desconoce supuestos legales	20%	7.42, 7.29, 7.37, 7.43.
4	Desconoce el deber de reportar o dar respuesta a solicitudes de información en los plazos establecidos	10%	7.4, 7.24, 7.25, 7.28, 7.30, 7.31, 7.44, 7.45, 7.46.
5	Afecta temas operativos	5%	7.11, 7.17, 7.47, 7.48, 7.35.

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente realizó un análisis de las obligaciones generales contenidas en el Acuerdo Marco categorizándolas así cuando el incumplimiento:

[2] **La aplicación de la multa procederá únicamente cuando el proveedor no participe en diez (10) eventos de cotización en el término de un año de manera injustificada, de conformidad con lo contemplado en la cláusula 7.1. <u>En el evento que el proveedor no cotice en más de diez (10) eventos, se dará a la cláusula penal.</u>**

Afecta gravemente la ejecución del Acuerdo Marco, toda vez que impacta directamente sus aspectos esenciales.

Impide la normal operación del acuerdo, pese a que no se afectan aspectos esenciales, el acuerdo no se ejecuta en los términos contemplados en el proceso,

Desconoce supuestos legales que no se encuentran directamente relacionados con el objeto del acuerdo, pero que se deben observar por disposición normativa.

Desconoce el deber de reportar o dar respuesta a solicitudes de información en los plazos establecidos, aspectos que no afectan de fondo la operación del acuerdo, pero implican una ausencia o retraso de flujo de información obligatoria entre las partes del mismo.

Afecta temas operativos, referidos a aspectos técnicos, administrativos y de funcionamiento de la plataforma.

PARÁGRAFO 1: En caso de incumplimiento de las obligaciones que afecten gravemente la ejecución del Acuerdo Marco, la Agencia dará inicio al procedimiento pertinente para la imposición de la cláusula penal, teniendo en cuenta que estas obligaciones determinan el funcionamiento del Mecanismo de Agregación de Demanda.

PARÁGRAFO 2: En caso de presentarse alguno de los supuestos establecidos en el en el articulo 90 de la Ley 1474 de 2011, el proveedor quedará inhabilitado para contratar con el estado, caso en el cual procederá a la cesión de su posición contractual dentro del Mecanismo de Agregación de Demanda, previa autorización de Colombia Compra Eficiente o, en su defecto renunciará a la ejecución del mismo.

PARÁGRAFO 3: El cálculo para la tasación de la multa aplicable se deberá realizar con la aplicación de la siguiente fórmula:

Definiciones:

Valor por Obligación incumplida = N
Número de Obligaciones presuntamente incumplidas por ITEM (J)= $(Obli_1 + Obli_2 + Obli_{N+1})$

$$N = \frac{(Valor\ del\ Amparo\ Garantía * 10\%)}{\#\ total\ de\ \text{Obligaciones generales de los Proveedores}}$$

$$Valor\ ITEM_1 = (N * J_{Item1}) + 40\%$$
$$Valor\ \ ITEM_2 = (N * J_{Item2}) + 25\%$$
$$Valor\ \ ITEM_3 = (N * J_{Item3}) + 20\%$$
$$Valor\ \ ITEM_4 = (N * J_{Item4}) + 10\%$$
$$Valor\ \ ITEM_5 = (N * J_{Item5}) + 5\%$$

$$\boldsymbol{Valor\ total\ presunto\ incumplimiento} = Valor\ ITEM_1 + Valor\ \ ITEM_2 + Valor\ \ ITEM_3 + Valor\ \ ITEM_4 + Valor\ \ ITEM_5$$

PARÁGRAFO 4: En todo caso estas multas no sobrepasarán el 20% del valor de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía otorgada por el Proveedor. La imposición de la multa atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida.

PARÁGRAFO 5: La suma resultante de las multas se hará efectiva directamente por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, pudiendo acudir a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO 6: El pago o la deducción de dichas multas no exonera al proveedor de la obligación de cumplir con el objeto del contrato, ni de las demás obligaciones y responsabilidades que emanen del Acuerdo Marco o de las Órdenes de Compra.

19.2 Multas impuestas por las Entidades Compradoras

La Entidad Compradora podrá imponer al Proveedor por mora o falta en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación secundaria, una suma equivalente a cinco (5) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) por cada día de retraso hasta un máximo de **quince (15) días.**

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de las multas se hará efectiva directamente por la Entidad compradora, pudiendo acudir para el efecto al respectivo descuento del valor o saldo del contrato, a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva. En todo caso se tendrá en cuenta lo consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

PARÁGRAFO 2: Las entidades compradoras no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública aplicarán esta cláusula de acuerdo con los porcentajes aquí pactados, y de conformidad con su régimen jurídico, así como de sus procedimientos y manuales internos. En todo caso, se deberá observar el debido proceso y los principios de la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política.

Así mismo estas entidades compradoras deberán dar a conocer al proveedor el procedimiento con el cual se va a adelantar el proceso sancionatorio, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la colocación de la respectiva orden de compra.

Cláusula 20 Cláusula penal

20.1. Imposición de la Cláusula Penal por parte de Colombia Compra Eficiente

En caso de declaratoria de incumplimiento total y definitivo del Acuerdo Marco de Precios por mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 y sin necesidad de requerimiento judicial, el Proveedor pagará a Colombia Compra Eficiente, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al 40% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía otorgada por el Proveedor.

En caso de declaratoria de incumplimiento parcial del Acuerdo Marco de Precios por mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones generales establecidas en la Cláusula 7 y sin necesidad de requerimiento judicial, el Proveedor pagará a Colombia Compra Eficiente, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente hasta el 30% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la de la garantía otorgada por el Proveedor, la cual será tasada de acuerdo al valor porcentual de las obligaciones frente al impacto en el cumplimiento del objeto del acuerdo marco, determinado en el numeral 19.1 de la cláusula 19.

La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento.

Para la imposición de la cláusula penal se aplicará el procedimiento previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el Proveedor cause al Colombia Compra Eficiente. El valor pagado como cláusula penal no es óbice para demandar, ante el juez del Contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la cláusula penal.

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de la cláusula penal se hará efectiva directamente por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, pudiendo acudir a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva.

PARÁGRAFO 2: En ninguno de los casos expuestos, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones del Acuerdo Marco ni de las Órdenes de Compra.

PARÁGRAFO 3: En caso de que la sanción impuesta al proveedor sea atribuible a hechos o actos de corrupción, Colombia Compra Eficiente ordenará la cesión unilateral de la participación del proveedor en el Acuerdo Marco de Precios, de acuerdo con lo estipulado en el parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 80 de 1993.

20.2. Imposición de la Cláusula Penal por parte de la Entidad Compradora

En caso de que el Proveedor incumpla parcial o totalmente las obligaciones específicas de la operación secundaria, la Entidad Compradora podrá hacer efectiva la cláusula penal por una suma equivalente de hasta el 10% del valor

total de la Orden de Compra que incumplió. En este caso, la cláusula penal será pagada a favor de la Entidad Compradora.

PARÁGRAFO 1: La suma resultante de la cláusula penal se hará efectiva directamente por la Entidad compradora, pudiendo acudir para el efecto al respectivo descuento del valor o saldo del contrato, a la efectividad de la garantía de cumplimiento o a cualquier otro medio para obtener el pago, incluido el proceso ante la jurisdicción coactiva. En todo caso se tendrá en cuenta lo consagrado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

En ninguno de los casos expuestos, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones de la Orden de Compra.

PARÁGRAFO 2: Las entidades compradoras no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública aplicarán esta cláusula de acuerdo con los porcentajes aquí pactados, y de conformidad con su régimen jurídico, así como de sus procedimientos y manuales internos. En todo caso, se deberá observar el debido proceso y los principios de la función administrativa, de acuerdo con lo establecido en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política.

Así mismo estas entidades compradoras deberán dar a conocer el procedimiento con el cual se va a adelantar el proceso sancionatorio, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la colocación de la respectiva orden de compra.

Cláusula 21 **Conflicto de interés**

Hay conflicto de intereses cuando el interés particular del Proveedor, sus representantes, socios o directivos entran en contradicción con el interés particular de quien participa en la decisión de colocar una Orden de Compra.

El procedimiento para gestionar el conflicto de intereses en la Operación Secundaria del Acuerdo Marco es el siguiente:

21.1 El Proveedor debe informar a las Entidades Compradoras y a Colombia Compra Eficiente en el plazo establecido para responder el evento de cotización, la existencia del conflicto de intereses y explicar en qué consiste.

21.2 La Entidad Compradora debe revisar si acepta la existencia del conflicto y en caso afirmativo debe solicitar al Proveedor abstenerse de responder al evento de cotización. La Entidad Compradora puede en este caso suspender el plazo del evento de cotización hasta por tres (3) días hábiles para estudiar el eventual conflicto de intereses.

21.3 La Entidad Compradora debe comunicar a Colombia Compra Eficiente su decisión respecto del conflicto de intereses invocado por el Proveedor, sea cualquier esta.

Los conflictos de interés que ocurran por parte de la Entidad Compradora deben ser tramitados y resueltos siguiendo sus procedimientos internos para este efecto.

Cláusula 22 Independencia de los Proveedores

Los Proveedores son sujetos independientes a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras, en consecuencia, los Proveedores no son sus representantes, agentes o mandatarios. Los Proveedores no tienen la facultad

de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre de Colombia Compra Eficiente ni de las Entidades Compradoras, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Los Proveedores se obligan a cumplir con el objeto al que se refiere la Cláusula 2, de forma independiente y autónoma, sin que exista relación de subordinación o dependencia entre el Proveedor y Colombia Compra Eficiente, ni entre este y las Entidades Compradoras.

Los Proveedores son responsables del pago de los salarios, de los aportes al sistema de seguridad social y de salud, y de las contribuciones correspondientes al personal que utilicen en la ejecución del objeto del Acuerdo Marco.

Cláusula 23 Terminación unilateral

Colombia Compra Eficiente dará por terminada unilateralmente la participación de uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, si se llegaren a presentar las causales 1, 2, y 4 del artículo 44 de la Ley 80 de 1993 y ordenará su liquidación en el estado que se encuentre únicamente respecto de tales proveedores.

Cláusula 24 Cesión unilateral

De conformidad con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 9 de la Ley 80 de 1993, Colombia Compra Eficiente ordenará la cesión unilateral de uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios en los siguientes casos: i) se esté incurso en lo descrito en el literal j) del numeral 1 del artículo 8 de la mencionada ley, ii) cuando se haya impuesto sanción administrativa por actos de corrupción.

Colombia Compra Eficiente será la encargada de determinar el cesionario del contrato, el cual deberá cumplir con los requisitos acreditados e incluir las condiciones en su momento ofertadas por el Proveedor sobre el cual se adelantó la cesión unilateral, las cuales deben ser expresamente aceptadas por el cesionario. El catálogo reflejará la nueva posición contractual. Para el efecto, Colombia Compra Eficiente tendrá un término máximo de 30 días hábiles para adelantar dicho procedimiento.

Cláusula 25 Exclusión del Mecanismo

Las partes de común acuerdo y en uso de la autonomía de la voluntad, convienen que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- podrá excluir del mecanismo a uno o más proveedores en el Acuerdo Marco de Precios, en los siguientes casos: i) cuando se pierda la calidad de persona jurídica o de persona natural ii) cuando el proveedor pierda las calidades jurídicas, técnicas, financieras y organizacionales mínimas requeridas para la selección en la operación principal del Acuerdo Marco de Precios, siempre y cuando impidan la ejecución del objeto del Acuerdo, iii) cuando se incurra en prácticas colusivas sancionadas por parte de la entidad competente en la materia, iv) por circunstancias que afecten la prevalencia del interés general o el cumplimiento de los fines estatales.

Cláusula 26 Reforma del Mecanismo

Las partes, en uso de la autonomía de la voluntad, acuerdan que Colombia Compra Eficiente podrá modificar el Mecanismo, por motivos de interés general, o cuando se presenten circunstancias extraordinarias o cuando las reglas de la buena administración lo aconsejen, para el cumplimiento de los fines estatales y con el fin de garantizar la continua oferta de bienes y servicios requeridos para el normal desarrollo de las funciones a cargo de las Entidades Estatales. Para el

efecto, notificará esta intención a los proveedores para que se pronuncien al respecto. Si se cumple con el mínimo requerido por regla de adjudicación de proveedores en el respectivo Lote, y estos aceptan la intención de modificación, Colombia Compra Eficiente podrá realizar dicho trámite únicamente con los proveedores que respondan positivamente a la mencionada solicitud.

En tal caso, el Mecanismo reflejará tanto las condiciones que se introdujeron mediante la respectiva modificación, como las inicialmente establecidas. Por tanto, corresponderá a las Entidades Compradoras colocar sus órdenes de compra con los proveedores que suplan su necesidad.

Cláusula 27 Propiedad intelectual

De conformidad con lo establecido por el Artículo 20 de la Ley 23 de 1982, modificado por el Artículo 28 de la Ley 1450 de 2011, los derechos patrimoniales derivados de las creaciones intelectuales que emanen del Proveedor como consecuencia de la ejecución de la respectiva Orden de Compra, que sean susceptibles de transferirse, se entenderán cedidos a favor de las Entidades Compradoras siempre y cuando de común acuerdo se detalle de manera previa y por escrito en cada desarrollo que se trata de una creación y/o software por encargo. En todo caso, aquellos desarrollos existentes antes de la firma del presente Contrato o los que desarrolle el Proveedor durante su vigencia que hagan parte del core de sus negocios no se entenderán transferidos a las Entidades Compradoras bajo ninguna circunstancia.

Cláusula 28 Supervisión

La supervisión de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo Marco de Precios está a cargo de quien asigne el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente mediante oficio.

Cláusula 29 Indemnidad

El Proveedor se obliga a mantener libre e indemne a Colombia Compra Eficiente y a las Entidades Compradoras por cualquier daño, perjuicio, reclamo, demanda, acción legal y costas que sean originadas en reclamaciones provenientes de terceros, que tengan como causa imputable al Proveedor, las acciones u omisiones de su personal, sus asesores, subcontratistas o distribuidores, así como el personal de estos, que ocasionen deficiencias en los compromisos adquiridos o causen incumplimientos.

Cláusula 30 Caso fortuito y fuerza mayor

La parte incumplida queda exonerada de responsabilidad por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o de alguna de las prestaciones a su cargo derivadas del Acuerdo Marco, cuando el incumplimiento sea resultado o consecuencia de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente invocado y constatado de acuerdo con la normativa colombiana, salvo que el evento de fuerza mayor o caso fortuito haya ocurrido estando una de las partes en mora. La parte incumplida debe informar a las demás partes la ocurrencia del evento de fuerza mayor o caso fortuito y acordar con el acreedor el nuevo plazo para el cumplimiento de las obligaciones

Cláusula 31 Titularidad de la información

La Entidad Compradora es titular exclusiva de toda la información presentada, entregada, obtenida o generada con ocasión de la orden de compra. En consecuencia, el Proveedor se obliga a:

1. Proporcionar acceso o entrega de la información solicitada por la Entidad Compradora en cualquier momento.
2. Almacenar la información en la estructura designada por la Entidad Compradora, ya sea de forma periódica o en tiempo real, previa solicitud y disposición de los servicios e infraestructura necesarios por parte de la Entidad.
3. Entregar la totalidad de la información a la Entidad Compradora al finalizar la ejecución de la orden de compra.

La entidad debe proporcionar los medios para la entrega de la información, de acuerdo con el volumen de los datos entregados.

El Proveedor reconoce que la información mencionada es propiedad exclusiva de la Entidad Compradora y se compromete a no utilizarla para fines distintos a la ejecución de la orden de compra, ni a divulgarla a terceros sin autorización previa y expresa de la Entidad Compradora, de conformidad con la cláusula 32.

Cláusula 32 Confidencialidad

El Proveedor con la suscripción del Acuerdo Marco se compromete a:

30.1. Manejar de manera confidencial la información que como tal le sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del cumplimiento del Acuerdo Marco.

30.2. Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de

confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial.

30.3. Solicitar por escrito al supervisor del Acuerdo Marco autorización para cualquier publicación relacionada con el Acuerdo Marco, autorización que debe solicitar al Supervisor del Acuerdo Marco presentando el texto a publicar con un mes de antelación a la fecha en que desea enviar a edición.

Cláusula 33 Solución de controversias

Las controversias o diferencias que surjan entre los Proveedores y Colombia Compra Eficiente con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga, terminación o liquidación del Acuerdo Marco serán sometidas a la revisión de los representantes legales de las partes para buscar un arreglo directo en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia, la sustente y manifieste la intención de iniciar el procedimiento de que trata la presente cláusula.

La controversia que no pueda ser resuelta de forma directa entre las partes, debe someterse a un procedimiento conciliatorio que se surtirá ante la Procuraduría delegada para la conciliación administrativa, previa solicitud de conciliación elevada individual o conjuntamente por las partes. De conformidad con los artículos 92 y 94 de la Ley 2220 de 2022, en los asuntos conciliables en los que la conciliación extrajudicial en asuntos de lo contencioso administrativo constituya requisito de procedibilidad, esta actuación se entenderá surtida en los siguientes eventos: 1. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo; 2. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia. En este evento deberán indicarse expresamente en la constancia las excusas presentadas por la inasistencia, si las hubiere; 3. Cuando vencido el término de tres (3) meses a partir de la presentación de la solicitud de conciliación

extrajudicial o su prórroga, la audiencia no se hubiere celebrado por cualquier causa; en este último evento se podrá acudir directamente a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo con la sola presentación de la solicitud de conciliación y 4. Cuando por virtud de la aprobación ante el juez contencioso administrativo competente el acuerdo conciliatorio total o parcial no sea aprobado. Cumplido el requisito de procedibilidad, las partes pueden acudir a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

El acuerdo al que se llegue en la etapa de arreglo directo o en la conciliación si hay lugar a ella es de obligatorio cumplimiento para las partes y presta mérito ejecutivo. En consecuencia, cualquiera de las partes puede exigir su cumplimiento en un proceso ejecutivo.

Los posibles incumplimientos del Acuerdo Marco por parte del Proveedor no son considerados como controversias o diferencias surgidas entre ese Proveedor y Colombia Compra Eficiente.

Cláusula 34 Notificaciones

Los avisos, solicitudes, comunicaciones y notificaciones que deban hacer las partes en desarrollo del Acuerdo Marco pueden hacerse a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano o a través de comunicación escrita, por correo físico o por correo electrónico a la persona y en las direcciones indicadas por el proveedor en la carta de aceptación de la propuesta

El Proveedor debe enviar a Colombia Compra Eficiente una carta firmada por su representante legal indicando los nuevos datos de notificación, cuando sea necesario actualizar los datos de notificación. Colombia Compra Eficiente actualizará la información dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

Colombia Compra Eficiente utilizará para notificar y comunicar lo relacionado con la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 a los representantes legales y/o los que figuran a continuación el siguiente correo electrónico:

agregaciondedemanda@colombiacompra.gov.co

Colombia Compra Eficiente utilizará el siguiente correo electrónico para notificar y comunicar lo relacionado con la audiencia de incumplimiento del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, a los representantes legales y/o los que figuran a continuación

PROVEEDOR 1: BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S.	
Nombre:	Norberto Duarte Monsalve
Cargo:	Representante legal
Dirección:	Carrera 17 #164-25 Bogotá D.C.
Teléfono:	6013902000- 3215734798
Correo electrónico:	comercial@bpmconsulting.com.co

PROVEEDOR 2: MILLENIUM BPO S.A.	
Nombre:	Luz Dary Mendoza
Cargo:	No especificado
Dirección:	Carrera 16 #100-20 piso 3 Bogotá D.C.
Teléfono:	3214396738-
Correo electrónico:	ldmendoza@millenium.com.co, adelgado@millenium.comco

PROVEEDOR 3: OUTSOURCING S.A.S BIC	
Nombre:	Diego Alejandro Gutiérrez Ochoa
Cargo:	No especificado
Dirección:	Avenida carrera 7 n.º 127-48 Oficina 1010 Bogotá D.C.
Teléfono:	3203303368

PROVEEDOR 4: COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.	
Nombre:	Fabián Esteban Antonio López
Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 98 #70-91 Pontevedra Bogotá D.C.
Teléfono:	7454040, 3102279030 y 304 2913465

Correo electrónico:	digutierrez@outsourcing.com.co	Correo electrónico:	fantonio@emergiacc.com, financiero.col@emergiacc.com
PROVEEDOR 5: UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024		**PROVEEDOR 6: EMTELCO S.A.S**	
Nombre:	Ricardo Florez Pinzon; Paola Carolina Rey Carazo	Nombre:	Isabel Cristina Londoño Salazar
Cargo:	No especificados	Cargo:	No especificado
Dirección:	CALLE 32 BIS A # 13-07 Bogotá D.C.	Dirección:	Calle 14 #52A -154 Sede Olaya Medellín
Teléfono:	3402501	Teléfono:	3002424482
Correo electrónico:	rflorez@grupoasd.com, paola.rey@iq-online.com, clizarazo@grupoasd.com, legal@iq-online.com	Correo electrónico:	isabel.londono@emtelco.com.co notificacionesccio@emtelco.com.co
PROVEEDOR 7: C&C SERVICES S.A.S		**PROVEEDOR 8: CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS**	
Nombre:	César Alberto Garzón Navas	Nombre:	Erica Maria Guevara
Cargo:	No especificado	Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 19 #3-16 piso 3 Bogotá D.C.	Dirección:	Calle 67 #7-35 Edificio Plaza 67 Bogotá D.C.
Teléfono:	7461166 ext. 8006, 3166787814 y 3212056223	Teléfono:	313 8195374
Correo electrónico:	licitaciones@cyc-bpo.com, cesar.garzon@cyc-bpo.com	Correo electrónico:	Erica.Guevara@groupcosbpo.com, Gestion.contractual@groupcosbpo.com
PROVEEDOR 9: LEON & ASOCIADOS SAS		**PROVEEDOR 10: INNOVA TECH IT SAS**	
Nombre:	María Fernanda Rodríguez Moya	Nombre:	Irma Ardila
Cargo:	No especificado	Cargo:	No especificado
Dirección:	Calle 94 #13-33 Bogotá D.C.	Dirección:	Carrera 45 # 95-37 Oficina 303 Bogotá D.C.
Teléfono:	3187357552	Teléfono:	3152127089
Correo electrónico:	direccioncomercial@leonasociados.com.co	Correo electrónico:	directora.gobierno@happybpo.co

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

PROVEEDOR 11: ANDES BPO SAS	
Nombre:	Isabel Amaya Vargas
Cargo:	No especificado
Dirección:	Km 2 vía El Tambo La Ceja
Teléfono:	6045537866, 3128604213
Correo electrónico:	Isabel.amaya@andesbpo.com

PROVEEDOR 12: RST ASOCIADOS PROJECTS SAS	
Nombre:	Richar Giovanny Suárez Torres
Cargo:	Representante legal
Dirección:	Autopista norte #122-35 oficina 302 Bogotá D.C.
Teléfono:	7446565, 3106984208
Correo electrónico:	richard.suarez@rstasociados.com.co

Cláusula 35 Documentos

Los siguientes documentos hacen parte integral del presente documento:

30.1. Los Estudios y Documentos Previos.

30.2. El pliego de condiciones de la licitación pública CCENEG-079-01-2024 y sus anexos.

30.3. Las ofertas presentadas por los Proveedores y sus subsanaciones y aclaraciones.

30.4. Los siguientes Anexos:

Anexo 1 Definiciones.
Anexo 2 Fichas técnicas
Anexo 3 Visita y prueba técnica
Matriz de riesgos

Cláusula 36 Interpretación

Las siguientes son reglas de interpretación del presente Acuerdo Marco:

31.1. Las referencias a normas jurídicas incluyen las disposiciones que las modifiquen, adicionen, sustituyan o complementen.

31.2. Colombia Compra Eficiente puede corregir los errores formales contenidos en los Documentos del Proceso, bien sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. Si así lo hace Colombia Compra Eficiente debe comunicar al Proveedor al correo electrónico establecido en la Cláusula 32.

31.3. Los plazos expresados en días deben ser entendidos en días calendario, a menos que el texto especifique que son días hábiles.

31.4. En caso de contradicción entre los Documentos del Proceso prima el texto del Acuerdo Marco sobre los demás Documento del Proceso

Cláusula 37 Disponibilidad presupuestal

Colombia Compra Eficiente no ejecuta recursos públicos con ocasión del Acuerdo Marco. En consecuencia, para la firma del presente Acuerdo Marco no está obligada a contar con disponibilidad presupuestal alguna.

Cláusula 38 Lugar de ejecución y domicilio contractual

Las actividades previstas en el presente Acuerdo Marco se desarrollarán en el territorio nacional y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá.

Cláusula 39 Liquidación

34.1. Liquidación del Acuerdo Marco: Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Acuerdo Marco dentro de los doce (12) meses posteriores a la terminación del plazo de ejecución del Acuerdo Marco al que se refiere la Cláusula 13, aún si existen Órdenes de Compra vigentes. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 19 de 2012, y del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda para los proveedores que no suscriban el acta de liquidación en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En cualquier evento, Colombia Compra Eficiente relacionará en el acta de liquidación la cantidad de órdenes de compra que existen a cargo de cada proveedor y las entidades compradoras, siendo estas últimas responsables de la liquidación de sus contratos (Órdenes de Compra) en los términos previstos en la Ley.

34.2. Liquidación de las órdenes de compra: La responsabilidad de liquidar las Órdenes de Compra corresponde a las Entidades Compradoras y deberán hacerlo dentro de los términos de ley. Colombia Compra Eficiente relacionará en el acta de liquidación la cantidad de Órdenes de Compra que existen a cargo de cada proveedor y las entidades compradoras.

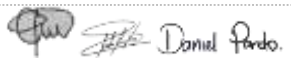
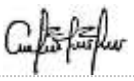
Cláusula 40 Firma

El Acuerdo Marco es un contrato suscrito electrónicamente por cada uno de los Proveedores y Colombia Compra Eficiente indistinto del número de [categorías/lotes/segmentos] en los que haya quedado adjudicado el Proveedor.

ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III CELEBRADO ENTRE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Colombia Compra Eficiente genera una numeración consecutiva del Acuerdo Marco de acuerdo al orden alfabético de los Proveedores según el registro en el Secop II.

Para constancia, se entiende firmado en la fecha en la que el Subdirector de Negocios de Colombia Compra Eficiente suscriba el Acuerdo Marco en el SECOP II.

Ficha Técnica		Firma/VoBo
Elaboró:	Cristina Gómez Gracia Cristian David Domínguez Daniel Orlando Pardo	
Revisó:	René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios Alejandra Neissa Lancheros Asesora Subdirección de Negocios	 
Aprobó:	René Tercero Hernández Gestor Subdirección de Negocios	
Aprobación Subdirector:	Guillermo Buenaventura Cruz Subdirector de Negocios	
Fecha de elaboración:	Según publicación del documento en la plataforma SECOP.	

Agencia Nacional de Tierras	FORMA	SOLICITUD CONSTITUCIÓN DE RESERVAS PRESUPUESTALES	CÓDIGO	GEFIN-F-010
	ACTIVIDAD	GESTIÓN DE EGRESOS	VERSIÓN	4
	PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA	FECHA	26/12/2024

Fecha Solicitud: 19/12/2025
Tipo de Gasto: Inversión

Dependencia Solicitante: Secretaría General
No. de CDP: 15825 Fecha CDP: 19/02/2025
No. de RP: 523325 Fecha RP: 1/04/2025

I. IDENTIFICACIÓN DEL TERCERO

Acto Administrativo o contrato y/o convenio: Orden de Compra
No. de Acto administrativo o contrato y/o convenio: OC 144288
Fecha de suscripción: 31/03/2025
Fecha de Terminación 25/09/2025
Valor total del contrato y/o convenio: 3.939.999.999,74
Tipo de Identificación del tercero: NIT
No. Identificación del tercero: 900011395-6
Nombre Razón Social: BPM CONSULTING SAS

II. CERTIFICACIÓN DE PARA LA CONSTITUCIÓN DE RESERVA

El Supervisor y/o interventor del contrato o acto administrativo No.20255127 de 03 de abril de de 2025 suscrito entre la ANT y _BPM CONSULTING SAS, identificado con CC. NIT 900011395-6 , solicitan la constitución de las reservas presupuestales excepcionales que a continuación se detallan:

III. RUBRO PRESUPUESTAL

Unidad Ejecutora / Sub Unidad: 17-17-00 - Agencia Nacional de Tierras - ANT

Rubro	Recurso	Descripción	Valor Valor de la Reserva Presupuestal a Constituir	Valor en letras
A-02-02-02-008-005	10 - Recursos Corrientes	SERVICIOS DE SOPORTE	508.461.570,89	QUINIENTOS OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS Y OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS MCTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
		0	-	CERO DE PESOS M/CTE
TOTAL RESERVA PRESUPUESTAL			$ 508.461.570,89	QUINIENTOS OCHO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS Y OCHENTA Y NUEVE CENTAVOS MCTE

IV PLAN DE PAGOS PROYECTADO PARA LA RESERVA

MES	VALOR	MES	VALOR
ENE		ABR	
FEB	$ 508.461.570,89	MAY	
MAR		JUN	

V. JUSTIFICACION SOLICITUD CONSTITUCIÓN RESERVA PRESUPUESTAL

Recuerde que: las reservas presupuestales se califican como *"un instrumento de uso excepcional, o sea, esporádico y justificado únicamente en situaciones atípicas y ajenas a la voluntad de la entidad contratante que impidan la ejecución de los compromisos en las fechas inicialmente pactadas dentro de la misma vigencia en que éste se perfeccionó, debiendo desplazarse la recepción del respectivo bien o servicio a la vigencia fiscal siguiente, lo cual conlleva a que en tales eventos se constituya la respectiva reserva presupuestal"*

Debido a las restricciones presentadas con la disponibilidad del Plan Anual de Caja (PAC) asignado a la ANT por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público , impidem el desembolso de los recursos esperados en las fechas previstas, circunstancia ajena a la voluntad de la Agencia. Así las cosas, los recursos de las cuentas se sujetan al flujo disponible del PAC . Es así como al no contarse con los recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja correspondiente al mes de diciembre del 2025, surge la necesidad de constituir la respectiva reserva presupuestal, por los hechos anteriormente expuestos que son acontecimientos imprevisibles y exonerantes a la voluntad de la supervisión por tratarse de trámites financieros ajenos a la entidad.

En ese orden de ideas, en mi calidad de Secretaria General, solicito adelantar la Reserva Presupuestal de la Orden de Compra 144288 suscrito entre la Agencia Nacional de Tierras y la BPM Consulting SAS , debido a la justificación presentada, cuyo objeto consiste en: "Contratar la prestación de servicios de BPO al amparo del Acuerdo Marco de Precios para contratar servicios BPO III (Business Process Outsourcing) CCE-SNG-AMP-005-2024, # PROCESO CCENEG-079-01-2024" Valor reserva presupuestal $508.461.570,89

Por lo anterior, por motivos de fuerza mayor se requiere efectuar la reserva presupuestal para dicha obligación de acuerdo con lo previsto en la Ley 819 de 2003.

VI. RESUMEN Y VERIFICACIÓN CONTRACTUAL

Valor del contrato incluidas adiciones o liberaciones:	**$**	**3.940.000.000**
Menos: Pagos y reintegros efectuados en la presente vigencia y anteriores:	**$**	**2.997.524.648**

Saldo del contrato:	**$**	**942.475.352**
Menos: Cuenta por pagar a constituir al cierre de la presente vigencia:	**$**	**-**
Menos: Reserva presupuestal a constituir al cierre de la presente vigencia:	**$**	**-**
Menos Valor a liberar del presente contrato (Reducción RP)	**$**	**434.013.781**
Saldo del contrato presente vigencia una vez registrados los valores anteriores (Debe ser $0)	**$**	**508.461.571**

Tenga en cuenta los siguientes aspectos:

a. *Que para reducir los impactos negativos en los resultados de ejecución presupuestal de la vigencia, producto de las disposiciones respecto de la constitución de reservas presupuestales y cuentas por pagar es importante tener en cuenta el artículo 89 del Decreto 111 de 1996 del capítulo XI De la ejecución del presupuesto.*

b. *Que la constitución de las reservas presupuestales y de las cuentas por pagar son responsabilidad del ordenador del gasto de cada entidad, y su control es competencia de la Contraloría General de la República, sin perjuicio de la responsabilidad que tiene el Supervisor asignado.*

c. *Recuerde que la justificación debe ser clara, precisa y se debe enmarcar en casos de* ***fuerza mayor o caso fortuito****.*

d. *La presente solicitud se tramitará acorde con el procedimiento establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.*

e*. Previsión oportuna de modificaciones al presupuesto y minimización del número de solicitudes.*

f. *Debe anexar documentos que soporten la justificación de la solicitud.*

VII AUTORIZACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE RESERVA

Por lo expuesto en la justificación, autorizo la constitución de la Reserva Presupuestal Excepcional por el valor total de acuerdo con los identificadores relacionados, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 2.8.1.7.3.1 y 2.8.1.7.3.2 del Decreto 1068 de 2015, en el Artículo 89 del Decreto 111 de 1996, en el concepto del 21 de noviembre de 2018 emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el procedimiento de contitución de reserva de la ANT, asi mismo autorizo que se libere los recursos relacionados en el campo "Saldo a liberar del presente contrato"

VIII. FIRMA SOLICITANTE

ANGELA LORENA ORTIZ

FIRMA DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO O CONVENIO

VoBo CONSTANZA P. DIAZ

VoBo JENNIFER ALEJANDRA MARTINEZ

LIQUIDACION DE DEDUCCIONES		
Agencia Nacional de Tierras	Gestión Financiera	Agencia Nacional de Tierras JUNTOS ABRIMOS LAS PUERTAS AL PROGRESO

BPM CONSULTING SAS - 900011395

CUENTA POR PAGAR	
ELABORO	maria.garzont
RP	523325
CONTRATO	ANT 20255127 OC 144288
SUBTOTAL	$ 427.278.631,00
VALOR IVA	$ 81.182.939,89
TOTAL	$ 508.461.570,89

Menos Deducciones

Art 383

BASE RETE ICA	$ 427.278.631,00	**RETE ICA**	9.66	$ 4.127.512,00
BASE RETE FUENTE	$ 427.278.631,00	**RETE FUENTE**	4	$ 17.091.145,00
BASE RETE IVA	$ 81.182.939,00	**RETE IVA**	15	$ 12.177.441,00
MUNICIPIO			Valor Otros Descuentos	$ 0,00
FACTURA	SBPM - 6829		Total Deducciones	$ 33.396.098,00
			Valor a Pagar	$ 475.065.472,89

CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES SESENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS CON 89/100 PESOS MCTE

Nota: PAGO 6 DE 6, CTO-ANT-20255127, ORDEN DE COMPRA 144288, RP 523325, PCI 17-17-00, SUPERISOR ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO, PERIODO SEPTIEMBRE, FACTURA SBPM - 6829, RETENCIONES: RETEICA BOGOTA 9,66, RTEFUENTE 4% - RETEIVA 15%, ID-395201

DETALLE OTROS DESCUENTOS:

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999

Obligación Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHmfgarzon MARIA FERNANDA GARZON TOLOZA
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT
Fecha y Hora Sistema: 19/02/2026 12:00:00 p. m.

REGISTRO PRESUPUESTAL DE OBLIGACION.

Numero:	429326	**Fecha Registro:**	2026-02-19	**Unidad / Subunidad ejecutora:**			17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT		
Vigencia Presupuestal	Reservas presupuestales	**Estado:**	Generada	**Requiere DIP:**		No	**Tipo de DIP:**		**Nro. Compromiso:** 523325
Valor Inicial:	508.461.570,89	**Valor Total Operaciones:**	0,00				**Valor Actual:**	508.461.570,89	**Saldo x Ordenar:** 508.461.570,89
Valor Inicial Moneda Original:	0,00	**Valor Total Operaciones Moneda Original:**	0,00				**Valor Actual Moneda Original:**	0,00	**Saldo x Ordenar Moneda Original:** 0,00
Valor Deducciones:	33.396.098,00	**Valor Neto:**	475.065.472,89				**Valor IVA:**	81.182.939,89	**Nro. Cdp:** 15825
Valor Deducciones Moneda:	0,00	**Valor Neto Moneda:**	0,00				**Atributo Contable:**	05-NINGUNO	**Comprobante Contable:** 18158

TERCERO

Identificacion:	900011395	**Razon Social:**	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	**Medio de Pago:**	Abono en cuenta

CUENTA BANCARIA

Numero:	605417427	**Banco:**	BANCO DE BOGOTA	**Tipo:**	Corriente	**Estado:**	Activa

CUENTA X PAGAR				CAJA MENOR			
Numero:	429626	**Tipo:**	Adquisicion de Servicios a Personas Declarantes	**Identificacion:**		**Fecha de Registro:**	

DOCUMENTO SOPORTE

Numero:	CTO-ANT 20255127 / OC 144288	**Tipo:**	ORDEN DE COMPRA	**Fecha:**	2026-02-19

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC.	ATRIBUTO CONTABLE	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X ORDENAR
17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	Nación	10	CSF	05-NINGUNO					
						Total:	508.461.570,89	0,00	508.461.570,89	508.461.570,89

Objeto:	PAGO 2 DE 3 PROVEER UNA SOLUCION INTEGRAL PARA DIFERENTES LINEAS DE SERVICIOS Y COMPONENTES TECNOLOGICOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TIERRAS

PLAN DE PAGOS

DEPENDENCIA DE AFECTACION DE PAC	POSICION DEL CATALOGO DE PAC	FECHA DE PAGO	ESTADO	VALOR A PAGAR
17-17-00 AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT	1-2 ANC - GASTOS GENERALES NACION CSF	2026-12-15	Generada	508.461.570,89

POSICIONES DEL CATALOGO PARA PAGO NO PRESUPUESTAL						
POSICION DEL CATALOGO DE PAGO	**IDENTIFICACION**	**NOMBRE BENEFICIARIO**	**BASE GRAVABLE**	**TARIFA**	**VALOR DEDUCCION**	**SALDO DISPONIBLE PARA ORDENAR**
2-01-04-01-04-01 RETEFUENTE - SERVICIOS EN GENERAL - PERSONAS DECLARANTES	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	427.278.631,00	4,000 %	17.091.145,00	17.091.145,00
2-01-04-02-01-03 RETE IVA - SERVICIOS GRAVADOS - RÉGIMEN COMÚN - SERVICIOS	NIT 800197268	U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	81.182.939,89	15,000 %	12.177.441,00	12.177.441,00
2-01-05-01-01-03-05 RETENCION ICA COMERCIAL SERVICIOS DEMÁS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	NIT 899999061	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	427.278.631,00	0,966 %	4.127.512,00	4.127.512,00

FIRMA(S) RESPONSABLE(S)



HEIDY JEZMITH VELASQUEZ CAMACHO - 52526028

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999

Gobierno de Colombia

Agencia Nacional de Tierras

MEMORANDO

Bogotá D.C ., 2025-12-22 19:17

Al responder cite este Nro.
202560000600963

PARA: **WHITER SMITH PARRADO RINCON**
Subdirector Administrativo y Financiero

DE: **ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO**
Secretaría General.

ASUNTO: Solicitud constitución de reserva presupuestal BPM Consulting SAS

Cordial saludo.

Teniendo en cuenta Circular Interna No. 051 de 17 de diciembre de 2025 cuyo asunto corresponde “Alcance a la Circular No.39 de 2025, ajuste de cronograma de cierre de vigencia” nos permitimos solicitar la constitución de reserva presupuestal de la empresa BPM Consulting SAS.

Cordialmente,

ANGELA LORENA ORTIZ ROSERO
Secretaria General

Anexo: (1)

Elaboró: Constanza Díaz, Contratista SG

Documento Firmado Digitalmente
El presente documento contiene una firma digital válida para todos sus efectos de conformidad con lo dispuesto en la ley 527 de 1999.

Constanza Patricia Diaz Gonzalez

De: Angela Lorena Ortiz Rosero
Enviado el: lunes, 29 de diciembre de 2025 10:26 a. m.
Para: Constanza Patricia Diaz Gonzalez
Asunto: Fw: VALIDACIÓN DE FACTURA SIIF - BPM CONSULTING SAS
Datos adjuntos: 01ba48e607950ac4fa4efcb9ed5ac46b87e416b85865efb58bd6fc7d9784464a267ceb6c8bed878e8ca8c7709e9b2cdf (1).pdf

---

De: Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Enviado: viernes, octubre 10, 2025 6:25:57 p. m.
Para: Wilmer Ricardo Mayorga Diaz <wilmer.mayorga@ant.gov.co>
Asunto: RE: VALIDACIÓN DE FACTURA SIIF - BPM CONSULTING SAS

Factura aprobada según su visto bueno.

ocumento Proveedor	Tipo Documento	Número de Documento	Fecha Emisión	Valor Total	Fecha de Rece
900011395	Factura Electronica	SBPM6829	2025-10-10	$508.461.570,89	2025-10-

Angela Lorena Ortiz Rosero |Funcionaria|
Secretaria General
Correo: angela.ortizr@ant.gov.co
Microsoft Teams: angela.ortizr

Calle 43 No 57 –41 CAN | Piso 3|
Bogotá,Colombia.
Teléfono: +57(1)5185858 Extensión:1374

De: Wilmer Ricardo Mayorga Diaz <wilmer.mayorga@ant.gov.co>
Enviado: viernes, 10 de octubre de 2025 17:01
Para: Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Asunto: RE: VALIDACIÓN DE FACTURA SIIF - BPM CONSULTING SAS

Factura aprobada, favor continuar con el tramite.

Sin otro particular,

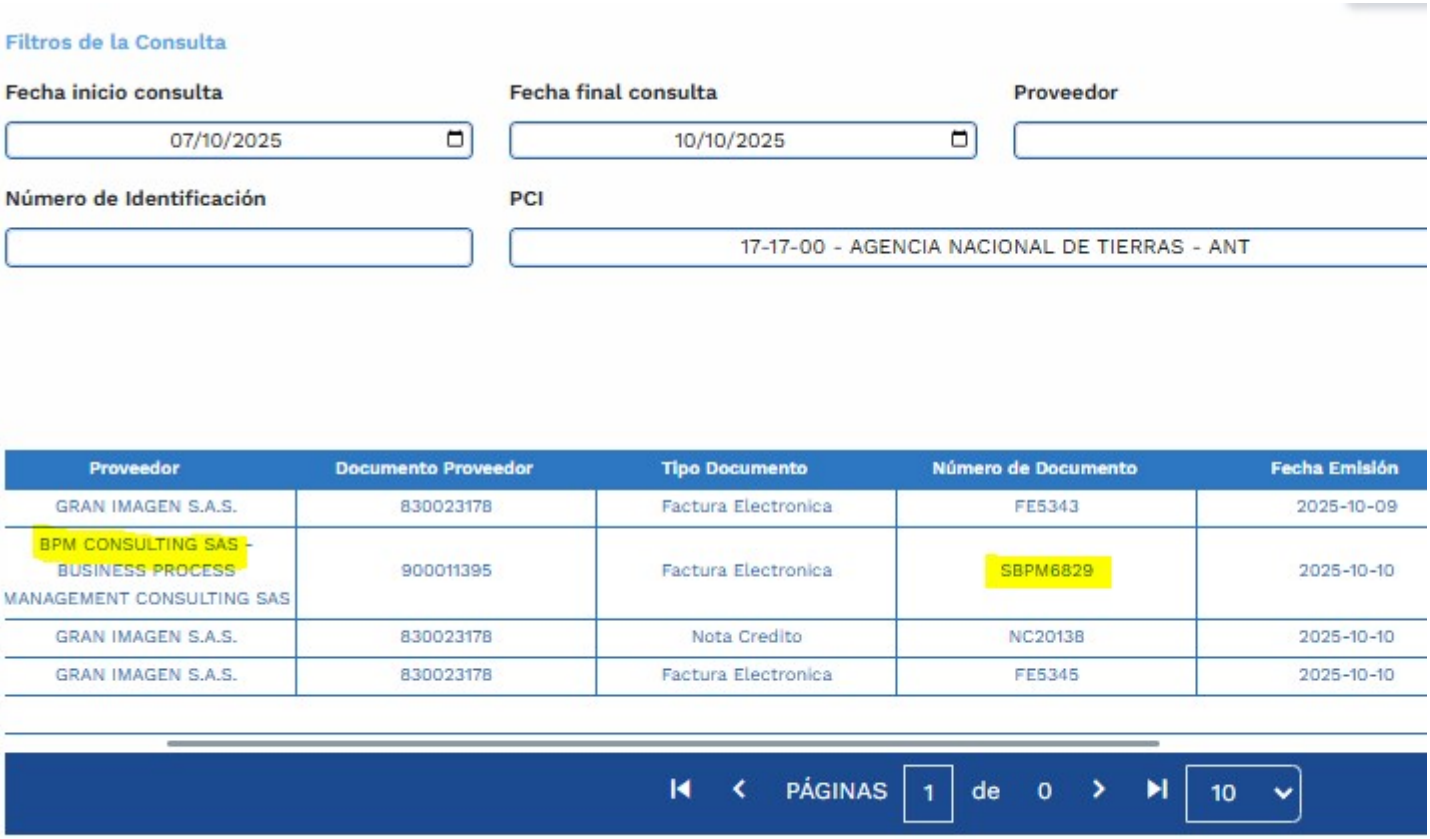
Agencia Nacional de Tierras

Ricardo Mayorga Díaz
Apoyo a la Supervisión de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General
Teléfono: 60 (1) 5185858
Microsoft Teams: wilmer.mayorga
Correo: wilmer.mayorga@ant.gov.co
Calle 43 No 57 – 41 CAN | Piso 3 | Bogotá, Colombia.

De: Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Enviado: viernes, 10 de octubre de 2025 9:08
Para: Wilmer Ricardo Mayorga Diaz <wilmer.mayorga@ant.gov.co>
Asunto: VALIDACIÓN DE FACTURA SIIF - BPM CONSULTING SAS

Buenas Tardes.

Se solicita de la amable gestión en validar las facturas recibidas en SIIF NACIÓN e indica aprobación o rechazo de la misma.



Filtros de la Consulta

Fecha inicio consulta: 07/10/2025
Fecha final consulta: 10/10/2025
Proveedor:
Número de Identificación:
PCI: 17-17-00 - AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT

Proveedor	Documento Proveedor	Tipo Documento	Número de Documento	Fecha Emisión
GRAN IMAGEN S.A.S.	830023178	Factura Electronica	FE5343	2025-10-09
BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS	900011395	Factura Electronica	SBPM6829	2025-10-10
GRAN IMAGEN S.A.S.	830023178	Nota Credito	NC20138	2025-10-10
GRAN IMAGEN S.A.S.	830023178	Factura Electronica	FE5345	2025-10-10

PÁGINAS 1 de 0 10

Angela Lorena Ortiz
Rosero |Funcionaria|
Secretaria General
Correo: angela.ortizr@ant.gov.co
Microsoft Teams: angela.ortizr

Calle 43 No 57 –41 CAN | Piso 3|
Bogotá,Colombia.
Teléfono: +57(1)5185858 Extensión:1374

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene caracter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podra ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinion oficial de ANT. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of ANT.

Constanza Patricia Diaz Gonzalez

De: Angi Julieth Vargas Monroy
Enviado el: viernes, 26 de diciembre de 2025 9:01 a. m.
Para: Ginna Marcela Alvarez Peña; Constanza Patricia Diaz Gonzalez; Whiter Smith Parrado Rincon
Asunto: RE: Aprobación tienda virtual FE- SBPM - 6829

Cordial saludo,

De manera atenta adjunto envío lo solicitado,

Facturas

Nro. de factura	Tipo de documento	Estado	Fecha de la factura	Fech
SBPM6829	Factura	Aprobado	10/10/25	Ningu

Agencia Nacional de Tierras

Angi Julieth Vargas Monroy| Contratista
Teléfono: + 57 (1) 5185858 Extensión: 1357
Microsoft Teams: angi.vargas
Correo: angi.vargas@ant.gov.co
Subdirección Administrativa y Financiera
Teléfono: + 57 (1) 5185858.
Calle 43 # 57- 41 CAN | Piso 3 | Bogotá, Colombia.

De: Ginna Marcela Alvarez Peña <ginna.alvarez@ant.gov.co>
Enviado: miércoles, 24 de diciembre de 2025 3:28 p. m.
Para: Angi Julieth Vargas Monroy <angi.vargas@ant.gov.co>; Constanza Patricia Diaz Gonzalez <constanza.diaz@ant.gov.co>; Whiter Smith Parrado Rincon <whiter.parrado@ant.gov.co>
Asunto: RE: Aprobación tienda virtual FE- SBPM - 6829

Buen día

Se realizó la revisión del informe de recibido a satisfacción y los anexos correspondientes a la Orden de Compra 144288 ANT-20255127 para el trámite del pago 6 , sin que se generaran observaciones al respecto.

Ginna Marcela Alvarez Peña I Contratista **I**
Móvil: 3167199686
Correo: ginna.alvarez@ant.gov.co
Calle 43 No 57 – 41 CAN I Bogotá, Colombia

De: Angi Julieth Vargas Monroy <angi.vargas@ant.gov.co>
Enviado: martes, 23 de diciembre de 2025 11:25
Para: Ginna Marcela Alvarez Peña <ginna.alvarez@ant.gov.co>
Asunto: RV: Aprobación tienda virtual FE- SBPM - 6829

FYI.

Angi Julieth Vargas Monroy| Contratista
Teléfono: + 57 (1) 5185858 Extensión: 1357
Microsoft Teams: angi.vargas
Correo: angi.vargas@ant.gov.co
Subdirección Administrativa y Financiera
Teléfono: + 57 (1) 5185858.
Calle 43 # 57- 41 CAN | Piso 3 | Bogotá, Colombia.

De: Constanza Patricia Diaz Gonzalez <constanza.diaz@ant.gov.co>
Enviado: martes, 23 de diciembre de 2025 10:19 a. m.
Para: Whiter Smith Parrado Rincon <whiter.parrado@ant.gov.co>; Facturación Tienda Virtual <facturaciontiendavirtual@ant.gov.co>; Angi Julieth Vargas Monroy <angi.vargas@ant.gov.co>
Cc: Gloria Stella Castro Gamboa <gloria.castro@ant.gov.co>
Asunto: Aprobación tienda virtual FE- SBPM - 6829

Cordial saludo,

Acudo a su amable colaboración, a fin de solicitar aprobación en tienda virtual de la factura SBPM - 6829 por valor de 508,461,570.89, del proveeodor BPM Consulting SAS NIT 900011395-6.

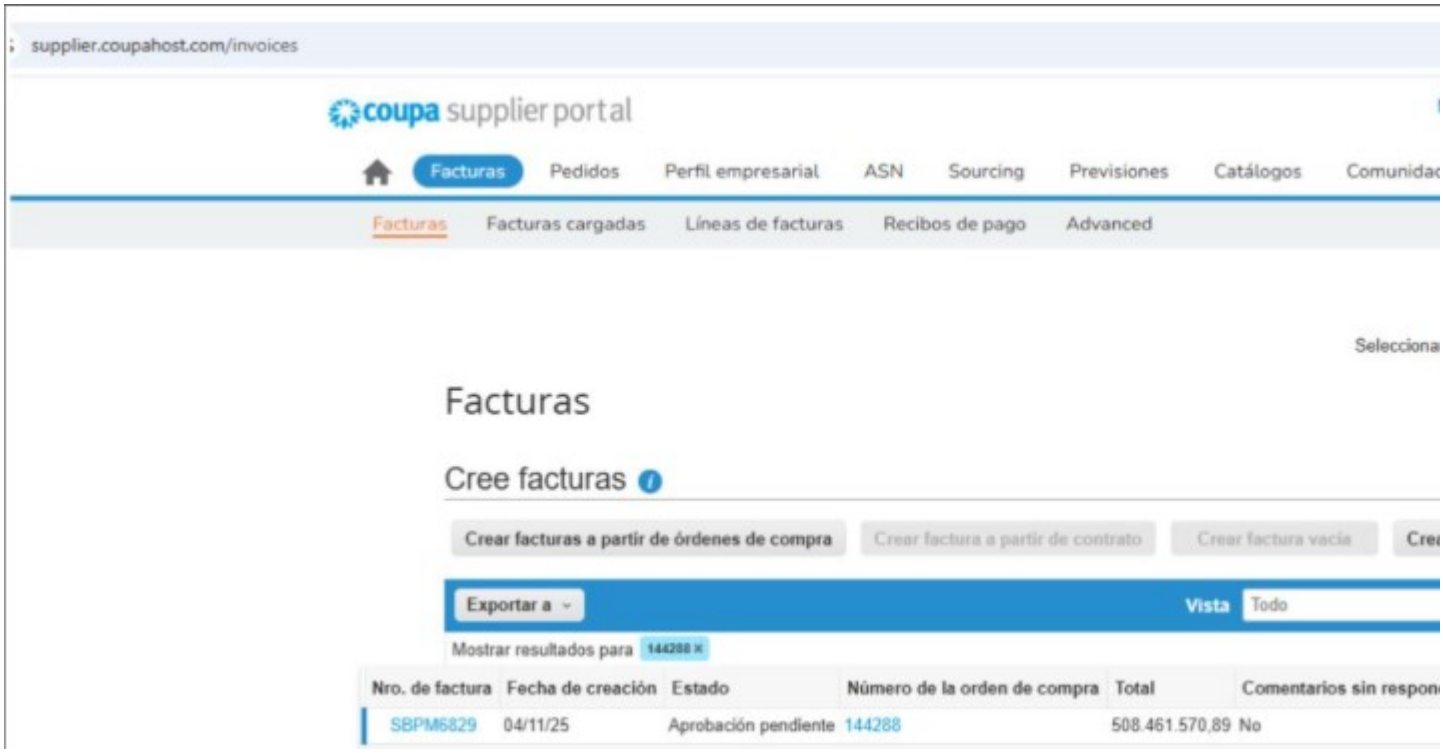


Constanza Patricia Díaz González
Secretaria General
Contratista
Móvil: + 57 311-248-1350
Microsoft Teams:(constanza.diaz)
Correo: constanza.diaz@ant.gov.co

De: Gloria Stella Castro Gamboa <gloria.castro@ant.gov.co>
Enviado: Martes, 23 de Diciembre de 2025 9:22
Para: Constanza Patricia Diaz Gonzalez <constanza.diaz@ant.gov.co>
Asunto: RV: [EXTERNO] RE: Requerimiento de Evidencias de las Obligaciones_ ANT

buenos dias patricia,

Conforme a su requerimiento comparto la información solicitada.



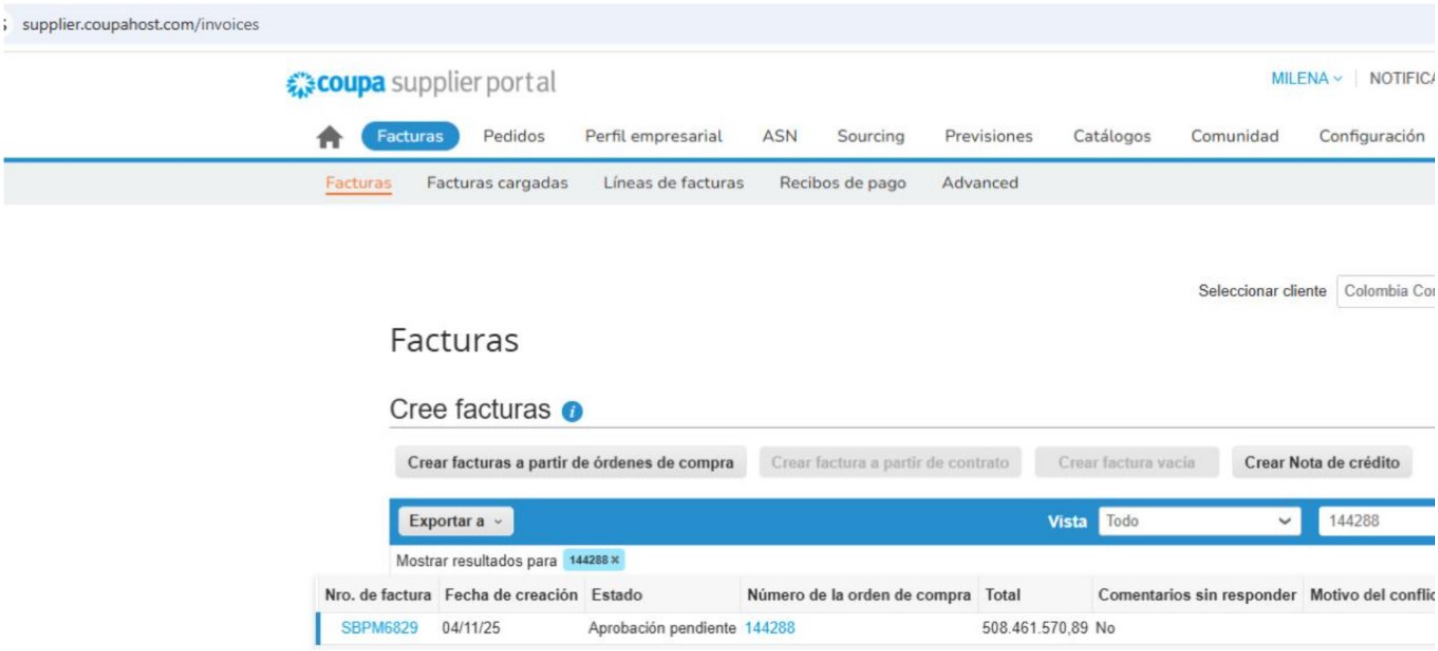
saludos.

De: Luz Eneida G. <luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co>
Enviado: martes, 23 de diciembre de 2025 8:00
Para: Gloria Stella Castro Gamboa <gloria.castro@ant.gov.co>
Cc: Edgar Martinez <edgar.martinez@bpmconsulting.com.co>; Pedro Rojas <pedro.rojas@bpmconsulting.com.co>; Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Asunto: [EXTERNO] RE: Requerimiento de Evidencias de las Obligaciones_ ANT

ATENCIÓN: El presente correo es externo a la Agencia Nacional de Tierras, por lo anterior, evite dar clic para descargar adjuntos o abrir enlaces a menos que conozca el remitente. Ante cualquier duda sobre su origen o sospecha de riesgo informático comuníquelo por medio de la mesa de ayuda - CAS

Buenas noches,

Remitimos de nuevo el formato con firma y a continuación relacionamos el soporte del cargue de factura en la TVEC.


supplier.coupahost.com/invoices
coupa supplier portal
MILENA
NOTIFICA
Facturas
Pedidos
Perfil empresarial
ASN
Sourcing
Previsiones
Catálogos
Comunidad
Configuración
Facturas
Facturas cargadas
Líneas de facturas
Recibos de pago
Advanced
Seleccionar cliente
Colombia Co
Facturas
Cree facturas
Crear facturas a partir de órdenes de compra
Crear factura a partir de contrato
Crear factura vacía
Crear Nota de crédito
Exportar a
Vista
Todo
144288
Mostrar resultados para 144288
Nro. de factura
Fecha de creación
Estado
Número de la orden de compra
Total
Comentarios sin responder
Motivo del conflic
SBPM6829
04/11/25
Aprobación pendiente
144288
508.461.570,89
No


2

De: Luz Eneida G. <luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co>
Enviado: Miércoles, 17 de Diciembre de 2025 20:59
Para: Gloria Stella Castro Gamboa <gloria.castro@ant.gov.co>
CC: Edgar Martinez <edgar.martinez@bpmconsulting.com.co>; Pedro Rojas <pedro.rojas@bpmconsulting.com.co>; Angela Lorena Ortiz Rosero <angela.ortizr@ant.gov.co>
Asunto: Requerimiento de Evidencias de las Obligaciones

Respetada Sr. Gloria un cordial saludo,

Por medio del presente, me permito dar respuesta a su solicitud realizada a través de este medio el pasado 11 de diciembre. Al respecto, es preciso indicar que las evidencias requeridas fueron entregadas de manera oportuna, mes a mes, junto con la radicación del informe de gestión mensual, y se mantuvieron disponibles en una nube compartida con acceso para los contratistas y funcionarios que brindaron apoyo a la supervisión de la Orden de Compra No. 144288 de 2025.

Adicionalmente, con la entrega del informe final y de cierre de gestión, se dio cumplimiento a la totalidad de las obligaciones contractuales. Dicho informe fue radicado el 10 de octubre de 2025, fecha en la cual también se presentó la factura final correspondiente al servicio prestado por BPM hasta la fecha de finalización programada, el 25 de septiembre de 2025.

Con el fin de facilitar el proceso de verificación y habilitar el trámite de pago de la factura No. SBPM6829 del 10 de octubre, se procedió a cargar nuevamente los soportes solicitados en la nube indicada por la entidad, debidamente numerados de acuerdo con la obligación contractual a la que corresponden, para su fácil identificación. Así mismo, se adjunta al presente el formato de servicio a satisfacción con la información requerida.

Agradezco la atención prestada y respetuosamente solicito se continúe con la gestión del pago de la facturación pendiente, teniendo en cuenta que el término previsto en la minuta del Acuerdo Marco de Precios, conforme a lo establecido en la cláusula 12, ya se encuentra vencido.

Cordialmente.



De: Gloria Stella Castro Gamboa <gloria.castro@ant.gov.co>
Enviado: Jueves, 11 de Diciembre de 2025 16:21
Para: Luz Eneida G. <luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co>; Pedro Rojas <pedro.rojas@bpmconsulting.com.co>; Edgar Martinez <edgar.martinez@bpmconsulting.com.co>
Asunto: Requerimiento de Evidencias de las Obligaciones

Cordial Saludo,

Pedro Alexis Rojas Nieto
Coordinador Nacional

Luz Eneida Gómez
Gerente BPM

Estimados(as),

De manera atenta les solicito subir los soportes de las evidencias correspondientes a las obligaciones asignadas a la carpeta que les fue compartida previamente.

Por favor, asegúrense de que:

- Los documentos estén completos y legibles.
- Se ubiquen en la carpeta correcta según la estructura definida.
- El nombre del archivo incluya la referencia de la obligación.
- Todas las obligaciones indiquen lo que verificó la supervisión del contrato y cuenten con la evidencia de que efectivamente se realizó.
- De igual forma, colocar el link de las evidencias por cada obligación que aplica dentro de la ejecución del contrato.
- Enviar el formato firmado.

Agradezco dar respuesta, para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos.
Por lo anterior, estoy atenta a los ajustes correspondientes.

Adjunto carpeta para subir las evidencias.

EVIDENCIAS BPM

Quedo atenta a cualquier solicitud.

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene caracter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podra ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinion oficial de ANT.

The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of ANT.