Transporte	**MINISTERIO DE TRANSPORTE**	
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	
	FORMATO DE SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN O SUSPENSIÓN CONTRACTUAL	
	Código: CTN-F-009	**Versión: 004**

INFORMACIÓN GENERAL	
TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO	Contrato de prestación de servicios No. 749 de 2024
CONTRATISTA	BPM Consulting SAS – Business Process Management Consulting SAS NIT: 900.011.395-6
MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)	Aclaración: Se incluyó en la cláusula quinta del contrato 749 de 2024, lo referido a la apropiación presupuestal, de forma que se afectaran los Certificados de Disponibilidad Presupuestal que amparan el valor del contrato.
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL	30 de noviembre de 2024 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra.
VALOR ACTUAL	DOS MIL OCHENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SESENTA Y DÓS PESOS ($2.088.367.062) M/CTE

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD	
TIPO DE MODIFICACIÓN	Modificación y Prórroga del contrato 749 de 2024.
VALOR ADICIONAR	No Aplica
FORMA DE PAGO	No Aplica
PRÓRROGA	Hasta 31 de diciembre de 2024 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra.
SUSPENSIÓN	No Aplica
REDUCCIÓN	Reducir el valor del presupuesto total del contrato en suma correspondiente a $82.917.338,96
OTRA MODIFICACIÓN	**1) INCLUIR** dentro de la ficha técnica que hace parte integral del presente contrato, el siguiente ítem (servicio): Agente Profesional: Deberá acreditar Título profesional universitario en Economía o, administración o contaduría o finanzas o afines, o Derecho o ciencias políticas o disciplinas cuyo núcleo básico de conocimiento sea i) Ciencias sociales, humanas y afines; o ii) Ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines; o iii) Ciencias de la educación. Experiencia profesional mínima de Doce (12) meses, de los cuales tres (03) meses deberá estar relacionada con al menos uno de los siguientes ítems: • Atención a la ciudadanía • Análisis, proyección, control y seguimiento a respuestas de PQRS, tutelas y otros requerimientos. • Trámite de notificaciones de actos administrativos. Temas relacionados con transporte y tránsito.

	2) AJUSTAR las cantidades indicadas en el Anexo 2 – Especificaciones técnicas, que hace parte integral del Contrato No. 749 de 2024.
AFECTACIÓN PRESUPUESTAL	No Aplica

JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

Luego de adelantar el proceso de selección abreviada por subasta inversa No. SASI-007-2024, el pasado 20 de mayo de los corrientes, el Ministerio de Transporte suscribió el contrato de prestación de servicios No. 749 de 2024 con BPM Consulting SAS – Business Process Management Consulting SAS por un valor de DOS MIL OCHENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SESENTA Y DÓS PESOS ($2.088.367.062) M/CTE. El plazo inicial del acuerdo de voluntades se fijó hasta el día 30 de noviembre de 2024 o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra.

Se enfatiza que, el valor del contrato corresponde al valor del presupuesto oficial del proceso de selección, y éste se agota de acuerdo con los servicios y cantidades requeridas por el Ministerio, de conformidad con los valores unitarios ofertados por el adjudicatario, quien en el evento de subasta presentó oferta en suma correspondiente a $1.465.000.000; así las cosas, actualmente el contrato cuenta con recursos disponibles correspondientes a SEISCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SESENTA Y DOS PESOS ($623.367.062,00) M/CTE., que podrán ser destinados -de conformidad con las necesidades del servicio- en mayor número de servicios y/o mayor permanencia en la prestación servicios contratados. Al respecto, el anexo de condiciones técnicas obligatorias, que hace parte integral del Contrato No. 749 de 2024, indica:

"***NOTA:*** *Considerando que no es posible determinar con exactitud la cantidad de servicios que se requerirán durante la ejecución del contrato, esto por tratarse de servicios que se deben ofertar a partir de la demanda de la ciudadanía, el presupuesto tendrá un funcionamiento de bolsa de recursos para el suministro de los servicios requeridos por la Entidad cada mes, el valor del contrato a suscribir será por el valor del presupuesto oficial, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA y demás impuestos de ley. Por lo expuesto, se ejecutará como una bolsa de recursos, teniendo en cuenta el valor unitario ofertado por el proponente adjudicatario dentro de la oferta económica para la tarifa del servicio, y demás impuestos, tasas y contribuciones, según las necesidades que presente la Entidad. Se podrá aumentar o disminuir servicios, personal, o elementos que hacen parte de los servicios contratados, si es requerido para garantizar la prestación del servicio a través de los canales de atención a la ciudadanía, previa autorización del ordenador del gasto*"

Por virtud de lo anterior y al contar con presupuesto dentro del contrato de prestación de servicios No. 749 de 2024, se considera oportuno y necesario -conforme a los argumentos presentados a continuación-, invertir estos recursos en aras de fortalecer diferentes canales de atención de la Entidad, y mejorar sus niveles de servicio y para ampliar su cobertura.

Frente a dicha necesidad, el artículo 17 de la Ley 2052 del 2020 advierte que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sea liderada desde la alta dirección de las entidades, posicionando este tema como estratégico en la gestión pública y no como un asunto operativo y de gestión, dado que propende por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado.

La función pública ha definido como responsabilidades del grupo de relacionamiento Estado Ciudadano las siguientes:

"liderar con una visión estratégica el desarrollo de cinco actividades clave:

i) Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad.
ii) Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, en el ámbito del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
iii) Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias.
iv) Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
v) Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía."

Por otra parte, es importante señalar los cuatro escenarios de relacionamiento del estado con la ciudadanía:

i) cuando consulta información pública.
ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
iv) cuando participa en la gestión, proponiendo iniciativas e incidiendo en las políticas o los programas de la entidad, o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas públicas.

Bajo ese contexto, el Ministerio de Transporte expidió la Resolución 20213040064595 del 31 de diciembre de 2021 que modificó la Resolución 558 de 2020 y establece las funciones del Grupo de Relación Estado – Ciudadano, de la que se resalta:

"Brindar atención y asesoría a los ciudadanos y/o usuarios, en materia de asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con sus necesidades y expectativas adecuadamente identificadas y dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente, regulaciones y procedimientos aplicables en la entidad..."

Para el cumplimiento de las responsabilidades en los escenarios de interacción definidos por la función pública, desde el Grupo de Relación Estado Ciudadano, la Entidad cuenta con:

- ✓ **Canal telefónico:** La entidad cuenta con 3 tipos de líneas en las cuales los ciudadanos solicitan orientación de sus trámites, servicios o temas de interés:

  - Línea 3240800: Esta línea atiende solicitudes de los ciudadanos que en su mayoría se comunican desde Bogotá y del exterior.
  - Línea 018000112042: Esta línea es gratuita para que las personas de cualquier lugar del país puedan comunicarse.
  - Línea de transparencia 018000110950: Esta línea recibe denuncias sobre actos no éticos que se presenten al interior del Ministerio de Transporte.
  - Chat: Por este medio, los usuarios reciben orientación de manera virtual con agentes reales.
  - Mesa de ayuda RNDC: comunicándose con el número 3240800 en la opción 2, la ciudadanía recibirá información y orientación sobre los temas relacionados con el Registro Nacional de Despacho de Carga.

Teniendo en cuenta el informe de estabilización presentado por el proveedor de servicios BPO contratado BPM Consulting SAS, se reporta para este canal lo siguiente: *"Para los dos primeros meses de la ejecución del contrato, se evidencia a continuación cómo los niveles de servicio y eficacia si bien presentan una afectación, hay una variación creciente en el nivel de servicio y la eficacia. Lo anterior obedece a que, se ha podido trabajar en la mejora del indicador en la línea local, nacional y de transparencia.* ***En donde definitivamente se requiere de personal adicional para lograr la meta****, es en el canal de RNDC. Mas adelante se puede observar en detalle, la línea en mención."*[1]

[1] Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS.

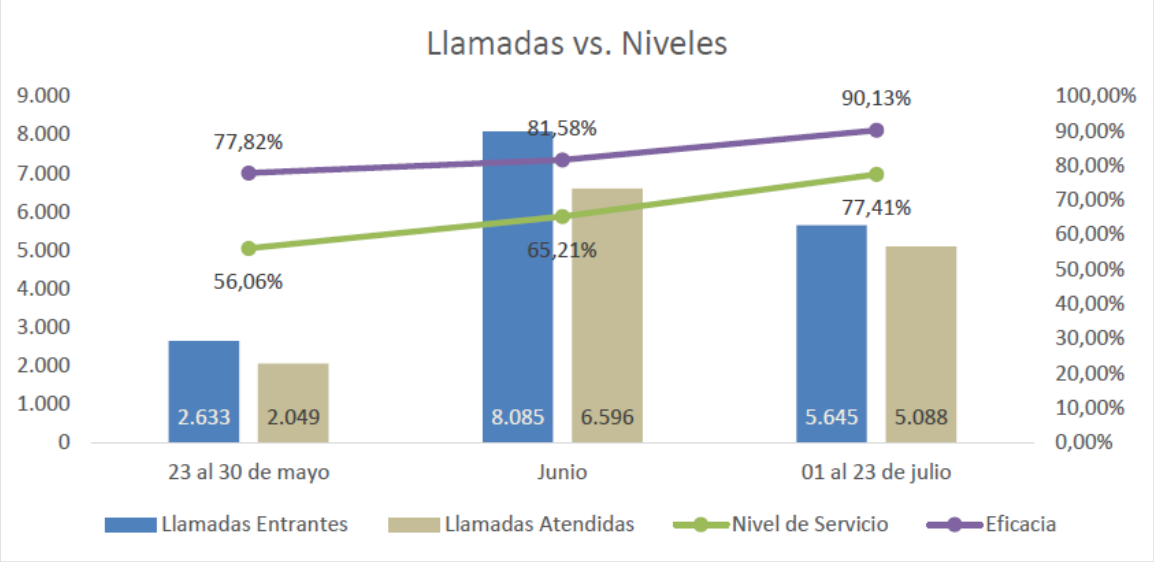


Ilustración 3. ANS canal telefónico

Indicadores	23 al 30 de mayo	Junio	01 al 23 de julio
Llamadas Entrantes	2.633	8.085	5.645
Llamadas Atendidas	2.049	6.596	5.088
Nivel de Servicio	56,06%	65,21%	77,41%
Eficacia	77,82%	81,58%	90,13%
TMO	0:06:43	0:05:53	0:05:54

Tabla 4 Detalle de indicadores Mensuales

"A continuación, se presenta el comportamiento de RNDC de forma individual."

Indicadores	23 al 30 de mayo	Junio	01 al 23 de julio
Llamadas Entrantes	914	2.955	2.101
Llamadas Atendidas	533	1.891	1.657
Nivel de Servicio	25,27%	32,49%	52,36%
Eficacia	58,32%	63,99%	78,87%
TMO	0:09:12	0:07:52	0:08:40

Tabla 5 Indicadores RNDC

En conclusión se requiere aumentar los niveles de servicio en la mesa de ayuda del RNDC y de las demás líneas de atención, para ello se requiere aumentar la cantidad de agentes. Además, se requiere volver a implementar exclusivamente la mesa de ayuda para Registro Nacional Fluvial, la opción para dar manejo a los casos de violencia de género que se den en medio de la atención del Ministerio de Transporte, la mesa de ayuda para el crédito Bancóldex, entre otras iniciativas que se requieran apoyar desde el canal telefónico.

- ✓ **Canal presencial:** Orientación a la ciudadanía en diferentes sedes del Ministerio. En la actualidad, por parte del grupo de Relación Estado – Ciudadano, además de la sede central, se presta el servicio en las direcciones territoriales; frente a este canal de atención, el informe de estabilización indicó:

"En general, la atención presencial busca hacer más accesible la gestión de asuntos relacionados con el transporte y mejorar la eficiencia en la resolución de problemas para los ciudadanos. Se muestran las cantidades agendadas y atendidas por el personal de BPM."[2]

Estadísticas de atención sede central Bogotá

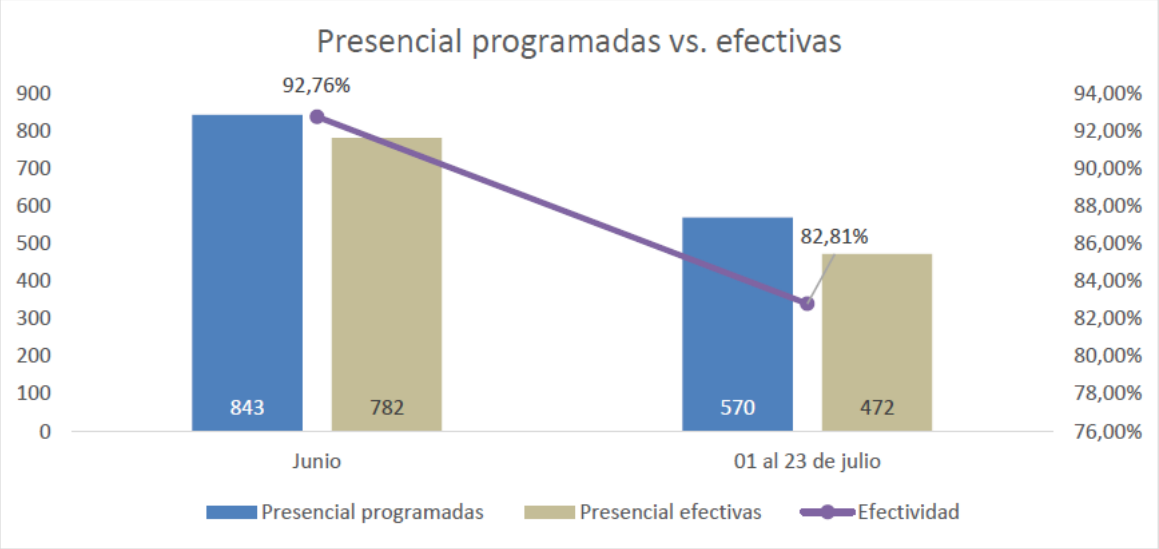


Ilustración 30. Indicador Canal Presencial

Es importante señalar que, desde las direcciones territoriales del Ministerio de Transporte y en concordancia con el principio de descentralización de la administración pública, se realizan trámites, para lo cual se requiere de agentes que brinden información y orientación a la ciudadanía, considerando la optimización del tiempo de la ciudadanía y los procesos al interior de las direcciones territoriales.

De 20 direcciones territoriales, actualmente el contrato cubre las siguientes:

[2] Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS.

- 1 agente en la DT Cundinamarca.
- 1 agente en la DT Antioquia.
- 1 agente en la DT Atlántico.
- 1 agente en la DT Boyacá.
- 1 agente en la DT Caldas.
- 1 agente en la DT Cauca.
- 1 agente en la DT Nariño.
- 1 agente en la DT Norte de Santander.
- 1 agente en la DT Huila.
- 1 agente en la DT Magdalena.
- 1 agente en la DT Valle del Cauca.
- 1 agente en la DT Bolívar.
- 1 agente en la DT Guajira.

"El objetivo de la atención presencial es brindar a los ciudadanos y empresas, una manera directa de resolver cuestiones relacionadas con el transporte y la movilidad. Esto puede incluir:

- *Trámites y Consultas: Ayudar con la realización de trámites administrativos como la obtención de licencias de conducción, permisos para vehículos, certificaciones y otros documentos necesarios.*
- *Asesoramiento: Proporcionar orientación y asesoramiento sobre normativas y regulaciones del transporte, así como sobre procedimientos que deben seguirse para cumplir con las leyes locales.*
- *Resolución de Problemas: Atender quejas, reclamaciones y problemas relacionados con el transporte, tanto a nivel de infraestructura como en términos de servicios y regulaciones.*
- *Actualización de Información: Facilitar a los usuarios la actualización de datos y la corrección de información en los registros del ministerio.*
- *Información Pública: Ofrecer información general sobre proyectos, políticas y planes del Ministerio de Transporte que afectan a la comunidad."*[3]

[3] Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS.



Ilustración 31. Actividades agentes DT

Canal virtual: se compone de los siguientes medios:

- ✓ **Videollamada:** A través del computador y con la cámara prendida, el usuario recibe orientación. También se realiza el acompañamiento necesario para confirmación de sus citas y para la conexión oportuna de la misma. Así como en la atención presencial, se brinda el servicio en las sedes nombradas con anterioridad.

"El canal de video llamadas tiene como objetivo principal, brindar una alternativa de atención para aquellos ciudadanos que se les dificulta trasladarse físicamente hacia los puntos de atención presencial. Adicionalmente, es un medio que facilita la resolución de inconvenientes."[4]

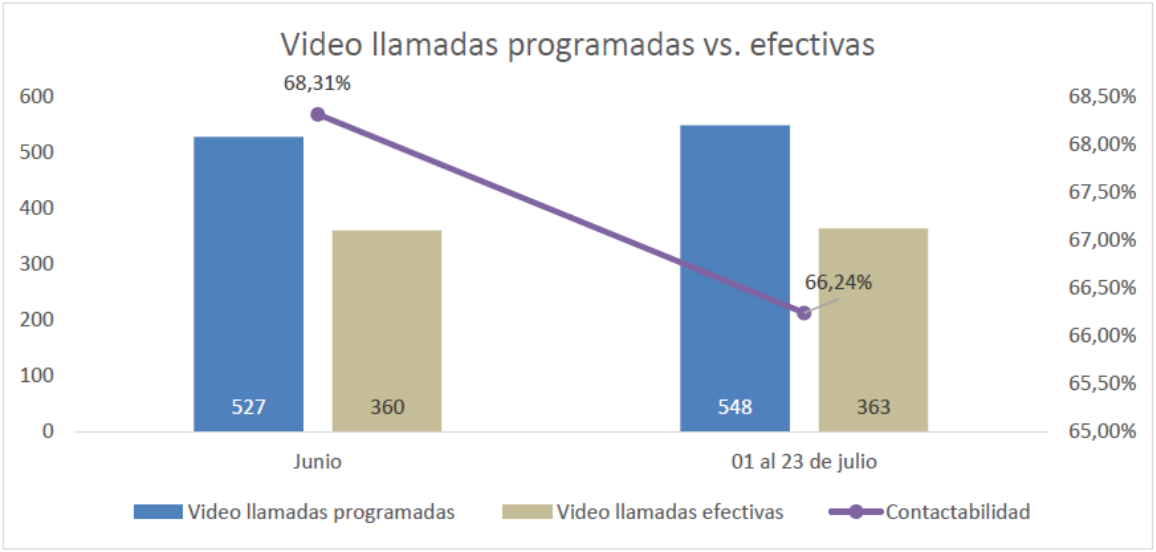


Ilustración 27. Indicador Canal Video llamada

[4] Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS.

Indicadores	Junio	01 al 23 de julio
Video llamadas programadas	527	548
Video llamadas efectivas	360	363
Contactabilidad	68,31%	66,24%

Tabla 11. Detalle de interacciones canal Video llamada

Como se puede evidenciar, el nivel de contactabilidad está entre el 66% y 68%, lo cual evidencia la necesidad de contactar a la ciudadanía antes de la cita, tanto para confirmarla como en el momento de la cita por si tiene inconvenientes con la conexión. También el ideal es permitir que lasvideollamadas se realicen en tiempo real, para evitar que a la ciudadanía se les olvide conectarse.
Además, se requiere aumentar la cantidad de citas agendadas mensuales al menos en un 20%, para ello se requiere reforzar con más agentes este servicio.

- ✓ **WhatsApp for Business:** Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de información entre el ciudadano y un agente técnico que atiende la interacción.

Indicadores	Junio	01 al 23 de julio
Whatsapp Entrantes	1.576	1.742
Whatsapp Atendidas	1.576	1.742
Nivel de Servicio	65,29%	70,26%
Eficacia	100,00%	100,00%
TMO	0:24:29	0:20:08

Tabla 9. Detalle de interacciones canal Whatsapp

"(…) Se puede observar en la gráfica anterior, que el TMO presenta una desviación significativa a la meta establecida. Para el periodo de estabilización, se llega a un promedio de 22:12 minutos. Este tiempo obedece a que es bastante complicado llegar a un promedio de 7 minutos, debido a que la naturaleza de los canales virtuales es que los ciudadanos no cierran la interacción y eso prolonga mucho más el tiempo de cada atención.
(…)
Para este canal se evidencia que se cumple con tiempos de atención, pero no se logran los umbrales de servicio con el personal asignado. Como se menciona anteriormente, las dos agentes alcanzan a recibir hasta 5 interacciones en simultaneo, por lo cual la sexta interacción queda en cola y por lo general excede el tiempo de respuesta. Por lo anterior, se genera proyección de dimensionamiento para lograr el cumplimiento del nivel de servicio con un agente adicional, requiriendo de 3 agentes para lograr el indicador."[5]

Para este medio de atención se requiere aumentar la cantidad de agentes, porque al ser más conocido más personas quieren

[5] Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS.

contactarse por su facilidad.

En conclusión, es prioritario garantizar el servicio y la atención a través de los canales dispuestos por la Entidad para orientar y brindar información a la ciudadanía que requiere los servicios y trámites del Ministerio de Transporte. Esto permite evitar posibles acciones constitucionales que sean de mayor riesgo reputacional para la actuación del Ministerio de Transporte y seguir fortaleciendo el diálogo, el relacionamiento del estado con la ciudadanía, y la percepción de los usuarios de la Entidad.

Lo anterior se respalda en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026 *"Colombia Potencia Mundial de la Vida"*, específicamente en uno de sus catalizadores titulado *"Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía"*.

En este contexto, el Plan proporciona directrices para restablecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado, indicando lo siguiente: *"Se llevarán a cabo ajustes institucionales y culturales con el propósito de recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. En este sentido, se mejorará la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, buscando cumplir con sus expectativas y proporcionar respuestas oportunas a problemas sociales complejos. Se diseñará una regulación eficiente y de calidad, y la transformación del Estado avanzará en términos de transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación para abordar de manera eficaz las diversas formas de corrupción."*[6]

Por otro lado, una vez evaluadas las asignaciones y radicados pendientes por gestionar en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), tutelas y consultas en los distintos grupos del Ministerio de Transporte, se ha identificado la necesidad urgente de reforzar la capacidad de atención mediante la contratación de agentes profesionales. Este apoyo es fundamental para asegurar una gestión eficiente y oportuna de los requerimientos ciudadanos en diferentes áreas del Viceministerio de Transporte y la Secretaría General, donde se ha observado un incremento significativo en el volumen de solicitudes las cuales requieren mayor atención especializada.

El fortalecimiento de los equipos se fundamenta en la creciente demanda de atención ciudadana que se ha presentado en el Ministerio en lo corrido de esta vigencia, lo que ha generado acumulación de peticiones las cuales deben darles tramite de conformidad a los términos de ley por parte de los grupos encargados de su gestión. Los recursos asignados a este proyecto provienen de las unidades ejecutoras mencionadas anteriormente, y la inversión en nuevos agentes es indispensable para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la transparencia, la atención ciudadana y el cumplimiento normativo.

La Dirección de Transporte y Tránsito desempeña un papel esencial en la definición y ejecución de políticas públicas en materia de transporte y tránsito, tanto a nivel nacional como internacional. Su correcta operación es crítica para la planificación, coordinación y evaluación de los programas y proyectos de gestión en los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo. Dentro de este marco, el Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito ha adquirido una gran relevancia, ya que no sólo apoya en la implementación de dichas políticas, sino que también es responsable de atender asuntos técnicos y solicitudes complejas que requieren conocimientos especializados, como tutelas y consultas.

Este grupo ha recibido más de 13.550 solicitudes a lo largo del año 2024, con aproximadamente 2.250 peticiones pendientes de trámite. Este alto volumen de solicitudes, muchas de ellas con componentes técnicos especializados, que requieren una capacidad de respuesta más de fondo. Por este motivo, se propone la incorporación de tres (3) agentes profesionales adicionales con conocimiento en temas técnicos y jurídicos relacionados con tránsito y transporte para la gestión de PQRS, consultas, tutelas y otras

[6] Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".

solicitudes complejas. Esta medida permitirá no solo disminuir el rezago, sino también mejorar la atención a la ciudadanía y cumplir con los objetivos del proyecto, evitando que las peticiones pendientes comprometan el desempeño del equipo.

El Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) es una plataforma fundamental para la gestión del transporte en Colombia, y su correcto funcionamiento es crucial para garantizar la información y servicios relacionados con vehículos, conductores, infracciones y demás aspectos vinculados con el tránsito. El Grupo de Coordinación RUNT ha experimentado a lo largo de esta vigencia un incremento de más 2.000 documentos en trámite, lo que genera posibles demoras en la atención de peticiones, tutelas y otros requerimientos.

Por lo anterior, la incorporación de un agente profesional especializado en este grupo es esencial para optimizar la gestión de PQRS y tutelas, asegurar que la información brindada sea precisa y oportuna, y facilitar la comunicación entre los organismos de tránsito y otras entidades de apoyo. Este nuevo agente contribuirá a mejorar los tiempos de respuesta, asegurando que las solicitudes de la ciudadanía y grupos de valor sean atendidas dentro de los plazos establecidos por Ley, lo cual redundará en una mayor satisfacción de los usuarios y en un mejor cumplimiento de las obligaciones del Ministerio.

Ahora bien, el Grupo de Notificaciones de la Secretaría General es responsable de la clasificación, numeración, distribución y notificación de todos los actos administrativos emitidos por el Ministerio, además de gestionar las publicaciones oficiales en el Diario Oficial. Este grupo también proporciona apoyo logístico y administrativo a diversas dependencias del Ministerio. En los últimos meses, el volumen de actos administrativos ha aumentado considerablemente, lo que ha generado una carga de trabajo significativa y ha puesto en riesgo la capacidad de este grupo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y oportuna.

Por lo tanto, para asegurar que los acuerdos, autos, resoluciones y otros documentos importantes se gestionen correctamente, y de acuerdo a la solicitud realizada por la Coordinadora Grupo de Notificaciones se requiere la incorporación de un (1) agente profesional a su equipo. Estos nuevos agentes no solo ayudarán a distribuir equitativamente las tareas, reduciendo la carga individual, sino que también mejorarán la capacidad de respuesta a las solicitudes relacionadas con la gestión de actos administrativos. Esta medida garantizará que el grupo pueda continuar proporcionando un servicio eficiente tanto a las dependencias internas del Ministerio como a la ciudadanía.

Por otro lado, se requiere seguir fortaleciendo la atención de diferentes direcciones territoriales que demandan apoyo en la atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar las mismas condiciones para Córdoba, Santander, Quindío, Risaralda, Meta, Cesar y Tolima. Se requiere adicionar un agente técnico para cada una de las sedes mencionadas.

En el caso de Cundinamarca, se requiere contar con tres (3) agentes adicionales, toda vez que es la dirección territorial que más trámites y atención a la ciudadanía tiene a cargo. En cuanto a peticiones, a lo largo de 2024 ha recibido más de 12.900, de las cuales 790 aproximadamente se encuentran en trámite de respuesta, siendo así la territorial con más temas pendientes en comparación con las demás. Por lo tanto, se requiere dar más fuerza a las atenciones por videollamada y atención telefónica.

Así mismo, el Grupo de Relación Estado-Ciudadano tiene como objetivo mejorar la interacción entre el Ministerio y la ciudadanía, promoviendo la participación ciudadana, asegurando la transparencia y facilitando el acceso a la información pública. Entre sus funciones también se encuentra la mejora continua de los servicios y canales de atención que el Ministerio ofrece a los ciudadanos, así como el fomento de la innovación y la gestión del conocimiento en los procesos institucionales.

Actualmente, este grupo tiene por gestionar aproximadamente 1.500 PQRS, y se requiere la incorporación de tres (3) agentes profesionales que permitirá mejorar la atención a los ciudadanos, garantizar que las solicitudes sean gestionadas de manera oportuna, con la calidad requerida, y asegurar que el Ministerio cumpla con las metas de transparencia establecidas por la normativa vigente. Además, estos agentes facilitarán el uso de un lenguaje claro y accesible en la comunicación con los ciudadanos, lo que

contribuirá a un mayor entendimiento de los procesos y decisiones del Ministerio.

En conclusión, la adición de estos agentes profesionales no solo mejorará la capacidad operativa de los grupos mencionados, sino que también contribuirá a fortalecer la imagen institucional del Ministerio de Transporte al brindar una atención más eficiente y personalizada a la ciudadanía. Con esta medida, se espera cumplir con los siguientes objetivos:

- Reducir significativamente el número de PQRS y tutelas pendientes de gestión a diciembre de 2024.
- Aumentar la eficiencia en la atención de solicitudes ciudadanas, especialmente aquellas relacionadas con asuntos técnicos y jurídicos.
- Mejorar los tiempos de respuesta en la gestión de actos administrativos y publicaciones oficiales.
- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública.
- Promover una relación más cercana y eficiente entre el Estado y los ciudadanos, cumpliendo con los principios de transparencia y buen gobierno.

Finalmente, el Perfil de los agentes profesionales de atención serían los siguientes:

Deberá acreditar Título profesional universitario en Economía o, administración o contaduría o finanzas o afines, o Derecho o ciencias políticas o disciplinas cuyo núcleo básico de conocimiento sea i) Ciencias sociales, humanas y afines; o ii) Ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines; o iii) Ciencias de la educación.

Experiencia profesional mínima: Doce (12) meses, de los cuales tres (03) meses deberá estar relacionada con al menos uno de los siguientes ítems:

- Atención a la ciudadanía
- Análisis, proyección, control y seguimiento a respuestas de PQRS, tutelas y otros requerimientos.
- Trámite de notificaciones de actos administrativos.
- Temas relacionados con transporte y tránsito.

A continuación, se encuentra la distribución de los agentes que se requieren para la modificación del presente contrato que sería la siguiente:

Proceso o dependencia	Tipo de agente	Cant.
Call Center	Agente en Sitio BPO perfil técnico	2
DT Córdoba (Sucre)	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Santander	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Cundinamarca	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	2
DT Quindío	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Meta	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Tolima	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Cesar	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
DT Risaralda	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	1
WhatsApp sede central	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	2
RNDC	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	2
Front sede central	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	9
Agentes profesionales GATTO	Agente en la Entidad Compradora perfil profesional	3

DT Cundinamarca	Agente en la Entidad Compradora perfil profesional	1
Agentes profesionales GREC	Agente en la Entidad Compradora perfil profesional	3
Agente profesional RUNT	Agente en la Entidad Compradora perfil profesional	1
Agente profesional Notificaciones	Agente en la Entidad Compradora perfil profesional	1
TOTAL		**33**

Teniendo en cuenta la cantidad de agentes a incluir en el contrato, se requiere también adicionar en la modificación lo siguiente:

1. Plataformas de Centro de Contacto para Agente Omnicanal a 21 unidades.
2. Licencias de Microsoft Office a 21 unidades.
3. Troncal SIP a 19 unidades.

Además, se requiere aumentar la cantidad de mensajes de texto en 296.534 para reforzar las actividades programadas de promoción de crédito Bancoldex, actividades en territorio que tengan convocatoria masiva (feria el Sector Transporte te Conecta, COP16, encuentros Juntémonos, redición de cuentas, entre otros).

Se requiere ajustar el ítem del valor de la línea 15 “WhatsApp for Business API_setup” ya que su cobro solo se efectuó una sola vez después de su implementación. Luego de que el proveedor completó esta tarea, el presupuesto restante se redistribuye a las líneas que necesitan fortalecerse y se ajusta la columna Tiempo (Meses) de 7,47 a 1.

Conforme con lo anterior y lo enunciado en el anexo técnico de condiciones obligatorias que hace parte integral del presente contrato de prestación de servicios No. 749 de 2024, se solicita efectuar la modificación del contrato con el fin de aumentar servicios, personal, o elementos que hacen parte de los servicios contratados en las cantidades anteriormente enunciadas, para así garantizar la prestación del servicio a través de los canales de atención a la ciudadanía a nivel nacional.

Para realizar la modificación y prorroga, el contratista mediante correo electrónico del 07 de octubre de 2024, a través de la Gerente de Mercadeo y Ventas, la señora Milena Rico Posada milena.rico@bpmconsulting.com.co, informó estar de acuerdo con el nuevo alcance de la modificación incluyendo el ítem de agente profesional.

Así mismo, con el fin de garantizar el servicio a la ciudadanía sin interrupciones en los canales telefónico, virtual y presencial, se requiere prorrogar el contrato hasta diciembre 31 de 2024, lo cual, esto nos permite:

Atención al Ciudadano: Extender el contrato garantiza que los canales de atención al ciudadano (telefónico, virtual y presencial) sigan operando sin interrupciones, asegurando que las consultas y solicitudes de los usuarios sean atendidas de manera oportuna y eficiente. Lo cual es crucial para mantener la confianza y satisfacción de los usuarios.

Cumplimiento de Metas Estratégicas: La continuidad del contrato hasta el final del año permite al Ministerio cumplir con sus metas estratégicas anuales, asegurando que los proyectos y programas planificados se ejecuten según lo previsto.

Evita Costos Adicionales: Interrumpir el servicio y luego reiniciarlo puede generar costos adicionales. La prórroga del contrato ayuda a evitar este sobrecosto y asegura continuidad en la operación.

Accesibilidad y Conectividad: Asegura que los esfuerzos para mejorar la accesibilidad y conectividad en el territorio continúen sin interrupciones, promoviendo una mayor inclusión social y una mayor equidad territorial.

Conforme lo anterior, se da visto bueno en el sentido de modificar la cláusula Tercera – Plazo de ejecución, quedando de la siguiente manera: "CLÁUSULA TERCERA. - PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024 o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra; contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución".

Se reitera que, la presente modificación no requiere adición de recursos, toda vez que los ítems adicionales a ejecutar a partir de la suscripción del acto modificatorio y el periodo a prorrogar, se encuentran respaldados con los recursos que actualmente cuenta el contrato. Lo anterior, de conformidad con el presupuesto anexo a la presente solicitud.

Por lo expuesto, se solicita:

PRIMERO. INCLUIR dentro de la ficha técnica que hace parte integral del presente contrato, el siguiente ítem (servicio) que se ejecutará a partir del día 07 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2024.

Item	Cantidad	Canal	Ubicación
Agente Profesional Deberá acreditar Título profesional universitario en Economía o, administración o contaduría o finanzas o afines, o Derecho o ciencias políticas o disciplinas cuyo núcleo básico de conocimiento sea i) Ciencias sociales, humanas y afines; o ii) Ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines; o iii) Ciencias de la educación. Experiencia profesional mínima de Doce (12) meses, de los cuales tres (03) meses deberá estar relacionada con al menos uno de los siguientes ítems: • Atención a la ciudadanía • Análisis, proyección, control y seguimiento a respuestas de PQRS, tutelas y otros requerimientos. • Trámite de notificaciones de actos administrativos. • Temas relacionados con transporte y tránsito.	9	En entidad contratante	En el Ministerio de Transporte - Sede Central y en la Dirección Territorial Cundinamarca.

SEGUNDO: AJUSTAR las cantidades indicadas en el Anexo 2 – Especificaciones técnicas, que hace parte integral del Contrato No. 749 de 2024, las cuales quedarán así:

Nº	Articulo	Cantidad Inicial	Cantidad adicional (desde el 07-10-24)	Unidad de medida	TOTAL DE CANTIDADES (Desde el 07-10-24 al 31-12-2024)
1	Agente en Sitio BPO perfil técnico	9	2	mes	11
2	Agente en la Entidad Compradora perfil técnico	24	22	mes	46
3	Supervisor Servicios BPO	1	0	mes	1
4	Plataforma de Centro de Contacto para Agente Omnicanal	17	21	mes	38
5	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet (solo si la plataforma telefonica no es web)	1	0	mes	1
6	Mensaje SMS (Short Message Service) SMS en una vía	10.000	296.534	sms	306.534
7	Licenciamiento Microsoft Office	10	21	mes	31
8	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular	4.000	0	minutos	4000
9	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en ciudades principales	200	0	minutos	200
10	Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	100	0	minutos	100
11	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	16000	0	minutos	16000
12	Minuto Virtual Hold	1000	0	minutos	1000
13	Hora desarrollo	50	0	hora	50
14	WhatsApp for Business API	1	0	mes	1
15	WhatsApp for Business API_setup	1	0	mes	1
16	WhatsApp for Business API_usuario activo	3000	0	usuarios activos	3000
17	Chatbot dumb Respuesta Chatbot dumb	14000	0	respuesta chat	14000
18	Troncal SIP	20	19	mes	39
19	Agente en la Entidad Compradora perfil Profesional	0	9	mes	9

NOTA: Los ítems a incluir en la presente modificación no exigen la adición de recursos, como se expone en la Matriz de distribución presupuestal anexa a la presente modificación -que hace parte integral de la misma-, según la cual, para ejecutar el ítem adicional incluido a través de la presente modificación y las mayores cantidades aquí indicadas, se requiere contar con la suma de

QUINIENTOS OCHENTA MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIUNO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS CON VEINTICINCO CENTAVOS ($580.421.285,25) los cuales, ya se encuentran incluidos en el presupuesto oficial del presente contrato.

TERCERO. PRORROGAR hasta el 31 de diciembre de 2024 el plazo de ejecución del contrato, por lo que la Cláusula Tercera del Contrato 749 de 2024, quedará así:

"***CLÁUSULA TERCERA. - PLAZO DE EJECUCIÓN***: *El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024 o hasta agotar los recursos, lo primero que ocurra; contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución*".

CUARTA. REDUCIR al valor del presupuesto total del Contrato No. 749 de 2024 en suma correspondiente a OCHENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISIETE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS ($82.917.338,96) M/CTE, que se descontarán de los RP No. 190124 y 16724 expedidos el 23 de mayo de 2024, de conformidad con los siguientes rubros presupuestales:

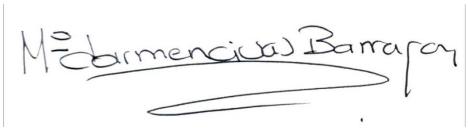
RP	Código producto	Producto	valor RP	Reducciones	Valor final por producto
190124	C-2499-0600-28-51102D-2499053-02	ADQUIS. DE BYS - DOCUMENTOS DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS - FORTALECIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN LA GESTIÓN DEL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL	$ 900.277.791,00	$ 35.654.455,75	$ 864.623.335,25
	C-2499-0600-28-51102D-2499055-02	ADQUIS. DE BYS - DOCUMENTOS METODOLÓGICOS - FORTALECIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN LA GESTIÓN DEL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL	$ 133.228.556,00	$ 4.975.040,34	$ 128.253.515,66
	C-2499-0600-28-51102D-2499062-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACTUALIZADOS - FORTALECIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS EN LA GESTIÓN DEL SECTOR TRANSPORTE NACIONAL	$ 454.860.715,00	$ 18.241.814,57	$ 436.618.900,43
16724	C-2410-0600-9-51102D-2410002-02	ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE SUPERVISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EN EL SECTOR TRANSPORTE - ADMINISTRACIÓN GERENCIAL DEL RUNT Y ORGANIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN EL SECTOR TRÁNSITO Y TRANSPORTE A NIVEL	$ 600.000.000,00	$ 24.046.028,30	$ 575.953.971,70
		TOTALES	$ 2.088.367.062,00	**$ 82.917.338,96**	$ 2.005.449.723,04

Así las cosas, la Cláusula Cuarta del Contrato No. 749 de 2024, quedará de la siguiente manera:

"***CLÁUSULA CUARTA. - VALOR DEL CONTRATO:*** *Para todos los efectos fiscales y legales, el valor del presente contrato se fija en la suma de DOS MIL CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS VEINTITRES PESOS CON CUATRO CENTAVOS ($2.005.449.723,04) M/CTE, IVA INCLUIDO, este valor comprende todos los costos directos e indirectos, impuestos, gravámenes, contribuciones y erogaciones que se causen con ocasión del contrato, y serán de cargo y exclusiva responsabilidad del contratista, mientras que la ejecución está supeditada a los precios unitarios ofertados y adjudicados durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato, los cuales no pueden ser modificados".*

QUINTA: Teniendo en cuenta las anteriores modificaciones, el contratista deberá realizar los ajustes correspondientes a la CLAUSULA OCTAVA – GARANTÍA del Contrato No. 749 de 2024.	
ANEXOS	- Comunicación de aceptación de la propuesta - Comunicación cotización agente profesional - Certificado de pagos y saldos. - Matriz de distribución presupuestal – que hace parte de la presente modificación. - Informe de estabilización del proyecto de Mintransporte periodo del 23 de mayo al 23 de julio. BPM Consulting SAS

FIRMA LA SOLICITUD POR PARTE DEL(LOS) SUPERVISOR(ES)



MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN
COORDINADORA GRUPO DE RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO
SUPERVISORA CONTRATO 749 DE 2024

Proyectó: Ángela Rodríguez – Contratista GREC
Revisó: Óscar Rodríguez – Contratista GREC
Jessica Endo – Contratista GREC
María Gabriela Rodríguez - Contratista GREC
Carolina Esquivel – Contratista SG
Uriel Valderrama – Contratista Grupo Contratos