ACTA

Objetivo:	Justificación y Aprobación de Utilización de la bolsa de recursos disponible del contrato 1058 de 2024, para atender los requerimientos de servicios por contingencias o para garantizar la mejora en el servicio.		
Acta No.	**1**	**Fecha:**	**18 de junio 2024**
Lugar:	Reunión virtual - Teams		
Nombre Dependencia que organiza la reunión:	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano		
Líder de la reunión:	Paola Mejía Hoyos – Coordinadora		
Hora de Inicio:	2:00 p.m.	**Hora de Terminación:**	4:00 p.m.

Desarrollo de la reunión:

I. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia o entidad	Asiste	
				SI	NO
1.	Paola Mejía Hoyos	Coordinadora	Grupo Atención al Ciudadano	X	
2.	Tatiana Latorre Cruz	Contratista	Grupo Atención al Ciudadano	X	
3.	Johana Huertas Torres	Contratista	Grupo Atención al Ciudadano	X	
4.	María Angelica Martínez Pardo	Contratista	Grupo Atención al Ciudadano	X	
5.	Javier Sánchez Martínez	Gerente de Cuenta	Outsourcing SAS BIC	X	
6.	Oscar Rene López Peñuela	Coordinador	Outsourcing SAS BIC	X	
7.	Manuel Fernando Lancheros	Coordinador	Outsourcing SAS BIC	X	

II. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

Contrato No.	1058 DE 2024
Contratista	**OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S. BIC**
Cédula o Nit.	NIT No. 800.211.401-8
Objeto	Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Valor del Contrato	En el numeral 8. Valor estimado del contrato y su justificación de los estudios previos del Contrato se establece que: *"El valor estimado del contrato es hasta la suma TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00), incluido el IVA y demás impuestos y costos directos e indirectos a los que haya lugar, de acuerdo con el CDP expedido para amparar el proceso.*

	NOTA 1: *Los valores que surjan como diferencia entre el valor ofertado y el valor del proceso serán llevados dentro de una línea denominada "bolsa disponible" con la cual se podrán pagar los servicios aprobados por el supervisor que surjan por concepto de:* 1. *Atender los planes de contingencia presentados en la ejecución del contrato y aprobadas por el supervisor.* 2. *Cantidades adicionales a las inicialmente pactadas y necesarias para garantizar la mejora en el servicio previamente requeridas y/o aprobadas por el supervisor.* *Los valores de los ítems a utilizar con cargo a la "bolsa disponible" deben corresponder a los ofertados por el contratista en la propuesta inicial. (…)".* De igual forma en el Contrato 1058 de 2024 en el numeral 10 de la cláusula segunda Obligaciones específicas: A Transversales, se estableció que: *"(…)10. Utilizar la bolsa de recursos disponibles para atender los requerimientos de servicios por contingencias aprobadas por la supervisión con el fin de garantizar la continuidad del servicio. (…)"* El valor del contrato es por la suma de **TRECE MIL CIENTO ONCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE ($13.111.587.628,00).** La oferta de Outsourcing SAS BIC, se presentó por valor de **OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($8.843.756.096,00).** Con base en lo anterior, se generó una bolsa disponible por valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE ($4.267.831.532,00),** para atender los requerimientos de servicios por contingencias o mejoras de este.
Fecha de Suscripción del Contrato	2024/04/04
Cargo y Nombre del Supervisor	Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano
Fecha de inicio de la operación	2024/05/01

III. ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta los valores que surgieron como diferencia entre el valor del proceso y el valor ofertado por el contratista Outsourcing SAS BIC, actualmente se cuenta con una bolsa de recursos disponible por valor de **CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE ($4.267.831.532,00),** la cual, de conformidad con los estudios Previos y la cláusula 10 de las obligaciones específicas del contrato, podrá ser utilizada para atender los planes de contingencia presentados en la ejecución del contrato o para incrementar los ítems contratados en las cantidades inicialmente pactadas, necesarias para garantizar la mejora en el servicio.

Por lo anterior y considerando que los documentos del Contrato, Anexo Técnico 1 Sub Anexo A Recurso Humano y Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas servicios y operaciones, establecen que: "(...) *Nota: las cantidades de los ítems señalados en el presente numeral podrán incrementarse o disminuirse teniendo en cuenta los planes de*

contingencia y/o las mejoras del servicio debidamente justificadas, soportadas y aprobadas por la supervisión del contrato. (...). La Supervisión del Contrato en reuniones previas realizadas el 8 y 10 de mayo de 2024, solicitó al contratista identificar los factores internos y externos que pueden impactar la prestación del servicio, analizar las estadísticas de atención y los indicadores ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios BPO) presentados en los canales de atención durante el periodo comprendido entre marzo y abril de 2024 y así presentar un plan de contingencia para el fortalecimiento a la operación y mejorar las condiciones del servicio.

Conforme con lo anterior, OUTSOURCING SAS BIC presenta en esta reunión el Plan mencionado, el cual hace parte integral de la presente acta (anexo 1), identificando los siguientes escenarios que contribuyen a que las cifras de atención a la ciudadanía se incrementen:

Análisis entorno:

1. Las decisiones de los actores claves en la economía del País pueden afectar significativamente la capacidad de respuesta de la Superintendencia de Industria y Comercio, como, por ejemplo, reestructuración o creación de nuevos modelos de negocios, incumplimiento de la normatividad vigente en temas de protección al consumidor, inversiones empresariales, crecimiento del comercio electrónico y beneficios del Gobierno para el fomento y la formalización de la economía, los cuales han salido en medios de comunicación en el último mes.

2. El posicionamiento de la Superintendencia a Nivel Nacional y la activa participación en canales de comunicación como redes sociales, así como la efectiva toma de decisiones al interior de esta.

Análisis indicadores y estadísticas atención al ciudadano de la SIC:

3. Los indicadores ANS se encuentran por debajo de los porcentajes requeridos para garantizar la satisfacción de la ciudadanía en relación con los tiempos de respuesta y el porcentaje de atenciones en los meses analizados de marzo y abril 2024, como se evidencia a continuación:

Indicador	Telefónico		Video llamada	
	Marzo 2024	Abril 2024	Marzo 2024	Abril 2024
Interacciones recibidas	23.638	27.152	1.234	1.559
Nivel de atención	56,3%	49,9%	96,6%	94,2%
Nivel de servicio	13,8%	8,6%	95,5%	93,3%

Chats de mediación	SIC Facilita	
	Marzo 2024	Abril 2024
Reclamos recibidos	3.012	3.384
Chats fuera de término	950	1.050
Agenda copada (días calendario)	10	10

4. Así mismo las estadísticas comparativas entre marzo y abril de 2024 muestran un incremento por número de atención en los canales escrito y el servicio de atención en redes sociales, evidenciando los siguientes resultados:

Radicados	Canal Escrito	
	Marzo 2024	Abril 2024
Peticiones recibidas	20.889	23.975
Peticiones atendidas	17.257	20.997

Atenciones	Redes Sociales	
	Marzo 2024	Abril 2024
Atenciones recibidas	12.328	14.119

CONCLUSIÓN:

De acuerdo con lo relacionado en los puntos anteriores, se evidencia que el nivel de atención en el canal telefónico, no se cumplió en los meses de marzo y abril, tendiendo en cuenta que la meta establecida es >=95% y el resultado fue 56,3% y 49.9% respectivamente, de igual manera en videollamada el resultado del mes de abril fue de 94,2%.

Respecto al nivel de servicio, tampoco se ha cumplido en el canal telefónico, en el cual se tiene establecida una meta del 80% y en el mes de marzo el resultado fue de 13,8% y en abril 8,6%.

Canal Escrito

En el canal escrito, como se evidencia se han presentado ingresos superiores a los 1.100 radicados y hasta 1.300 por día, lo que supera la capacidad de gestión diaria que es de responder 950 radicados, esto trae como consecuencia que se acumulan los radicados pendientes por gestionar para el día siguiente, por lo anterior se ha llegado a gestionar casos hasta con 4 o 5 días de retraso.
Un riesgo evidenciado está asociado con los traslados fuera de término, para dar cumplimiento a la circular 007 de 2022 que indica que las diferentes Dependencias deben realizar los traslados internos en tres días a partir del día siguiente a la radicación y debido a la cantidad de radicados en algunas oportunidades no se han cumplido los tiempos.

SIC FACILITA

Por otra parte, para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta y capacidad de atención en SIC Facilita, se requiere incrementar los asesores para que no se programen sesiones de chat por fuera de término; al ampliar la disponibilidad en la agenda, se podrían dar por finalizados los diferentes reclamos dentro del término establecido en la plataforma de 15 días hábiles. De igual forma teniendo en cuenta que el número de ingresos de nuevos reclamos se mantiene (Pendiente gestión Proveedor) y que, en caso de la vinculación de nuevos proveedores o implementación de nuevos módulos, se incrementaría la gestión, por lo que, es necesario que la herramienta esté preparada para dichos escenarios.

Redes Sociales

Respecto a las redes sociales, es un servicio que tiene un gran impacto de cara al ciudadano ya que recurren constantemente a etiquetar a las cuentas de las SIC o escribir buscando información y direccionamiento. Para este servicio en los meses de marzo y abril de 2024 se cuenta con 3 asesores profesionales, en comparación con el año pasado las redes sociales eran atendidas por 8 asesores, lo cual permitía un mayor alcance y cantidad de respuestas gestionadas.

IV. PRESENTACIÓN MODIFICACIÓN CANTIDADES PARA MEJORA DEL SERVICIO PRESENTADA POR OUTSOURCING SAS BIC

Con el propósito de mejorar la atención a la ciudadanía y cumplir con los indicadores propuestos, con base en el análisis de las atenciones y la cantidad de asesores; se realiza la comparación para los meses de marzo y abril del año 2023 en donde se contaba con un total de 183 agentes (asesores y staff) y en el 2024 en los mismos meses se cuenta con un total de 144 agentes (asesores y staff) disponibles para la atención de los diferentes canales y servicios, se requiere aumentar la cantidad de agentes que brindan atención en los canales dispuestos por la Entidad, lo que a su vez conlleva a incrementar el personal del staff, tal y como se encuentra establecido en el Anexo Técnico 1 Sub anexo A Recurso Humano; dicho incremento se requiere por el termino de seis (6) meses contados a partir del día primero (01) de julio de 2024[1], de la siguiente manera:

Ítem 1.2 - Coordinador/Jefe de Operaciones

Actualmente se cuenta con 2 coordinadores, se hace necesario adicionar 1 coordinador, para un total de 3 que permitirá controlar y gestionar efectivamente el cumplimiento de metas en todos los canales y servicios. El ratio establecida es 1 coordinador por cada 50 asesores.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	1	$ 14.752.242,00	6	$88.513.452,00

Ítem 1.3 - Supervisor Servicios BPO

Actualmente se cuenta con 5 supervisores, se hace necesario adicionar 3 supervisiones, para un total de 8 que serán asignados al canal telefónico, presenciales ciudades, equipo de calidad y chat asegurando el acompañamiento y gestión de indicadores. Lo anterior obedece a que en el anexo técnico 1 Sub anexo A Recurso humano, se establece que el ratio es un (1) supervisor por cada veinticinco (25) Agentes en los canales de atención.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.3	Supervisor Servicios BPO	3	$ 8.408.278,00	6	$151.349.004,00

[1] Teniendo en cuenta que la ejecución presupuestal de la bolsa de recursos inicia un día no hábil, el primero (1) de julio de 2024 se prestaran los servicios de audio respuestas de la Línea de atención: +57 601 592 0400 – Bogotá, Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165, Servicio de devolución de llamadas (web call back) y Asesor virtual Gaby, que funcionan fuera del horario de atención hábil establecido por la Entidad.

Ítem 1.4 - Líder de calidad

Actualmente se cuenta con 5 líderes, se hace necesario adicionar el servicio de 3 lideres, para un total de 8, a fin de garantizar las muestras de calidad y seguimiento de manera representativa a todos los agentes y realizar actividades complementarias como seguimientos, apoyo en piso y monitoreo. Lo anterior obedece a que en el anexo técnico 1 Sub anexo A Recurso humano, se establece que el ratio es un (1) líder de calidad por cada veinticinco (25) Agentes en los canales de atención.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.4	Líderes de calidad	3	$ 7.827.666,00	6	$140.897.988,00

Ítem 1.6 - Formador

Actualmente se cuenta con 3 formadores, se hace necesario adicionar el servicio de 2 formadores, para un total de 5, quienes deben brindar apoyo a todos los asesores, dedicar recurso para el diseño de material formativo y acompañar la curva de aprendizaje de los agentes nuevos.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.6	Formador	2	$ 7.088.952,00	6	$85.067.424,00

Ítem 1.8 - Agentes Profesionales en carreras administrativas

Actualmente se cuenta con 78 agentes profesionales, se hace necesario adicionar 42 agentes, para un total de 120, quienes deberán atender la demanda que se ha presentado para atención de los ciudadanos. Teniendo en cuenta los resultados de los indicadores de nivel de servicio y atención que actualmente se encuentran por debajo de la meta, lo cual afecta la oportunidad y alcance en la atención.

Con el aumento en este ítem se espera en cumplimiento con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, hoja de ruta que establece los objetivos del Gobierno actual, fijando programas, inversiones y metas para el cuatrienio en Colombia 2022-2026, aprobado por el Congreso de Colombia en mayo del 2023 y en particular a lo que se indica en el eje de “Conversión Regional” que se enfoca en reducir las brechas regionales y promover el desarrollo equitativo y sostenible en todo el país, contar nuevamente con los Puntos de Atención a la Ciudadanía en 6 ciudades. La presencia de la SIC en las ciudades, además de dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo, permitirá disminuir la demanda en los demás canales, además de ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de atención personalizada en las ciudades de Medellín, Cali, Cartagena, Pereira, Ibagué y Armenia, lo cual genera cercanía y buen servicio.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	42	$ 7.507.008,00	6	$1.891.766.016,00

Es importante señalar que los Puntos de Atención a la Ciudadanía fueron cerrados en las ciudades, en noviembre del año 2023, teniendo en cuenta la disminución del presupuesto para la vigencia mencionada. En el marco del proceso contractual que se llevó a cabo bajo la modalidad de Subasta Inversa permite hacer el uso de una bolsa de recursos disponibles para retomar la atención a nivel nacional para la ciudadanía y grupos de valor interesados en los servicios de la Entidad.

Así mismo es importante señalar que en noviembre de 2023, el servicio de chat atendido directamente por asesores profesionales se vio obligado a cerrar debido a recortes presupuestales. No obstante, actualmente se encuentra parcialmente activo desde el Chatbot – Asesora virtual Gaby que cuenta con un desarrollo tecnológico programado con preguntas y respuestas frecuentes. En caso de que el ciudadano no encuentre la respuesta que busca en el Chatbot, su atención se transfiere a un número reducido de asesores disponibles.

Ante esta situación, se propone la apertura del servicio de Chat web atendido por asesores y habilitarlo nuevamente en la sede electrónica de la entidad como un servicio independiente. Lo que requiere un mayor número de agentes disponibles para la atención de los ciudadanos, debido a que anteriormente cuando este servicio estaba habilitado ingresaban aproximadamente 7.640 atenciones mensuales por el chat. De igual forma se fortalece el número de asesores del servicio de videollamada, para atender la demanda en el canal virtual.

NOTA 1: Los seis (6) agentes requeridos para las ciudades de Medellín, Cali, Cartagena, Pereira, Ibagué y Armenia deben contar con título en algunas de las siguientes profesiones: Profesional en Derecho, Ciencias sociales, humanas y afines o Economía, administración, contaduría y afines, o Ingeniería y profesiones afines.

Ítem 1.10 - Agentes Técnicos en carreras administrativas

Actualmente se cuenta con 40 agentes técnicos, se hace necesario adicionar 20 agentes, para un total de 60, quienes deberán atender la demanda que se ha presentado para atención de los ciudadanos. Con el fin de dar cumplimiento a los indicadores que actualmente se encuentran por debajo de la meta y que afecta la atención y calidad del servicio brindada a la ciudadanía.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	20	$ 5.585.216,00	6	$670.225.920,00

Ítem 3.2 – Distintivo Institucional

Teniendo en cuenta la asignación de agentes profesionales para las 6 ciudades mencionadas y el fortalecimiento de los asesores para el servicio de videollamada se hace necesario la entrega de 8 distintivos institucionales adicionales.

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad	Precio Unitario (incluido IVA)	Meses	Total
3.2	Distintivo institucional	8	$ 294.034,00	6	$2.352.272,00

V. PROPUESTA USO DE LA BOLSA DE RECURSOS PRESENTADO POR OUTSOURCING SAS BIC

En consecuencia, el contratista Outsourcing SAS BIC remite propuesta para incrementar los siguientes ítems con cargo al uso de la bolsa de recursos disponibles así:

1. **Ítems Anexo Técnico 1 Sub Anexo A Recurso Humano:**

Se propone incrementar un total de 71 cantidades en los ítems relacionados con el Recurso Humano los cuales se asignarán por canales de atención, de la siguiente manera:

ÍTEM	TELEFÓNICO	CHAT	VIDEO LLAMADA	SIC FACILITA	ESCRITO	PRESENCIAL	Redes Sociales	STAFF	TOTAL
1.2 Coordinador Nacional								1	**1**
1.3. Supervisor Servicios BPO								3	**3**
1.4 Líder de Calidad								3	**3**
1.6 Formador								2	**2**
1.8 Agentes Profesionales en Carreras Administrativas	7	4	2	14	7	6	2		**42**
1.10 Agentes Técnicos en Carreras Administrativas	10	7		1	2				**20**
	17	**11**	**2**	**15**	**9**	**6**	**2**	**9**	**71**

NOTA 2: El Contratista debe prever los crecimientos de los volúmenes de las atenciones realizando el dimensionamiento por capacidad de acuerdo al número de personas y al presupuesto, así mismo garantizar que todos los agentes tengan acceso a las diferentes plataformas, licencias y demás herramientas para propender por una atención omnicanal, en los casos que se requiera apoyo especifico en algún canal o servicio se debe contar con la flexibilidad de conexión con el fin de atender la demanda presentada y atender oportunamente al ciudadano garantizando el cumplimiento de indicadores y ANS.

2. **Ítems Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones técnica servicio y operación**

Considerando la apertura en seis (6) ciudades de los Puntos de Atención a la ciudadanía, se requiere el incremento en el ítem de distintivo institucional así:

Ítem	Nombre del Servicio	Cantidad
3.2	Distintivo institucional	8

La propuesta del uso de los recursos disponibles suma un total de TRES MIL TREINTA MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($3.030.172.076,00).

VI. ANALISIS DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LA PROCEDENCIA DEL USO DE LA BOLSA DE RECURSOS

Una vez realizado el análisis de los estudios previos y los documentos contractuales, incluyendo el Anexo Técnico 1 Sub Anexo A Recurso Humano y el Anexo Técnico 1 Sub Anexo B Especificaciones Técnicas servicios y operaciones, se ha verificado que la propuesta entregada por Outsourcing SAS BIC se ajusta a las especificaciones del proceso contractual vigente. Dicho proceso tiene como objeto *"Prestación de servicios de un centro de contacto (contact center) o servicios BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) para los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio"*.

Así mismo, el análisis de los indicadores y estadísticas presentados en la propuesta de Outsourcing SAS BIC muestra que estos datos están debidamente justificados y soportados por cifras reales de la Atención a la Ciudadanía. Esta información permite identificar una oportunidad para el uso de la bolsa disponible de recursos para mejorar significativamente el servicio. Al aprovechar esta oportunidad, podemos aumentar la eficiencia y la satisfacción de los ciudadanos, lo que es fundamental para mejorar la imagen reputacional de la Entidad.

VII. APROBACIÓN

La Supervisión del contrato ha determinado que es procedente aprobar el uso de la bolsa de recursos por un monto de TRES MIL TREINTA MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($3.030.172.076,00).

La ejecución presupuestal del recurso mencionado comenzará a partir del 1 de julio de 2024 y se extenderá hasta el 30 de diciembre de 2024, fecha de finalización del contrato.

VIII. BALANCE FINANCIERO DEL CONTRATO

A continuación, se presenta los estados del balance financiero de la Bolsa Disponible del contrato 1058 de 2024, así:

1. Balance financiero al inicio de la operación (01/05/2024)

CONCEPTO	VALOR
CONTRATO No 1058-2024	$ 13.111.587.628,00
OFERTA OUTSOURCING SAS BIC	$ 8.843.756.096,00
BOLSA DE RECURSOS DISPONIBLE	**$ 4.267.831.532,00**

1.1 Desagregación inicial de los ítems ofertados por Outsourcing SAS BIC

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	MESES	VR. MENSUAL OFICIAL (IVA INCLUIDO)	VR. TOTAL (IVA INCLUIDO)
1.1	Gerente de Cuenta	1	8,00	$ 9.313.123,00	$ 74.504.984,00
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	2	8,00	$ 14.752.242,00	$ 236.035.872,00
1.3	Supervisor Servicios BPO	5	8,00	$ 8.408.278,00	$ 336.331.120,00
1.4	Líder de calidad	5	8,00	$ 7.827.666,00	$ 313.106.640,00
1.5	Agente Minero de Datos	1	8,00	$ 10.774.027,00	$ 86.192.216,00
1.6	Formador	3	8,00	$ 7.088.952,00	$ 170.134.848,00
1.7	Agentes profesionales en Derecho Presenciales Bogotá	5	8,00	$ 7.432.273,00	$ 297.290.920,00

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	MESES	VR. MENSUAL OFICIAL (IVA INCLUIDO)	VR. TOTAL (IVA INCLUIDO)
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	78	8,00	$ 7.507.008,00	$ 4.684.372.992,00
1.9	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (videollamada)	1	8,00	$ 8.318.906,00	$ 66.551.248,00
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	40	8,00	$ 5.585.216,00	$ 1.787.269.120,00
1.11	Agentes Técnicos entidad en carreras administrativas	3	8,00	$ 5.510.414,00	$ 132.249.936,00
2.1	Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps	2	8,00	$ 2.025.193,00	$ 32.403.088,00
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	30	1,00	$ 339.477,00	$ 10.184.310,00
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	40000	8,00	$ 6,00	$ 1.920.000,00
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	40000	8,00	$ 25,00	$ 8.000.000,00
2.5	Minuto Virtual Hold	300	8,00	$ 54,00	$ 129.600,00
2.6	Web Callback	5	8,00	$ 2.013.119,00	$ 80.524.760,00
2.7	Mailing	11000	8,00	$ 5,00	$ 440.000,00
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	6000	8,00	$ 5,00	$ 240.000,00
2.9	Chatbot	18000	8,00	$ 703,00	$ 101.232.000,00
3.1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	3314	1,00	$ 113.519,00	$ 376.201.966,00
3.2	Distintivo Institucional	14	1,00	$ 294.034,00	$ 4.116.476,00
3.3	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto (metro cuadrado)	250	1,00	$ 177.296,00	$ 44.324.000,00
				VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	**$ 8.843.756.096,00**

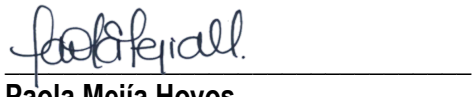
2. Modificación: Incremento de cantidades requerido detallado por ítem, para el uso de la bolsa de recursos disponibles contractualmente

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CANTIDAD	MESES	VR. MENSUAL OFICIAL (IVA INCLUIDO)	VR. TOTAL (IVA INCLUIDO)
1.2	Coordinador/Jefe de Operaciones	1	6,00	$ 14.752.242,00	$ 88.513.452,00
1.3	Supervisor Servicios BPO	3	6,00	$ 8.408.278,00	$ 151.349.004,00
1.4	Líder de calidad	3	6,00	$ 7.827.666,00	$ 140.897.988,00
1.6	Formador	2	6,00	$ 7.088.952,00	$ 85.067.424,00
1.8	Agentes Profesionales en carreras administrativas	42	6,00	$ 7.507.008,00	$ 1.891.766.016,00
1.10	Agentes Técnicos en carreras administrativas	20	6,00	$ 5.585.216,00	$ 670.225.920,00
3.2	Distintivo Institucional	8	1,00	$ 294.034,00	$ 2.352.272,00
				VALOR TOTAL IVA INCLUIDO	**$ 3.030.172.076,00**

3. Balance financiero después de la modificación:

CONCEPTO	VALOR
CONTRATO No 1058-2024	$ 13.111.587.628,00
OFERTA SUBASTA	$ 8.843.756.096,00
MODIFICACIÓN	$ 3.030.172.076,00
BOLSA DE RECURSOS DISPONIBLE	**$ 1.237.659.456,00**

Firma Asistentes:



Paola Mejía Hoyos
Supervisora Contrato 1058/2024
Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano



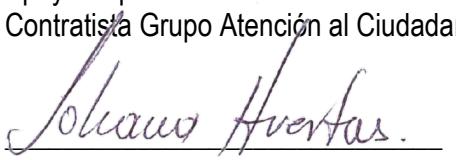
Javier Sánchez Martínez
Gerente de Cuenta
Outsourcing SAS BIC



Tatiana Latorre Cruz
Apoyo Supervisión Técnica
Contratista Grupo Atención al Ciudadano



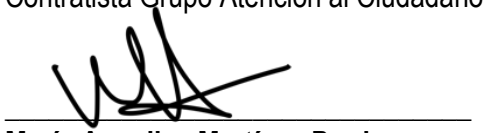
Oscar Rene López Peñuela
Coordinador
Outsourcing SAS BIC



Johana Huertas Torres
Apoyo Supervisión Financiera
Contratista Grupo Atención al Ciudadano



Manuel Fernando Lancheros
Coordinador
Outsourcing SAS BIC



María Angelica Martínez Pardo
Apoyo Supervisión Jurídica
Contratista OSCAE

Revisores:
Luz Dary Orjuela Ramírez Financiera - Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE
María Claudia Osorio Bohórquez Jurídica - Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE