Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N°: 1600ORC-2024-0001955-IE
No. Caso: 1373864
Fecha: 23-12-2024 11:54:34
Rad. Padre:

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: MARTHA LUCIA PARRA GARCIA
Secretaría General

DE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO

ASUNTO: Solicitud autorización prórroga y adición al Contrato de Prestación de Servicios N° 32112 de 2024

Respetada Doctora Martha.

De manera atenta, solicito autorizar la prórroga por el término de dos (02) meses y quince (15) días y la adición por valor de $66.500.000 del Contrato de Prestación de Servicios N° 32112 de 2024, es decir, hasta el 15 de marzo de 2025, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, en cumplimiento de su gestión administrativa, debe contar con los bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la entidad, a fin de facilitar la correcta ejecución de sus funciones y fines misionales, en virtud de dicha necesidad, se hace necesario garantizar el normal funcionamiento y operación de manera ininterrumpida del servicio de centro de contacto para la atención de los usuarios, ciudadanía, grupos de interés y partes interesadas en la oportunidad definida por la normativa en materia de atención de los requerimientos interpuestos mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF.

Es así como el Instituto suscribió el contrato N° 32112 de 2024, mediante el cual se atiende la necesidad expuesta, como quiera que durante la vigencia 2024 no se encontraba disponible ningún Acuerdo Marco de Precios.

Para estos propósitos relacionados con la atención a las solicitudes realizadas por la Ciudadanía y grupos de interés por los diferentes canales de atención, el IGAC ha definido como instrumento de gestión la prestación de servicios de centro de contacto,

porque facilita el cumplimiento del objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del IGAC con los usuarios, fortaleciendo la presencia institucional, permitiéndole a los ciudadanos,

entidades y grupos de interés acceder al Instituto de manera ágil y oportuna, mejorando la percepción e imagen institucional y contribuyendo a brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos en las distintas regiones del territorio colombiano, con acceso inmediato, evitando costos y desplazamientos, proporcionando información oportuna y precisa.

El IGAC requiere contar con la prestación del servicio de un Centro de Contacto durante los meses de enero a marzo del 2025, para atender y orientar los requerimientos de los ciudadanos respecto a los trámites y servicios solicitados, los cuales demandan recursos como: i) personal calificado, que actualmente la Entidad no cuenta con el personal suficiente y con conocimiento en el manejo de plataformas de atención omnicanal, así como recursos ii) tecnológicos, que igualmente no se tienen contemplados dentro del inventario de activos de información de la Entidad.

Los servicios de chat y llámanos (Clic to call) son dos (2) servicios fundamentales con los que cuenta el Centro de Contacto actualmente, en razón a que se requiere ampliar y fortalecer la oferta de canales para que la Ciudadanía tenga opciones de contacto adicionales con el Instituto, mejorar la experiencia de servicio, la confianza, la oportunidad, la eficiencia, la satisfacción; también con la intención de suplir eventuales indisponibilidades de algún canal y garantizar siempre el acceso a la información y la inmediatez.

Es de precisar que este servicio de Centro de Contacto exige la implementación de manera paralela de avances en materia tecnológica y de comunicaciones en aspectos de infraestructura, hardware, software, entre otros debido al nivel de obsolescencia y a las exigencias propias actuales que demandan la oportunidad, accesibilidad y disponibilidad de la información en los términos normativos, es así que a fin de atenuar las debilidades evidenciadas, el IGAC busca disminuir paulatinamente los rezagos y dificultades en la materia.

La atención ciudadana y los servicios de información dispuestos a los usuarios exigen la implementación de mejoras en los canales disponibles, mejorando la cobertura y los procesos de relación con el ciudadano a través de servicios a su alcance, herramientas digitales y aumentando la oportunidad en las repuestas en la atención de los trámites, servicios y PQRSDF. Todo lo anterior acompañado de mejoras y fortalecimiento en la implementación de alertas en tiempo de servicios tecnológicos.

El IGAC adelantó el ejercicio de solicitud de vigencias futuras previo a la convocatoria del proceso en el mes de julio de los corrientes, sin embargo, para esas fechas dio inicio a la gestión previa del aplazamiento presupuestal de la vigencia actual, razón por la cual se tomó la decisión de convocar el proceso mediante la modalidad de contratación de

selección abreviada de menor cuantía por subasta inversa, razón por la cual el plazo del contrato es de cinco (5) meses, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2024 por un valor total de CIENTO TREINTA Y TRES MILLONES DE PESOS ($133.000.000), servicio que incluye, entre otros aspectos: canales de atención i) telefónico, que incluye promedio mensual de minutos (IVR) consumidos para este servicio de 2.160 minutos, configuración

de grabación para las llamadas que ingresan fuera de horario, plataforma telefónica Omnicanal, registro de llamadas con matriz de tipificación, variables de caracterización, entre otros, ii) virtual, incluye, llámanos - click to call, chat y correo electrónico, plataforma Omnicanal, registro de datos con variables de caractización, iii) encuestas de satisfacción, iv) personal, incluye supervisor de servicios, agentes técnicos, entre otros servicios.

Una vez revisado el Contrato No. 32112 de 2024, se encontró que el mismo tuvo inicio el 01 de agosto de 2024 y su duración se determinó así *"(…) El plazo de ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección será de cinco (5) meses, sin que supere el 30 de diciembre de 2024, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución (…)",* de donde, de acuerdo a la necesidad de continuar con el servicio durante la vigencia 2025., se hizo necesario realizar la solicitud de aval del trámite fiscal y vigencia fiscal.

Mediante MODIFICACION No. 1 DE TIPO PRORROGA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 32112 de 2024 CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI y LIAN BPO S.A.S de fecha 21 de noviembre de 2024, se determinó: "(…) PRIMERA.- Prorrogar la vigencia y termino de ejecución del contrato previstos en la cláusula segunda, por el término de un (1) día, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2024, inclusive (…)", lo anterior, con el fin de no tener interrupción en la prestación del servicio y poder tramitar la solicitud de vigencias futuras y aval fiscal para el 2025.

Mediante oficio con radicado No. 2-2024-071125 de fecha 19 de diciembre de 2024, expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se determinó aprobar los cupos de vigencias futuras para el INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI – IGAC., de donde, dentro de los contratos autorizados para vigencias futuras, se encuentran los siguientes

> *"(…) La aprobación del cupo de vigencias futuras con cargo al presupuesto de funcionamiento de la vigencia 2025, se autoriza para que la Entidad contrate la prestación de servicios de apoyo a la gestión, y adicione los contratos en ejecución de los objetos contractuales de* ***centro de contacto****, medicina preventiva, así como el arrendamiento de sede, bodegas y parqueaderos. (…)" (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

En razón al aval de vigencias futuras emitido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se hace necesario prorrogar y adicionar el contrato de Centro de Contacto del IGAC., como quiera que, si bien es cierto a la fecha Colombia Compra Eficiente se encuentra adelantando el proceso de selección de los proveedores del Acuerdo Marco

de Precio para el BPO III para la vigencia 2025, el mismo no alcanza a estar en ejecución para los primeros meses del 2025.

Debido a lo expuesto, comedidamente solicito a su despacho, se sirva de autorizar la prórroga por el término de dos (02) meses y quince (15) días y la adición por valor de

$66.500.000 del Contrato de Prestación de Servicios N° 32112 de 2024, es decir, hasta el 15 de marzo de 2025.

Lo anterior, con base en la aprobación de vigencias futuras por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de acuerdo a radicado No. 2-2024-071125 de fecha 19 de diciembre de 2024

Atentamente.



ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Oficina de Relación con el Ciudadano

Proyectó: ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ - PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Elaboró: ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ - PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Revisó: MARIA ALEJANDRA FERREIRA HERNANDEZ - JEFE DE OFICINA
Adjuntos: ANEXOS.zip(15)
Informados:



**Instituto Geográfico Agustín Codazzi**
Carrera 30 No 48 - 51 Bogotá D.C., Colombia
(+57) 601 653 1888
www.igac.gov.co