



AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 000711 DE 2024

(11 de julio de 2024)

"Por medio de la cual se Adjudica el proceso de SELECCIÓN ABREVIADA PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES Y DE COMUN UTILIZACIÓN POR SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA SG 0007 SASI 2024"

LA SECRETARIA GENERAL DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

En uso de sus facultades legales y en especial la que le confiere el artículo 12 de la Ley 80 de 1993, el artículo 21 de la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, la Resolución No. 000677 del 2 de octubre de 2017, modificada por la Resolución 000487 del 7 de septiembre de 2020, demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO:

Que definida la necesidad de la ART y en cumplimiento de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, el jefe Oficina de Tecnologías de la Información, mediante memorando 20241500031343 del 7 de mayo del 2024, remitió los estudios previos con la justificación de la necesidad de La contratación, señalando que:

La Agencia de Renovación del Territorio- ART tiene por objeto coordinar la intervención de las entidades nacionales y territoriales en las zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno Nacional, a través de la ejecución de planes y proyectos para la renovación territorial de estas zonas, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional, para que se integren de manera sostenible al desarrollo del país.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 los cuales señalan que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros se deben materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho, determina que es preciso la implementación de estrategias para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano en la ART.

La Agencia de Renovación del Territorio - ART requiere la contratación de un tercero que cuente con el conocimiento, experiencia y recursos tecnológicos para que preste el servicio de Contact Center para atender la línea gratuita y línea fija local de atención de la Agencia de Renovación del Territorio, para la atención de los ciudadanos objeto de atención de la ART en un primer nivel de atención. Cumpliendo con los indicadores de nivel de atención, nivel de servicio y tiempos operativos por medio de una solución tecnológica que permita atender de forma eficiente los canales de atención telefónica de la ART. Los canales requeridos son el telefónico Inbound, outbound, IVR, SMS con integración del sistema que maneja la ART.

Durante el año 2023, la ART desde el Contact Center BPO mediante el Acuerdo Marco de precios apoyaba la mesa de gestión de oferta, aspecto que en el año 2024 comenzó un proceso de transición de esos servicios a cargo exclusivamente de la Dirección de

Información y Prospectiva quien dirige y orienta los procesos de recopilación, consolidación y calidad de la información para la implementación de los programas a cargo de la Agencia de Renovación del Territorio, la cual estará administrada en el Sistema Único de Gestión e Información; igualmente, para el año 2024 la entidad definió que los canales de difusión chat y redes sociales pasan a estar a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Entidad articulado con las Regionales PDET, situación que genera una transformación en el modelo de atención requiriéndose únicamente un contact center de nivel básico de primer nivel de atención objeto de la presente contratación.

Los servicios de contact center son adquiridos por las entidades Estatales con el objetivo entregar información de forma oportuna y eficaz a sus grupos de valor, con la finalidad de mejorar la relación Estado -Ciudadano a través del fortaleciendo de sus canales de atención, asimismo se realizan campañas para recolectar datos o entregar información específica a la ciudadanía.

Los beneficios esperados al tercerizar el Contact Center de primer nivel de atención son:

- Tener un nivel de atención mínimo del 95%
- Nivel de servicio 80/20 en la atención de las llamadas contestadas
- Mayor control de medición y gestión de indicadores atención telefónica
- Personal capacitado para atención telefónica con software especializado y equipos Contact Center, dado que la Agencia no cuenta con los mismos.

De otra parte, se verificó que, sobre los bienes o servicios a contratar, no existe Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad pueda satisfacer la necesidad identificada. Dicha verificación se realizó en el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/acuerdos-marco>.

La presente necesidad se encuentra incluida en el Plan de Adquisición de Bienes y Servicios de la entidad y prevista para ser ejecutada en la vigencia 2024.

Que, el presupuesto oficial estimado del presupuesto total para el presente proceso de selección es **CIENTO CUARENTA MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS MONEDA CORRIENTE (\$140.241.654) incluido IVA**, demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de selección. El valor del contrato corresponderá al de la oferta presentada por el proponente que resulte adjudicatario al término de la subasta, teniendo en cuenta los precios unitarios.

Que, el valor del proceso se encuentra amparado con el certificado de disponibilidad presupuestal que se relaciona a continuación:

No.	Fecha	Valor	Proyecto o posición catálogo de gasto	Recurso
18824	2024-04-16	141.733.136	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	10

Que, siendo la ART una entidad estatal de naturaleza especial, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, al cual se le aplican las disposiciones de las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 en materia de contratación administrativa y sus Decretos Reglamentarios, se procedió a consultar los Acuerdos Marco vigentes publicados en el portal de la Tienda Virtual del Estado Colombiano de Colombia Compra Eficiente, donde se logró establecer respecto de los bienes que se pretenden adquirir en la presente contratación que estos NO se encuentran en los acuerdos marco de precios vigentes en la tienda virtual. Dicha verificación se realizó en el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, publicado en el portal de Colombia Compra Eficiente, de acuerdo con la información que se evidencia en el siguiente enlace: <http://www.colombiacompra.gov.co/es/lista-de-acuerdos-marco>.

Que en virtud del literal a) del numeral 2º del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que señala: “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.”, el proceso de selección se adelantará bajo la modalidad de selección abreviada por subasta inversa, teniendo en cuenta que los elementos a adquirir se enmarcan dentro de los bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.1.2.2. del Decreto 1082 de 2015 y/o normas que la regule, modifique o complemente sobre la materia.

Que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 2.2.1.1.1.7.1 y 2.2.1.1.2.1.2 del Decreto 1082 de 2015, el 7 de junio de 2024 se publicó el aviso de convocatoria pública del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, con el fin que todos los interesados conocieran las condiciones generales del proceso en comento.

Que en la misma fecha, el Grupo Interno de Trabajo de Contratación de la ART publicó en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II, los estudios y documentos previos y el proyecto de pliego de condiciones electrónico con todos los documentos, anexos y formatos proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, con el fin de que los posibles oferentes formularan observaciones a dichos documentos.

Que durante el término fijado para la presentación de observaciones al proyecto de pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, se recibió una (01) observación, la cual fue contestada en los plazos establecidos en el cronograma del proceso de selección.

Que el día 21 de junio del 2024, mediante la resolución Número 000631 del 2024, se realizó la apertura del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, publicando en la plataforma SECOP II los documentos y pliegos definitivos.

Que, el 26 de junio del 2024, a las 5:00 p.m. venció el término para la presentación de ofertas en la plataforma electrónica SECOP II y se recibió en total Tres (03) ofertas, así:

PROPONENTE
BPM CONSULTING
AR MULTISERVIP SAS
NOVARUM SOLUCIONES SAS 2

Que, el 28 de junio del 2024 en cumplimiento del cronograma del proceso, la ART publicó el informe de evaluación preliminar de las ofertas, el cual arrojó el siguiente resultado consolidado:

INFORME DE EVALUACIÓN PRELIMINAR			
CONSOLIDADO REQUISITOS HABILITANTES SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA SG 0007 SASI 2024			
OBJETO: “Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional.”			
PROPONENTE	REQUISITOS HABILITANTES		
	JURÍDICOS	FINANCIEROS	TÉCNICOS
AR MULTISERVIP S A S	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO
BPM CONSULTING SAS	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO
NOVARUM SOLUCIONES S A S	HABILITADO	HABILITADO	HABILITADO

Bogotá, 28 de JUNIO de 2024

Que, la ART dio traslado a los proponentes e interesados del informe de evaluación y publicó en el SECOP II la totalidad de las propuestas, con el fin de que fueran subsanados los aspectos señalados por el Comité Evaluador y presentaran las observaciones que consideraran pertinentes al informe de evaluación; de conformidad con el cronograma establecido en el proceso.

Que, surtido el término de traslado del informe de evaluación se recibió subsanables presentados por los oferentes requeridos en el informe de evaluación y se recibieron observaciones al informe, por lo tanto, la ART publicó el 05 de julio del 2024 la evaluación final de los requisitos habilitantes, con los siguientes resultados:

INFORME DE REEVALUACIÓN			
CONSOLIDADO REQUISITOS HABILITANTES SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA SG 0007 SASI 2024			
OBJETO: "Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional."			
PROPONENTE	REQUISITOS HABILITANTES		
	JURÍDICOS	FINANCIEROS	TÉCNICOS
AR MULTISERVIP S A S	HABILITADO	HABILITADO	CUMPLE
BPM CONSULTING SAS	HABILITADO	HABILITADO	CUMPLE
NOVARUM SOLUCIONES S A S	HABILITADO	HABILITADO	

Bogotá, 05 de JULIO de 2024

Por consiguiente, el oferente NOVARUM SOLUCIONES SAS, fue el único oferente no habilitado, mientras que los otros dos oferentes se habilitaron para la apertura del sobre económico No. 2.

Que, el 5 de julio de 2024 la ART adelantó la apertura del sobre económico Numero 2, el cual contiene la propuesta económica de los oferentes habilitados, por lo que se procedió con la verificación de los ítems ofertados y de cada uno de sus valores por parte del comité técnico evaluador quien emitió el siguiente concepto:



INFORME DE SOBRE ECONOMICO



SG 0007 SASI 2024

OBJETO: Prestar el servicio de atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios de comunicación

No	OFERENTE	CRITERIO	
		CUMPLE / NO CUMPLE	HABILITADO/ NO HABILITADO
1	BPM CONSULTING SAS	CUMPLE	HABILITADO
2	AR MULTISERVIP S.A.S	CUMPLE	HABILITADO

Comité Tecnico Evaluador


Hernan Dario Cortes Chaparro
Gestor T1 Grado 09
GIT de Relación Estado Ciudadano

Que, el Cinco (05) de julio de 2024, la entidad dio inicio al evento de subasta electrónica a través de la plataforma SECOP II, registrándose el siguiente resultado de los lances presentados:

Resumen de la Subasta	Mejor Lance
	106.000.000,00 COP
Ahorro de Valor Inicial (140.156.772,00 COP)	34.156.772,00 COP
Ahorro en %, Valor Inicial	24.37%

Resumen de los Lances

Proveedor	Número de Lances por Lote	Número de Lances
AR MULTISERVIP SAS		4
BPM CONSULTING		2

Lista de los Lances por Proveedor

Posición	Proveedor	Ultimo Lance	Primer Lance	Ahorro de Valor Inicial	Total de Lances
1	AR MULTISERVIP SAS	106.000.000,00 COP	137.296.579,27 COP	24.37%	4
2	BPM CONSULTING	119.240.000,00 COP	134.550.600,00 COP	14.92%	2

Que, terminado el evento de Subasta Inversa, se evidencia que el valor ofertado por UT PLATAFORMA TECNOLÓGICA-2024 en su lance ganador corresponde a \$ 106.000.000,00, lo que indica un porcentaje que supera el 20 % mínimo de descuento por debajo del precio estimado en el marco del proceso, es así y de conformidad a lo estipulado en Colombia Compra Eficiente en la “Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación” y el pliego de condiciones, que la entidad le solicito justificación de precios presuntamente artificialmente bajos al oferente ganador.

Que el día seis (06) de julio del 2024, el oferente ganador de la subasta, vía correo electrónico, remitió justificación de los precios artificialmente bajos, los cuales fueron convalidados y aceptados por el comité técnico evaluador, sin embargo, se le solicito ajustar los precios unitarios y aplicar el descuento obtenido en la subasta a cada ítems y valor unitario.

El oferente, el día nueve (09) de julio del 2024, remitió documento con el ajuste y aplicación del porcentaje de descuento a cada ítem de su oferta, quedando los precios unitarios con los descuentos obtenido en la subasta inversa con el lance ganador.

Que el Comité Evaluador mediante memorando No. 20242600047563 de fecha Diez (10) de julio del 2024, recomendó al ordenador del gasto del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, cuyo objeto es: **“Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional”**, la adjudicación al proponente AR MULTISERVIP SAS ya que su propuesta cumple con todos los requisitos establecidos en el pliego de condiciones y documentos del proceso, y fue la oferta con el menor lance durante la etapa de la subasta:

DESCRIPCIÓN	PROPONENTE	VALOR TOTAL
Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional	AR MULTISERVIP SAS	\$106.000.000

Que, de acuerdo con lo expuesto, el ordenador del gasto acoge la recomendación de adjudicación emitida por el Comité Evaluador con fundamento en los artículos 2.2.1.2.1.2.2 y 2.2.1.2.1.2.3. del Decreto 1082 de 2015.

Que el numeral 7° del artículo 24° de la Ley 80 de 1993, estipula que: “Los actos administrativos que se expidan en la actividad contractual con ocasión de ella, salvo los de mero trámite, se motivarán en forma detallada y precisa e igualmente lo serán los informes de evaluación, el acto de adjudicación y la declaratoria de desierto del proceso de escogencia”.

En mérito de lo expuesto, la secretaria general de la Agencia de Renovación del Territorio – ART.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adjudicar el proceso de Selección Abreviada para la Adquisición de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización por Subasta Inversa No. **SG 0007 SASI 2024**, que tiene por objeto: **“Prestar el servicio para la atención de las líneas telefónicas al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio a través de un Contact Center de primer nivel de atención, garantizando medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad mediante la implementación de una solución integral de gestión de llamadas y mensajería de texto ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. con atención telefónica a nivel nacional”** al oferente AR MULTISERVIP SAS, identificada con NIT No. 901.202.847-7 Representada legalmente por JOSE ANDRES HERNANDEZ ROCERO identificado con Cedula de Ciudadanía No. 80.825.473., por la suma de **CIENTO SEIS MILLONES DE PESOS (\$ 106.000.000) M/CTE** incluido IVA, y demás impuestos, tasas, contribuciones, costos directos e indirectos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato, de acuerdo con los términos y condiciones del pliego electrónico y todos los anexos y documentos que lo integran.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los recursos a comprometer con la presente adjudicación se encuentran amparados con los siguientes certificados de disponibilidad presupuestal, así:

CDP	FECHA	RUBRO	DEPENDENCIA	VALOR
18824	2024-04-16	A-02-02-02-008-005 SERVICIOS DE SOPORTE	02-14-01 AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART - GESTIÓN GENERAL	\$ 141.733.136
TOTAL				\$ 141.733.136

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente Acto Administrativo es publicado a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP II, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO TERCERO: Indicar al Representante Legal del adjudicatario que debe suscribir el contrato con sujeción a los términos y plazos establecidos en el pliego de condiciones definitivo.

ARTÍCULO CUARTO: - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra ella no procede recurso alguno por vía administrativa, de conformidad con lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 77 de la Ley 80 de 1993.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los 11 días del mes de julio de 2024.

ADRIANA DEL
CARMEN OVIEDO
LOZADA

Firmado digitalmente por
ADRIANA DEL CARMEN
OVIEDO LOZADA

ADRIANA OVIEDO LOZADA
Secretaria General
Agencia Renovación Del Territorio

Aprobó: Liliana Pantoja Mesías- Coordinadora GIT Contratación

Elaboró: Jesus Villalba Moreno- Gestor GIT Contratación