COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA	INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN	Código: GCO-F-23
	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	

CONTRATO/CONVENIO No. 43 DE 2025

1 Datos generales

Tipo de contrato/convenio:	Selección por Mínima Cuantía
Valor inicial del contrato/convenio:	TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($32.308.500), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR
Plazo de ejecución inicial:	A partir del 10 de febrero de 2025 y hasta el 31 de marzo de 2025
Objeto:	Prestar los servicios del centro de contacto con el fin garantizar la atención eficiente y oportuna de las necesidades de los usuarios de la CRC. Esto incluye la gestión de solicitudes telefónicas, atención presencial, interacción mediante chat y la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil, efectiva y segura a los canales de comunicación de la Entidad, de conformidad con la Invitación Pública No. 13 de 2025 y la oferta presentada por el contratista que forman parte integral del presente contrato.

2 Datos del supervisor

Nombre y cargo Supervisor CRC (según cláusula de supervisión del contrato/convenio)	**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO** Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor
Nombre Supervisor CRC (para efectos de liquidación):	**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO** Coordinadora de Relaciones CON Grupos de Valor

3 Datos del contratista

Nombre Contratista:	BPM CONSULTING SAS - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING SAS
Representante Legal que suscribió el contrato / convenio:	NORBERTO DUARTE MONSALVE CC: 91.278.784
Fecha Certificado Actualizado de Existencia y Representación Legal:	17/03/2025
Cédula o NIT:	900.011.395-6
Representante Legal que suscribirá el acta de Liquidación	NORBERTO DUARTE MONSALVE CC: 91.278.784

Nota: Se debe allegar junto con el informe final de supervisión el certificado de existencia y representación actualizado sobre el cual se señala la fecha en el numeral 3, esto a efectos de validar su fecha actualizada y los datos del representante legal que firmará el acta de liquidación.

4 Plazo de duración del contrato/convenio

Fecha de suscripción:	03/02/2025
Fecha expedición RP:	No. 6225 – 04/02/2025
Fecha aprobación garantía:	No. Póliza NB – 100368564 – 05/02/2025
Fecha acta de inicio (si aplica):	06/02/2025
Fecha inicio del contrato/convenio:	10/02/2025
Fecha documento de prórroga (si aplica):	01/04/2025
Prorrogado hasta cuándo (si aplica):	01/04/2025
Fecha de terminación:	30/04/2025

5 Información Presupuestal

Valor Inicial del contrato/convenio	$32.308.500,00

No. de CDP:	925	Fecha CDP:	10/01/2025	Valor de CDP:	$32.308.500,00
No. de RP:	6225	Fecha RP:	04/02/2025	Valor de RP:	$32.308.500,00

(+) ADICIONES

Fecha Documento Adición:	19/03/2025
Valor Adición:	$16.154.250,00

No. de CDP adición:	925	Fecha CDP adición:	10/01/2025	Valor de CDP adición:	48.462.750,00
No. de RP adición:	6225	Fecha RP adición:	04/02/2025	Valor de RP adición:	$16.154.250,00

Si se presentan más adiciones, incluir filas para éstas

(-) DISMINUCIONES

Fecha Documento disminución:	N/A
Valor disminución:	N/A

No. de CDP disminución:	N/A	Fecha CDP disminución:	N/A	Valor de CDP disminución:	N/A
No. de RP disminución:	N/A	Fecha RP disminución:	N/A	Valor de RP disminución:	N/A

Si se presentan más disminuciones, incluir filas para éstas

VALOR TOTAL (después de modificaciones) = N/A

Valor anticipo (si aplica):	N/A
Fecha pago anticipo (si aplica):	N/A
Porcentaje amortización (si aplica):	N/A

Forma de pago:	El Proveedor deberá facturar mensualmente a la Comisión los servicios del Centro de Contacto efectivamente prestados, según lo estipulado en el contrato. La Comisión procederá con el pago previa presentación del informe de actividades, el recibo a satisfacción y la respectiva certificación de cumplimiento expedida por el supervisor.

6 Certificaciones para pagos suscritas por el supervisor

Periodo certificado	Fecha de certificación	Valor pagado	Observaciones
SBPM - 5572	20/03/2025	$11.295.311,02	N/A
SBPM - 5686	10/04/2025	$16.136.508,29	N/A
SBPM - 5871	21/05/2025	$16.136.860,53	N/A

7 Pagos Efectuados según estado de cuenta o información suministrada por la Gestión Financiera

Número de pago/desembolso, según cláusula de forma de pago	Valor de desembolsos según minuta (A)	Valor pagado o desembolsado (B)	Diferencia (A-B)	Fecha y número de la orden de pago correspondiente	Observaciones (si el valor pagado fue diferente al pactado en la minuta, describir breve justificación, descuentos y concepto de los mismos)
1	$11.295.311,02	$11.295.311,02	0	2024-10-16 380026424	No hay observaciones
2	$16.136.508,29	$16.136.508,29	0	2024-10-23 391288124	No hay observaciones
3	$16.136.860,53	$16.136.860,53	0	2024-11-22 441536924	No hay observaciones
TOTALES	$43.568.679,84	$43.568.679,84	**0**		No hay observaciones

8 Descuentos/Liberaciones/Reducciones al valor (si aplica)

Fecha Descuento/ Liberación /Reducción	Valor Descuento/ Liberación /Reducción	Concepto Descuento/ Liberación /Reducción
31-dic-2025	$4.894.070,16	Terminación vigencia
TOTAL	$4.894.070,16	Terminación vigencia

9 Reintegros efectuados (si aplica)

Fecha reintegro	Valor reintegro	Comprobante reintegro	Concepto reintegro
N/A	N/A	N/A	N/A

10 Resumen ejecución presupuestal

Concepto	Valor
Valor inicial del contrato / convenio	$32.308.500,00
Valor adiciones	$16.154.250,00
Valor disminuciones	0,00
Valor total contrato / convenio	$48.462.750,00
Valor total pagado por la CRC	$43.568.679,84
Valor total ejecutado	$43.568.679,84
Recursos liberados	$4.894.070,16
Recursos reintegrados a la CRC	0,00
Valor consignaciones - rendimientos financieros (si aplica)*	0,00
Saldo pendiente por reintegrar a la CRC	0,00
Saldo pendiente por Pagar	0,00
Saldo pendiente por liberar **	0,00

** Para el informe final debe adjuntarse a este documento extractos de cuenta bancaria que soporten el valor reportado de rendimientos financieros, copias de consignaciones de rendimientos y certificación de la Dirección Financiera que avale dichas consignaciones.*

Garantías

PÓLIZA No.	ASEGURADORA	AMPAROS	VALORES ASEGURADOS	VIGENCIAS		FECHA DE APROBACIÓN
				FECHA INICIO	FECHA FINAL	
NB-100336797	Seguros Mundial	Cumplimiento	$3.230.850,00	02/02/2025	31/01/2026	05/02/2025
NB-100336797	Seguros Mundial	Calidad del servicio	$3.230.850,00	31/03/2025	31/03/2028	05/02/2025
NB-100336797	Seguros Mundial	Salarios y prestaciones sociales	$1.615.425,00	02/02/2025	31/01/2026	05/02/2025
NB-100368564	Seguros Mundial	Cumplimiento	$4.846.275,00	01/04/2025	28/02/2026	26/04/2025
NB-100368564	Seguros Mundial	Calidad del servicio	$4.846.275,00	30/04/2025	28/02/2026	26/04/2025
NB-100368564	Seguros Mundial	Salarios y prestaciones sociales	$2.243.137,50	01/04/2025	30/04/2028	26/04/2025

12 Sanciones

Marque con una "X" el tipo de sanción impuesta al contratista.

Tipo de Sanción (seleccionar con una x)			Número y fecha del acto administrativo que resuelve el proceso administrativo sancionatorio contractual.	Número y fecha del acto administrativo que resolvió el recurso (si aplica)	Fecha de ejecutoria del proceso administrativo sancionatorio contractual.	Valor de la sanción impuesta
Multa (art. 17 Ley 1150 de 2007)		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Declaratoria de incumplimiento con cobro de perjuicios (art. 17 Ley 1150 de 2007)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Caducidad (art. 14, 18. Ley 1150 de 2007)		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

13 Cumplimiento de Obligaciones

Cumplimiento de Obligaciones ESPECIFICAS del Contrato/ Convenio (i)			Cumplimiento (SI, NO, N/A) (ii)	Documento que evidencia el cumplimiento de la obligación y ubicación de éste (iii)	Observaciones (iv)
A CARACTERISTICAS DE LOS AGENTES	1. Atención de las llamadas entrantes de las líneas 01 8000 919 278 y la línea fija 601 319 8300 que ingresan a través del PBX de la CRC. 2. Atención de los chats entrantes de la página web de la CRC. 3. Almacenamiento y grabación de las llamadas, tipificación de cada llamada y generación de reportes con sus respectivas estadísticas.	3 Agentes en Sitio 1 Supervisor operación Centro de Contacto 3 Troncal SIP 500 Minutos de conexión Outbound/Inbound entre fijos en ciudades principales 500 Minuto IVR (Interactive	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	

	4. Transferencia de llamadas que requieran información más detallada por parte de los funcionarios de la CRC. 5. Cumplimiento de los ANS establecidos en el canal telefónico y del canal chat.	Voice Response) – Enrutador 3 Plataformas de Centro de Contacto para Agente 2 Componentes Complemento Puesto de Trabajo (Licencia Office) 1 Componente complemento Puesto de Trabajo_Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad 100 Transferencia de llamadas			
AGENTE DE CENTRO DE CONTACTO	1. Atención telefónica con relación al Régimen de Protección al Usuario, Homologación de equipos, RNE y diferentes procesos y servicios de la entidad. 2. Dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones.	Dos (2) agentes de Centro de Contacto – Técnico.	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
AGENTES FRONT OFFICE SIN HERRAMIENTA (ATENCIÓN PERSONAL)	1. Atención presencial con el ciudadano y registro de la información brindada en la herramienta destinada para este propósito. 2. Dar respuesta a las peticiones, solicitudes o reclamos de los usuarios que se radican de manera	Un (1) Agente Front Office sin herramienta	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	

	escrita, a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC, relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario de los Servicios de Comunicaciones. 3. Apoyo de forma transversal en las áreas de la CRC.				
ATENCIÓN CHAT (ASISTENTE VIRTUAL):	1. Aplicativo Chat y de respuesta a correos del Asistente virtual: Integración con el aplicativo de Chat y el aplicativo de gestión del asistente virtual es online para que se ejecute correctamente desde el Centro de Contacto.	Un (1) Agente Front Office sin herramienta	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
SUPERVISOR SERVICIOS DEL CENTRO DE CONTACTO	1. Seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio. 2. Monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones. 3. Seguimiento y elaboración de reportes estadísticos con el número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de Agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos, así como la identificación oportunidades de mejora. 4. Coordinación de la formación de los agentes en temas de producto y habilidades blandas.	Un (1) Supervisor (0.32 supervisor) Seguimiento a los procesos	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
TRONCAL SIP	1. Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de	El servicio de tres (3) Troncal SIP			

	telefonía para operación en Centro de Contacto para la entrada y salida de llamadas concurrentes.		SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
MINUTOS DE CONEXIÓN - OUTBOUND/INBOUND	1. Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la CRC, es decir minutos de telefonía.	Se requieren quinientos (500) minutos mensuales Outbound para esta gestión	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
MINUTO IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE)	1. Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	Se requieren quinientos (500 minutos) mensuales para entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTO PARA AGENTE	1. Software o plataforma tecnológica del Centro de Contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la CRC.	Se requieren dos (2) plataformas, las cuales son destinados para los agentes en sitio.	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
COMPONENTES COMPLEMENTO PUESTO DE TRABAJO	1. El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la CRC a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. 2. Licenciamiento por Puesto de Trabajo de herramientas ofimáticas, en la última versión disponible por el Fabricante.	Se requieren dos (2) Licencias de Microsoft Office las cuales estarán destinadas las licencias para los dos (2) agentes en sitio.	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	
MONITOREO Y CALIDAD	1. Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO.	Se requieren una (1) licencia para Software para monitoreo de calidad con el fin	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-	

	2. El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los Equipos para hacer uso de la licencia de software de plataforma de Centro de Contacto.	de realizar los seguimientos semanales y correspondientes las interacciones de los agentes.		2025 BPM CONSULTING	
TRANSFERENCIA DE LLAMADAS	1. Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Centro de Contacto y deben ser transferidas a la CRC.	Se requieren cien (100) minutos para la transferencia de llamadas.	SI	I:\CONTRATOS 2025\CONTRATO 43-2025 BPM CONSULTING	

14 Seguimiento a matriz de riesgos

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?	**SÍ**	X	**NO**	
¿Luego del seguimiento detectó algún riesgo con alta probabilidad de ocurrencia?	**SÍ**		**NO**	X
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia: **N/A**				
Observaciones adicionales: **N/A**				

Si hay algún riesgo que se materializó o que tiene alta probabilidad de ocurrencia debe informarse a la Dirección Ejecutiva y/o Coordinación Ejecutiva

Durante el plazo de ejecución del contrato, **EL CONTRATISTA** acreditó el pago de sus obligaciones frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral, en pensiones, salud, riesgos profesionales, y los aportes parafiscales a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF y Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, en concordancia con la Ley 828 del 10 de julio de 2003 y demás normas complementarias, según las certificaciones de cumplimiento y los informes de supervisión.

Fecha emisión de informe: 16/02/2026

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor
Supervisor del Contrato