

No. Memorando: 3-2025-003301

Fecha de asignación: 06/10/2025 16:57

Para: Roberto Luis Pérez Montalvo - Secretario General

De: Adriana Ximena Gomez Murillo Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Ref. No. Radicado de Entrada **Exp.** 1771/2025/MEM

Asunto: Alcance Memorando: 3-2025-003211 : Solicitud de modificación en crecimiento de agentes, adición y prórroga a 31 de diciembre para orden de compra No. 145305 CONTRATO No. CPS-192-2025 servicios de AMP BPO III

Cordial Saludo;

Por medio del siguiente se solicita el apoyo con la modificación en crecimiento de agentes y prórroga a 31 de diciembre. para orden de compra servicios de AMP BPO III, que actualmente desempeña el siguiente objeto contractual:

(ID: OPU-119) PI: FORTALECIMIENTO DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR DEL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL. ACTIVIDAD: FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN EL TERRITORIO NACIONAL. OBJETO: ADQUIRIR SERVICIOS DE CENTRO DE CONTACTO BPO [BUSINESS PROCESS OUTSOURCING] PARA FORTALECER EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.

Que en virtud de lo anterior, en el marco de la Orden de Compra No. 145305 CONTRATO No. CPS-192-2025, suscrita entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC, cuyo objeto contractual es el anteriormente citado y tiene un plazo de ejecución de **7,5 meses**, por lo que se precisa justificar el incremento de personal asignado a la operación y la prórroga de servicio para operación hasta 31 de diciembre de 2025, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. LIBERACIÓN PRESUPUESTAL

La orden de compra fue estructurada para una ejecución operativa de 7,5 meses, contados a partir de la adjudicación y suscripción del acta de inicio el 2 de mayo de 2025. Sin embargo, la vinculación efectiva del personal se realizó el 15 de mayo de 2025, generando un desfase de 15 días respecto al

cronograma inicialmente previsto. Esta variación impactó directamente la ejecución presupuestal proyectada, ya que los recursos asignados para el periodo completo no se utilizarán en su totalidad.

De acuerdo con las proyecciones al corte del 15 de diciembre de 2025, se evidenció que la ejecución presupuestal no alcanzará el 100% del valor comprometido en la orden de compra, considerando tanto lo facturado a la fecha como la proyección de gastos para los meses restantes de Octubre a 15 de Diciembre. Esta situación permite sustentar técnicamente una reducción del presupuesto asociado, ajustándolo a la ejecución real del servicio prestado y evitando la inmovilización de recursos no utilizados.

A continuación se relaciona la ejecución y proyección.

PRESUPUESTO OC 145305	
Presupuesto Total OC	\$ 896.397.456,93
factura Mayo_2025	\$ 62.008.846,06
factura Junio_2025	\$ 115.474.164,47
factura Julio_2025	\$ 119.179.930,38
factura agosto_2025	\$ 119.385.039,97
factura sept_2025	\$ 119.385.039,97
Oct del 2025	\$ 119.385.039,97
Nov del 2025	\$ 119.385.039,97
Dic del 2025	\$ 59.692.519,99
Total Ejecución	\$ 833.895.620,78

Se tendría un excedente en el presupuesto de **\$ 62.501.836,15** el cual se hace necesario reducir en la orden de compra.

2. PRORROGA A 31 DE DICIEMBRE

- 2.1 Teniendo en cuenta el volumen de gestión de PQRSF que la entidad atiende diariamente, y considerando que la operación actual tiene como fecha de finalización el 15 de diciembre de 2025, se hace necesario prorrogar la Orden de Compra hasta el 31 de diciembre de 2025, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y mitigar riesgos.

Con un valor de **\$ 59.692.522,56**, relacionado de la siguiente manera.



Cod. Matriz Orden de compra 145305	DESCRIPCIÓN	MESES	VALOR MES	TOTAL OC	CANTID AD CONTRA TADA	VALOR UNITARIO	VALOR DÍA	CANTID ADES A FACTUR AR DEL 16 AL 31	Total A FACTURAR DEL 16-30 Diciembre 2025
IT-BPO-37-13	bpo03--1 - IT-BPO-37-13-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	7,5	9.161.000,07	68.707.500,53	1	\$9.161.000,07	\$ 305.366,67	1	\$ 4.580.500,04
IT-BPO-38-7	bpo03--2 - IT-BPO-38-7-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Amplia_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	7,5	8.114.736,68	60.860.525,10	1	\$ 8.114.736,68	\$ 270.491,22	1	\$ 4.057.368,34
IT-BPO-26-31	bpo03--3 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 6 Mes	7,5	31.024.934,82	232.687.011,15	6	\$ 5.170.822,47	\$ 172.360,75	6	\$ 15.512.467,41
IT-BPO-26-91	bpo03--4 - 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 - 5 Mes	7,5	36.279.996,55	272.099.974,13	7	\$ 7.255.999,31	\$ 241.866,64	5	\$ 18.139.998,28
IT-BPO-26-121	bpo03--5 - IT-BPO-26-121-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA - 1 Mes	7,5	7.255.999,31	54.419.994,83	1	\$ 7.255.999,31	\$ 241.866,64	1	\$3.627.999,66
IT-BPO-31-11	bpo03--6 - IT-BPO-31-11-Agente para gestión de redes sociales_Agente profesional_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA_NA - 1 Mes	7,5	7.584.113,86	56.880.853,95	1	\$7.584.113,86	\$ 252.803,80	1	\$ 3.792.056,93
IT-BPO-62-43	bpo03--9 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto	7,5	902.786,04	6.770.895,30	15	\$ 69.445,08	\$ 2.314,84	13	\$ 451.393,02

de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_ NA_NA - 13 Licencia Mes									
								SUB TOTAL	\$ 50.161.783,67
								IVA	\$ 9.530.738,90
								TOTAL	\$ 59.692.522,56

3. CRECIMIENTO DE AGENTES

3.1 La Oficina de Protección al Usuario (OPU) Para el III Trimestre hasta el 25 de septiembre 2025 ha recibió 4.822 solicitudes a través de los distintos canales de atención dispuestos, el alto volumen de solicitudes recibidas, frente al número actual de profesionales, hace inviable que la labor pueda ser asumida de manera efectiva.

3.2 Esigna, plataforma que fortalece la trazabilidad y la gestión de las PQRSF, implica un mayor esfuerzo operativo e incide en los tiempos de atención, al requerir un manejo especializado para su adecuada utilización y seguimiento.

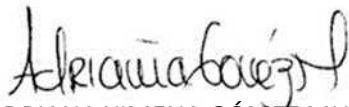
Con un valor de **\$ 116.267.678,02**, el cual se describe detalladamente a continuación

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad	Unidad de Facturación	Tiempo	Cantidad	Precio	Valor	Precio Total (Capacidad-Tiempo)
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	2	Mes	3	Mes	\$ 5.170.822,47	\$10.341.644,94	\$31.024.G34,82
IT-BPO-26-91	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	3	Mes	3	Mes	\$ 7.255.999,31	\$21.767.997,93	\$65.303.GG3,7G
bpo03--9 - IT- BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_A_NA_NA - 13 Licencia Mes	Licenciamiento de ofimática	5	Mes	3	Mes	\$69.445,08	\$347.225,40	\$1.041.676,20
bpo03--7 - IT- BPO-42-1	Estudio de Seguridad recurso humano_Verificación de información_NA_NA_NA_NA	Estudio de Seguridad recurso humano	5	Mes	1	Mes	\$35.315,60	\$176.578,00	\$176.578,00

	_NA - 15 Verificación de información								
bpo03--8 - IT- BPO-46-1	Carné Institucional_NA_NA _NA_NA_NA - 15 Carné	Carné Institucional	5	Mes	1	Mes	\$21.245,66	\$106.228,30	\$106.228,30
IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	SMS			3		\$8,42	6.000	\$50.520,00
								Sub Total	\$97.703.931,11
								IVA	\$ 18.563.746,91
								Valor Total	\$ 116.267.678,02

De antemano agradezco la atención

Atentamente;



ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyección- Stefany Rodríguez contratista- OPU



Copia Claudia Liliana Contreras Gutiérrez - Coordinadora Grupo de Gestion Contractual,
interna a: Nasly Daniela Yepez Figueroa - Contratista,