Colpensiones	**SOLICITUD MODIFICACIÓN CONTRATO / ACEPTACIÓN DE OFERTA - OTROSÍ**	CÓDIGO:	GAO-GCO-FMT-011
		VERSIÓN:	2
		FECHA:	30/05/2019

DATOS DEL SOLICITANTE:	
Supervisor	Raiza DeLuque Curiel -Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano Donald Spencer Pimienta Gómez – Director de Infraestructura Tecnológica
Vicepresidencia / Oficina, Gerencia y Dirección	Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano. Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías De La Información/ Gerencia De Tecnologías De La Información/ Dirección De Infraestructura Tecnológica
TIPO DE SOLICITUD:	
Adición Valor	SI
Prórroga Plazo	SI
Adición y Prórroga	SI
Modificación contenida de alguna cláusula	SI
Suspensión	NO
CONTRATO/ACEPTACIÓN DE OFERTA No:	Contrato No. 159 de 2020
OBJETO:	Prestar de manera integral los servicios de Enlaces de Conectividad, Terminales de Acceso y Centro de Atención (Contact Center) de acuerdo con las especificaciones técnicas determinadas por COLPENSIONES.
CONTRATISTA:	UNIÓN TEMPORAL TX Conformada por: Xorex de Colombia SAS NIT 830.026.811-0 Colombiana de Telecomunicaciones SA ESP NIT 830.122.566-1

PLAZO DE EJECUCIÓN:	El plazo de ejecución será hasta de veinticinco (25) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual. El plazo descrito está dividido en 2 etapas así: 1. Etapa de implementación: • Contact Center RPM – BEPS y Enlaces de Conectividad, la etapa de implementación será de hasta dos (2) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual. • Terminales de Acceso: La etapa de implementación será a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual hasta el 30 de abril de 2021. Durante la etapa de implementación no se realizarán pagos al contratista. 2. Etapa de operación: Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se dará inicio a la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así: ● Contact Center en el rubro RPM y Enlaces de Conectividad de conectividad, el periodo de ejecución es de veintitrés (23) meses. ● Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución será hasta el 31 de diciembre de 2022. ● Terminales de acceso, el periodo de ejecución es de veinte (20) meses. Terminales de Acceso: En la etapa de implementación, el contratista actual continuará soportando la operación de Escritorios Virtuales. El contratista UNION TEMPORAL TX debe atender la demanda desde el 01 de mayo del 2021. Durante la etapa de implementación, el contratista actual (con quién se tiene contrato vigente al momento de la publicación del presente proceso), soportará la operación hasta el 30 de abril del 2021. Desde el 01 de mayo de 2021 el contratista UNION TEMPORAL TX deberá asumir toda la capacidad de la virtualización. Así las cosas, sólo se efectuará el pago durante el período de ejecución de los servicios efectivamente prestados

PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA.

Componente/Producto	Inicio operación	Fin operación
Enlaces de conectividad	1/03/2021	31/01/2023
Terminales de acceso	1/05/2021	31/12/2022
Contact Center en el rubro RPM	1/03/2021	31/01/2023
Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social	1/03/2021	31/12/2022

Acta de inicio: 08 de enero de 2021

VALOR DEL CONTRATO/ ACEPTACIÓN DE OFERTA:

Valor del contrato es hasta la suma de CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS ($44.978.960.479,42) MCTE, incluido IVA y todos los impuestos, derechos, tasas, contribuciones y todos los costos que causen con ocasión del perfeccionamiento, ejecución o liquidación del contrato.

ESTADO DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO/ACEPTACIÓN DE OFERTA

La ejecución presupuestal total del contrato 159 (incluido otrosí No. 1) hasta el 22 de diciembre de 2022 es de $39.499´266.321 que corresponde al 87,82%.

EJECUCIÓN CONTRATO

	SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO 2021	CONTACT	8.279.253.520,78	4.581.920.868,71	2.008.235.399,21	14.869.409.788,70
	TERMINALES	3.625.704.961,00	151.071.040,00		3.776.776.001,00
	ENLACES	2.700.382.173,00	112.515.924,00		2.812.898.097,00
PRESUPUESTO TOTAL 2021		14.605.340.654,78	4.845.507.832,71	2.008.235.399,21	21.459.083.886,70
PRESUPUESTO 2022	CONTACT	9.727.586.920,18	4.715.864.143,23	342.645.423,31	14.786.096.486,72
	TERMINALES	5.438.557.439,00	226.606.560,00		5.665.163.999,00

	ENLACES	2.945.871.463,00	122.744.644,00		3.068.616.107,00
PRESUPUESTO TOTAL 2022		18.112.015.822,18	5.065.215.347,23	342.645.423,31	23.519.876.592,72
PRESUPUESTO TOTAL POR COMPONENTE	CONTACT	18.006.840.440,96	9.297.785.011,94	2.350.880.822,52	29.655.506.275,42
	TERMINALES	9.064.262.400,00	377.677.600,00		9.441.940.000,00
	ENLACES	5.646.253.636,00	235.260.568,00		5.881.514.204,00
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		32.717.356.476,96	9.910.723.179,94	2.350.880.822,52	44.978.960.479,42
EJECUTADO 2021	CONTACT	8.234.245.922,00	4.581.920.867,00	1.671.543.354,00	14.487.710.143,00
	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00	0,00	3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00	0,00	2.812.898.087,00
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.161,00	4.843.492.710,00	1.671.543.354,00	21.072.048.225,00
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.086.743.715,00	4.084.301.082,0	320.159.247,00	11.491.204.044,00
	TERMINALES	4.912.757.772,00	204.699.669,00	0,00	5.117.457.441,00
	ENLACES	1.745.814.344,00	72.742.267,00	0,00	1.818.556.611,00
TOTAL EJECUTADO 2022		13.745.315.831,00	4.361.743.018,00	320.159.247,00	18.427.218.096,00
EJECUTADO	CONTACT	15.320.989.637,00	8.666.221.949,00	1.991.702.601,00	25.978.914.187,00
	TERMINALES	8.535.141.843,00	353.755.593,00	0,00	8.888.897.436,00
	ENLACES	4.446.196.512,00	185.258.186,00	0,00	4.631.454.698,00
EJECUTADO TOTAL		28.302.327.992,00	11.196.938.329,00		39.499.266.321,00
SALDO 2021	CONTACT	45.007.599,00	2,00	336.692.046,00	381.699.647,00
	TERMINALES	3.320.890,00	2.015.116,00	0,00	5.336.006,00
	ENLACES	5,00	5,00	0,00	10,00
SALDO TOTAL 2021		48.328.494,00	2.015.123,00	336.692.046,00	387.035.663,00
SALDO 2022	CONTACT	2.640.843.205,00	631.563.061,00	22.486.175,00	3.294.892.441,00
	TERMINALES	525.799.667,00	21.906.891,00	0,00	547.706.558,00
	ENLACES	1.200.057.119,00	50.002.377,00	0,00	1.250.059.496,00
SALDO TOTAL 2022		4.366.699.991,00	703.472.329,00	22.486.175,00	5.092.658.495,00
SALDO TOTAL		4.415.028.485,00	1.403.372.842,00		5.479.694.158,00

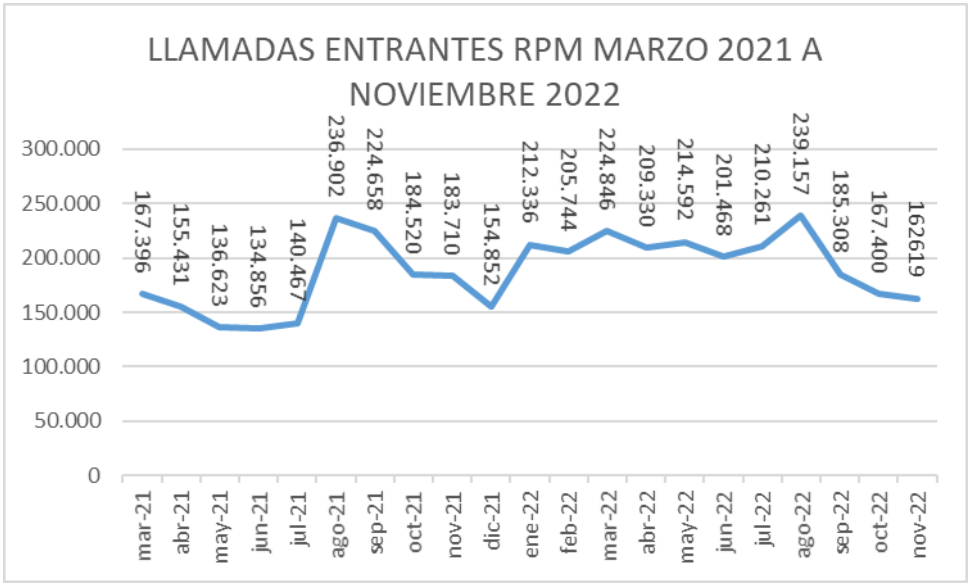
JUSTIFICACIÓN	**GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE CONTACT CENTER** Durante la pandemia el canal del contact center adquirió mayor relevancia en la interacción con el ciudadano, toda vez que, se incrementó el número de las consultas, necesidades de respuesta y atención.

A medida que la apertura económica y retorno a la presencialidad se han ido materializando en el país, se incrementó el volumen de actividades de soporte y los volúmenes de interacciones que se venían presentando.

A continuación, presentamos el comportamiento de las interacciones de entrada, salida, y transacciones:

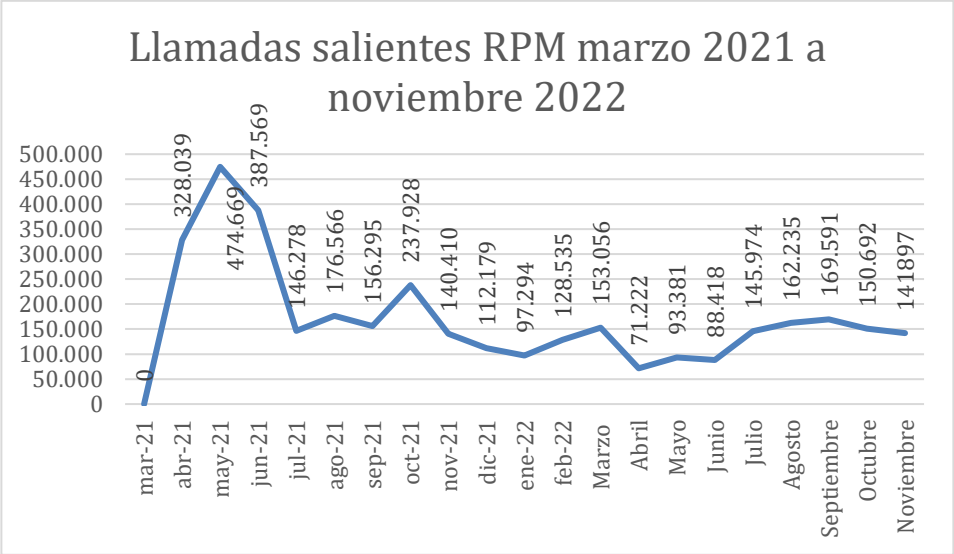
Gestión de llamadas entrantes RPM

En el Contact Center, en el segmento -RPM- en el período de marzo 2021 a noviembre 2022 ingresaron 3.952.476 llamadas realizadas por ciudadanos, las cuales corresponden a temas asociados a: información general, doble asesoría, Portal del Aportante y PQRS.



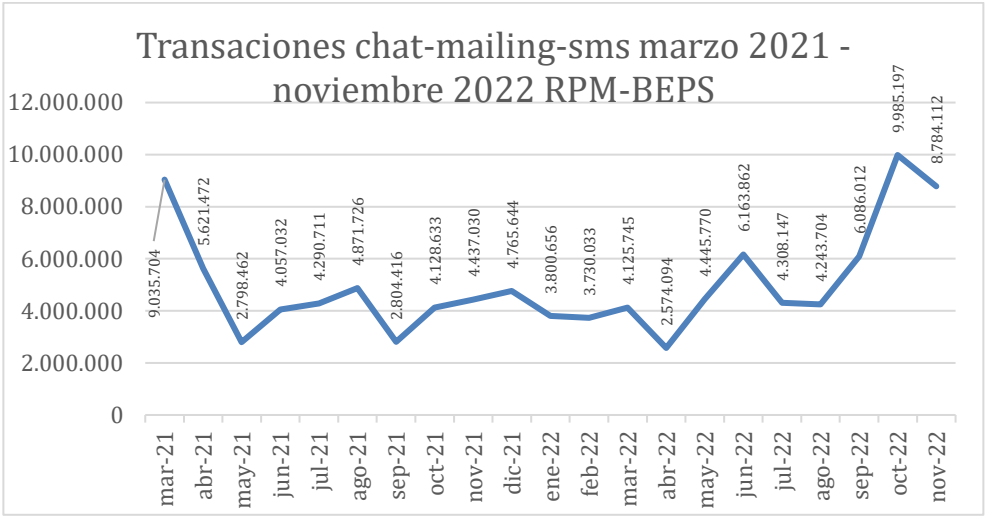
Gestión de llamadas de salida RPM

Respecto a las llamadas salientes, se destaca que para el periodo de marzo de 2021 a noviembre de 2022 se gestionó un total de 3.562.228 registros, que corresponden de manera principal a temas asociados a: notificaciones, actualización datos de pensionados, doble asesoría, Apoyo PAC, agendamientos a pre-pensionados y devolución de llamadas.

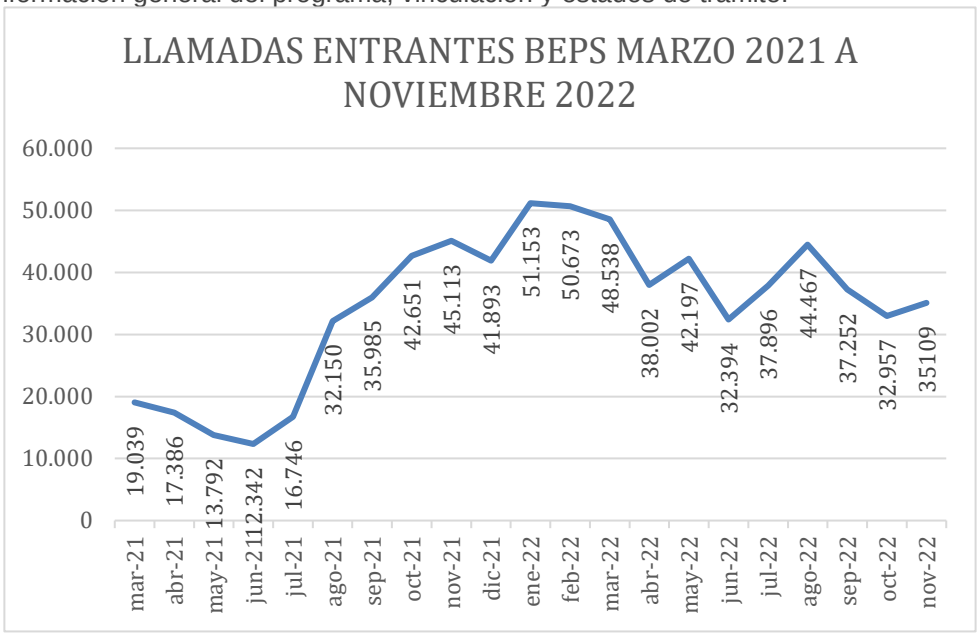


Gestión de transacciones RPM-BEPS

- **Chatbot y correo electrónico:** Durante el período comprendido entre marzo 2021 a noviembre de 2022 se lograron 1.247.954 interacciones a través del servicio Chatbot y correo electrónico, de las cuales 1.199.399 se realizaron a través del chat que tiene cobertura nacional e internacional (Colombianos en el Exterior). El correo exclusivo para colombianos que residen en el Exterior atendió 25.363 mensajes asociados a consultas y solicitudes de residentes por fuera del país y el correo para atención de empleadores atendió 23.192 transacciones asociadas al Portal del Aportante, ítem de depuración de deuda.
- **Mailing masivo:** Durante el período comprendido entre marzo de 2021 a noviembre de 2022 se enviaron 35.796.354 de correos electrónicos a los ciudadanos con contenidos de piezas informativas que incluyen campañas como: Circular 024, Actualización y Corrección de Historia Laboral, Estados de Cuentas BEPS, Responsabilidad Social Empresarial, Reducción de aportes en salud, Bienestar, entre otros.

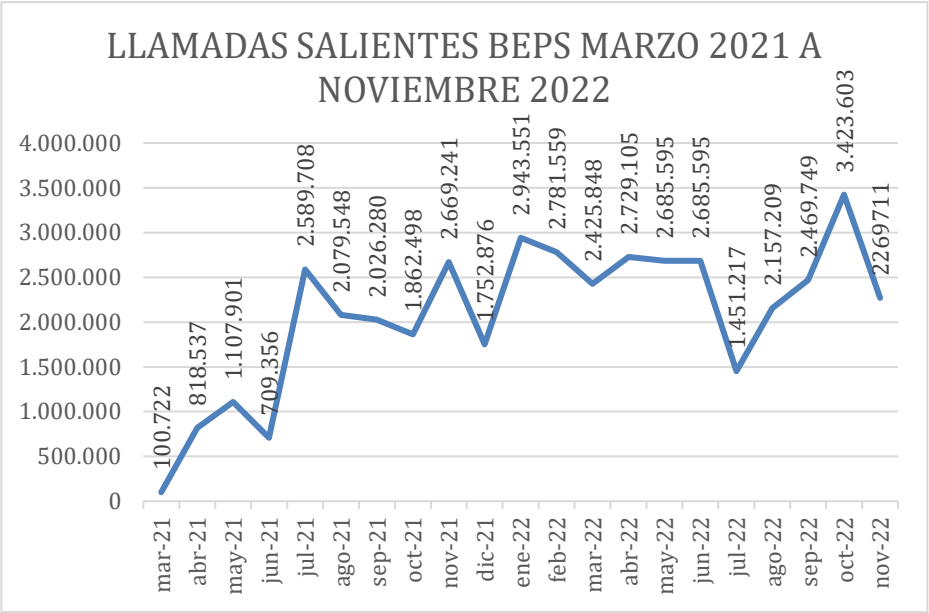


- **Gestión de llamadas entrantes BEPS:** El Contact Center para el segmento BEPS en la vigencia del contrato 159 atendió 127.735 llamadas entrantes asociadas principalmente a información general del programa, vinculación y estados de trámite.



Gestión de llamadas salientes BEPS

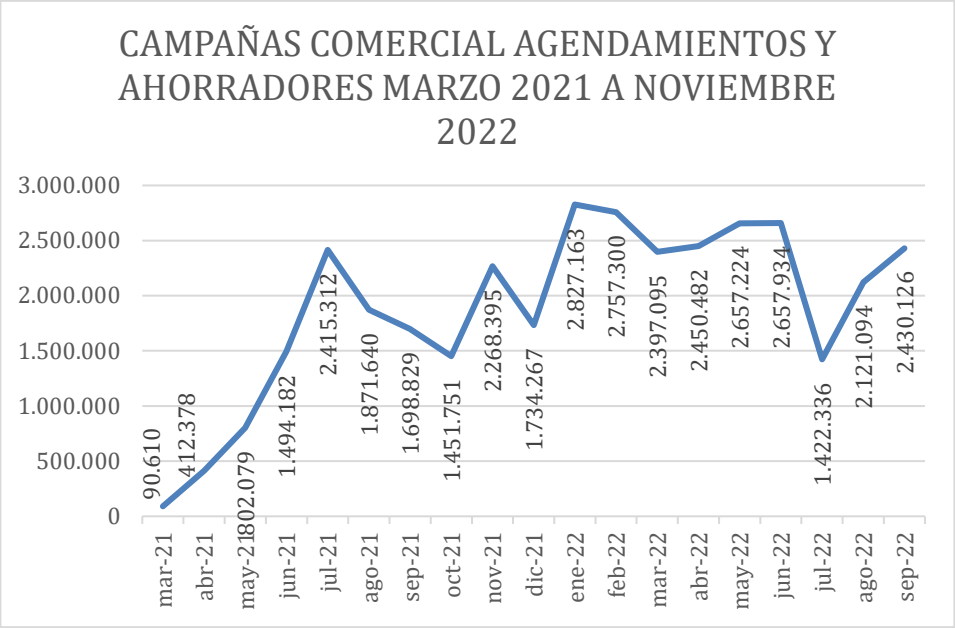
Respecto a las llamadas salientes de BEPS, se destaca que se gestionó 43.739.409 registros que corresponden a temas relacionados con: eventos, pago por ventanilla, aceptación BEPS, recordatorio BEPS, destinación mixta, motivación al ahorro, PSAP, Colombia Mayor, seguros y sorteos, entre otros.



NECESIDAD BEPS

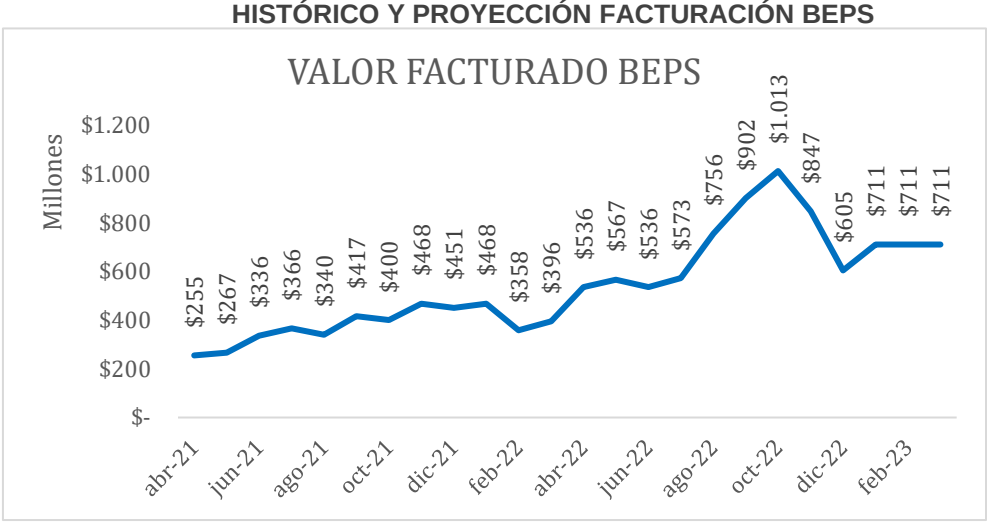
Para la vigencia 2023, el Programa se concentrará en la calidad de ahorro y el ingreso de 70.000 nuevos ahorradores. Así las cosas, se evidencia que para el año 2023, se estableció en las metas diseñadas: 350.000 ahorradores en total, de los cuales, 70.000 serían nuevos ahorradores vinculados al Programa y 280.000 ahorradores antiguos con enfoque en mantenimiento de la calidad del ahorro para propender por una Anualidad Vitalicia.

Lo expuesto, representa un desafío que requiere la implementación de diferentes estrategias y campañas de llamadas de salida, entre las que se encuentran: el fortalecimiento de las campañas por Contact Center para BEPS.



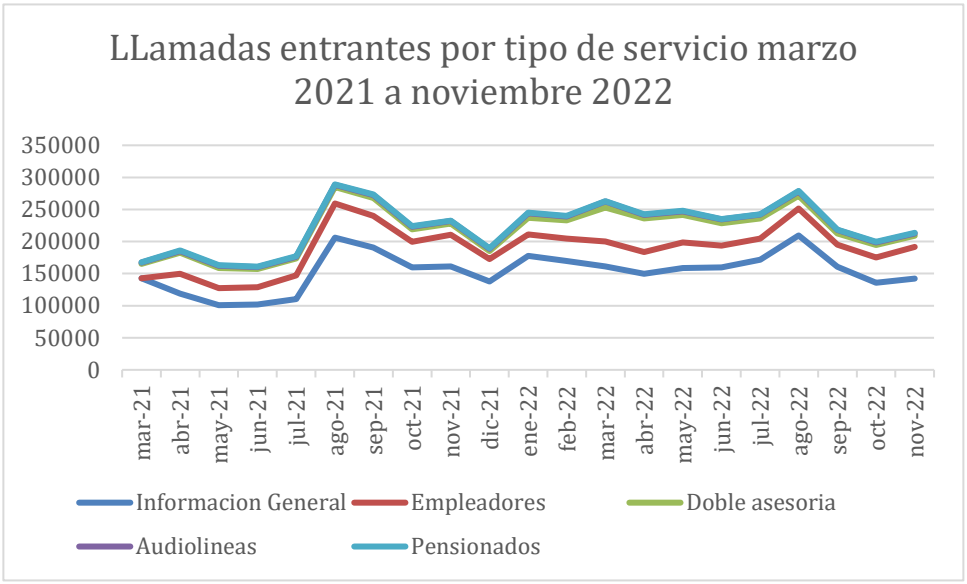
En este sentido, se requiere continuar con la disponibilidad del segmento de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- en el Contact Center hasta el 28 de febrero de 2023 para cumplir la estrategia Comercial y las metas establecidas.

HISTÓRICO Y PROYECCIÓN FACTURACIÓN BEPS



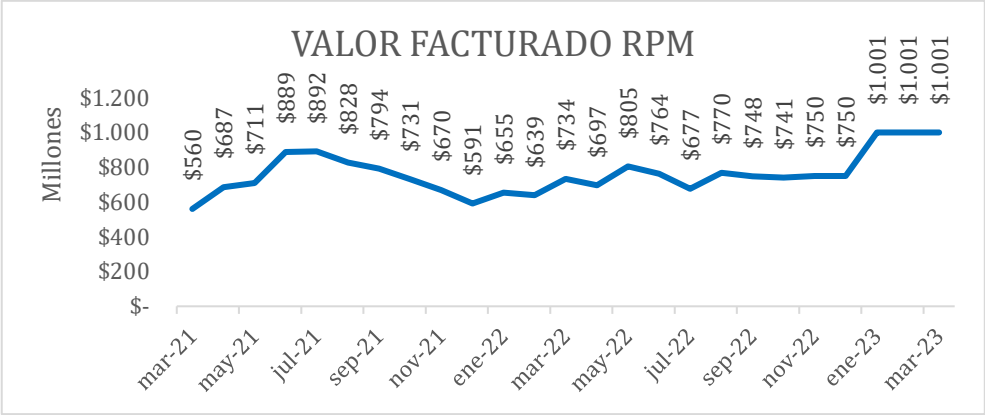
NECESIDAD RPM

En atención a los cambios anunciados por el Gobierno Nacional, el anuncio de presentación de propuesta de reforma pensional y del fortalecimiento de COLPENSIONES, se ha recibido un elevado tráfico en las interacciones por entrada del canal Contact Center - producto RPM.



Así las cosas, en atención a los altos volúmenes y demanda de usuarios del RPM que se ha mantenido constante desde marzo de 2022, se requiere continuar con la operación para cubrir las necesidades y demanda de información y /o asesoría de los ciudadanos.

HISTÓRICO Y PROYECCIÓN FACTURACIÓN RPM



En virtud de lo expuesto y considerando el comportamiento histórico, el incremento en la demanda BEPS y RPM y la necesidad de mantener el canal de contact center en la entidad, se requiere avanzar en la liberación de recursos del presupuesto vigencia 2022, ajustar los plazos y presupuesto de los rubros del componente de Contact Center para el año 2023, de la siguiente forma:

GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE TERMINALES DE ACCESO

El alcance del componente de Terminales de Acceso comprende la entrega de:

- Una línea base de 1.000 terminales de acceso
- Una bolsa de hasta 400 terminales de acceso (por demanda)
- Plataforma de monitoreo Zabbix y monitor de Citrix
- A través del licenciamiento por suscripción de Citrix Workspace, permite el acceso a las aplicaciones heredadas del ISS (Cliente/servidor), aplicaciones web corporativas con URLs no públicas, aplicaciones de ofimática, utilitarios y la movilidad del puesto de trabajo.

Su implementación se realizó sobre infraestructura nueva tanto en el Centro de Datos Principal (CDP - IBM Calle 100) como en el Centro de Datos Alterno (CDA - OData) y ambos centros de datos ofrecen las mismas capacidades y características técnicas.

La UT TX ha garantizado la continuidad del servicio de Terminales de Acceso a través de la solución de Citrix en una infraestructura híbrida entre elementos Cloud y OnPremise.

- A nivel Cloud cuenta con servicios respaldados y balanceados en ubicaciones definidas por Citrix en su modelo Cloud geográficamente diferente.
- Los componentes OnPremise tienen alta disponibilidad mediante la replicación de datos entre el CDP y el CDA, que usan la integración nativa de los almacenamientos HPE Nimble y VMware, mediante la creación de políticas de almacenamiento local a través de vCenter

El servicio cuenta con los recursos humanos que desempeñan los roles definidos en el contrato para dar cumplimiento a la administración, mantenimiento, monitoreo y operación; así

como a la ejecución de planes de mejoramiento enfocados en la disponibilidad, capacidad y seguridad del servicio, entre los cuales se destacan:

- Implementación de segundo factor de autenticación para el 100% de los usuarios que realizan conexión externa a la plataforma de terminales de acceso.
- Migración de algunas aplicaciones de sistemas operativos obsoletos a sistemas operativos vigentes y soportados.
- Se han ejecutado las pruebas trimestrales de continuidad del servicio para verificar el funcionamiento de la plataforma de terminales de acceso en el CDA con resultados exitosos.
- Se llevan a cabo los planes de mantenimientos preventivos, para realizar la actualización de los componentes según la recomendación de los fabricantes.

Descripción	Detalle
Cantidad de escritorios virtuales	1.000 línea base + 400 bolsa por demanda
Roles del recursos humano dispuestos para el servicio	6
Promedio de incidentes atendidos mensualmente	17
Promedio de requerimientos atendidos mensualmente	21
Promedio de cambios atendidos mensualmente	6

GENERALIDADES DEL COMPONENTE DE ENLACES DE CONECTIVIDAD

El servicio de enlaces está implementado mediante la tecnología SD_WAN, dando cobertura de interconexión de todas las sedes y terceros hacia los centros de datos, actualmente se cuenta con una capacidad de 137 enlaces instalados y 9 en curso, estos últimos corresponden a mejoramiento sobre el servicio fortaleciendo los niveles de disponibilidad y de desempeño a través de enlaces de backup.

El servicio cuenta con los recursos humanos requeridos en el contrato para dar alcance a la atención de la operación y llevar a cabo los planes de mejoramiento identificados durante el seguimiento continuo realizado desde la supervisión.

Los datos relevantes del servicio se muestran a continuación:

Descripción	Detalle
Cantidad de enlaces	137

Roles del recurso humano dispuestos para el servicio	3
Promedio de incidentes atendidos mensualmente	279
Promedio de requerimiento atendidos mensualmente	9
Promedio de cambios realizados mensualmente	6
Planes de mejoramiento en curso	4

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que la fecha de finalización de la prestación de los servicios es el 31/12/2022 para terminales de acceso y Contact Center rubro BEPS; y el 31/01/2023 para enlaces de conectividad y Contact Center rubro RPM; y que cuando se revisó la necesidad de estructurar un nuevo proceso contractual que permitiera la continuidad de la prestación de estos servicios no se contaba con presupuesto aprobado para las vigencias posteriores a la 2022; se hace necesario realizar una prórroga del contrato por tres (3) meses, tiempo en el cual se proyecta iniciar las fases contractuales correspondientes a la elaboración de fichas de contratación, estudio de mercado, la publicación el nuevo proceso contractual y la selección del nuevo contratista.

Proyección de pagos 2023 con la tarifa actual:

Los servicios de Contact Center para el rubro RPM y Enlaces de conectividad para los rubros RPM y BEPS fueron contratados por un plazo de implementación de dos (2) meses y un plazo de operación de veinticinco (25) meses, siendo la fecha de inicio de la operación de ambos servicios el 01 de marzo de 2021, la fecha de finalización de estos servicios será el 31 de enero de 2023.

El valor requerido para el pago de los servicios de enero 2023 con las actuales tarifas del contrato es:

	SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PROYECCIÓN DE PAGOS ENERO 2023 CON TARIFA ACTUAL	CONTACT	750.000.000,00			750.000.000,00
	TERMINALES				0,00
	ENLACES	245.489.289,00	10.228.720,00		255.718.009,00
		995.489.289,00	10.228.720,00	0,00	1.005.718.009,00

Por tal motivo, se requiere la reprogramación de recursos de las vigencias 2021 y 2022 para cubrir el valor de estos servicios para el mes de enero de 2023, con las actuales tarifas del contrato. A continuación, se presentan la ejecución financiera del contrato con la proyección de pagos hasta el 31 de diciembre de 2022:

SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
SALDO TOTAL 2021	48.328.494,00	2.015.123,00	336.692.046,00	387.035.663,00
SALDO TOTAL 2022	4.366.699.991,00	703.472.329,00	22.486.175,00	5.092.658.495,00

PROYECTADO A PAGAR A 31 DICIEMBRE	CONTACT	607.584.041,00	590.196.904,00	27.672.340,00	1.225.453.285,00
	TERMINALES	453.213.120,00	18.883.880,00		472.097.000,00
	ENLACES	245.489.289,00	10.228.720,00		255.718.009,00
TOTAL A PAGAR 31 DICIEMBRE		1.306.286.450,00	619.309.504,00	27.672.340,00	1.953.268.294,00
SALDO TOTAL 2021 A 31 DICIEMBRE		0,00	0,00	309.019.706,00	309.019.706,00
SALDO TOTAL 2022 A 31 DICIEMBRE		3.108.742.035,00	86.177.948,00	22.486.175,00	3.217.406.158,00

Considerando el valor requerido para el pago de los servicios de enero de 2023, para los servicios que aplica, se solicita la siguiente reprogramación de recursos:

- RPM vigencia 2022 por valor de $995´489.289
- BEPS vigencia 2022 por valor de $10´228.720

A continuación, se presentan las principales causas que han generado saldos en el presupuesto tanto de 2021 como de 2022, que son las siguientes:

1. Ejecución de número de puestos de trabajo inferior a lo proyectado:
- Se encuentra pendiente la remisión de información para ejecución de campañas outbound, entre ellas, la de actualización de datos.
- Se proyectó utilizar puestos de trabajo para brindar soporte al dispositivo 7x24, pero hasta el momento no se ha podido consolidar esta medida que forma parte del fortalecimiento del modelo de Atención y Servicio, que contempla este y otros dispositivos de autoatención.

2. Cambios en la fecha de implementación de servicios:
La fecha de implementación de WhatsApp se corrió por diversas circunstancias, como técnicas y tecnológicas.

3. Optimización de servicios:
El uso del Voice-bot fue reemplazado por la autoatención mediante audio respuesta IVR. Esto generó ahorros presupuestales.

4. Volúmenes recibidos inferior a volúmenes proyectados:
Se proyectó recibir y responder 30.000 PQRS en promedio al mes y esta cifra en promedio se mantuvo en 23.000 al mes.

5. Descuentos por incumplimiento de ANS:
Durante los meses en los cuales el contratista no cumplió los ANS pactados, se realizó el descuento según lo establecido en el Anexo Técnico No 2. Acuerdos de Niveles de Servicios.

6. Servicios proyectados en vigencia 2023:

El contrato tiene una proyección de servicio para el Contact Center RPM y Enlaces de Conectividad que corresponde a enero de 2023 y para el cual no se tiene un certificado de disponibilidad de dicha vigencia.

Determinación de las tarifas para el otrosí con vigencia por tres (3) meses:

Considerando que los servicios tecnológicos que se prestan en el contrato 159 de 2020 se ven impactados por la variación de la TRM del dólar americano, se comparó la TRM del dólar americano del 20 de noviembre de 2020 que corresponde a la fecha en la cual el proveedor UT TX envió la cotización como parte de la Convocatoria Pública CP 22 de 2020 y resultó seleccionado para la prestación del servicio; versus la TRM referenciada como expectativa económica para el 2023 por parte del Banco de la República para *"Corporaciones, Fondo de Pensiones y Cesantías, Universidades y otros*" , a continuación el detalle:

- TRM del 20/11/2020: $3.647,10
- TRM expectativa económica para el 2023*: $4.722,31
- Variación: 29%

*https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/encuesta-mensual-expectativas-analistas-economicos

A partir de esta variación se proyectó el incremento para los servicios de enlaces de conectividad y terminales de acceso que se apalancan principalmente en los componentes tecnológicos:

Componente	Valor mensual actual con IVA	Valor mensual oferta otrosí con IVA	Incremento
Servicio de conectividad.	$255.718.009	$329.876.226	29%
Servicio de terminales de acceso.	$472.097.000	$609.005.000	29%

En cuanto al componente del Contact Center considerando que este servicio en su mayoría se soporta por medio del recurso humano, se tomó como referencia el incremento del SMMLV para el año 2023 que fue del 16% el cual se aplicó para el 70% del valor del servicio y para el 30% restante se tomó el incremento de la TRM del 29%. El detalle se encuentra en el Anexo - Tarifas_Proyectadas Contact Center Otrosí No 2_Cto159 de 2020.

Con base en esto, valor de la necesidad para el otrosí con vigencia de tres (3) meses es:

SERVICIO	RPM	BEPS	TOTAL
Enlaces de conectividad	$950.043.530,88	$39.585.147,12	$989.628.678,00
Terminales de acceso	$1.753.934.400,00	$73.080.600,00	$1.827.015.000,00

Contact Center	$3.002.383.147,01	$2.131.650.962,10	$5.134.034.109,11
TOTAL	$5.706.361.077,89	$2.244.316.709,22	$7.950.677.787,11

Recursos a reprogramar para cubrir el otrosí #2 con vigencia a 3 meses:

Se solicita la reprogramación de los siguientes recursos que corresponden a saldos a la terminación del contrato, para cubrir la necesidad del otrosí #2:

- PPS vigencia de 2021 por valor de $309´019.706 para pagar BEPS 2023
- RPM vigencia 2022 por valor de $ 2.113´252.746
- BEPS vigencia 2022 por valor de $75´949.228
- PPS vigencia de 2022 por valor de $22´486.175 para pagar BEPS 2023

Recursos adicionales

Se requiere para RPM adicionar recursos por tres meses de la vigencia 2023 por un valor total de $3.593´108.332,01. Se requiere para BEPS adicionar recursos por tres meses de la vigencia 2023 por un valor total de $1.836´861.600,10.

SERVICIO	RPM	BEPS	TOTAL
Contact Center	$1.674.116.384,01	$1.758.778.922,10	$3.432.895.306,11
Terminales de Acceso	$1.678.026.963,00	$68.042.473,00	$1.746.069.436,00
Enlaces de Conectividad	$240.964.985,00	$10.040.205,00	$251.005.190,00
TOTAL	$3.593.108.332,01	$1.836.861.600,10	$5.429.969.932,11

	SERVICIO	RPM	BEPS	PPS	TOTAL
PRESUPUESTO 2021	CONTACT	8.279.253.520,78	4.581.920.868,71	2.008.235.399,21	14.869.409.788,70
	TERMINALES	3.625.704.961,00	151.071.040,00		3.776.776.001,00
	ENLACES	2.700.382.173,00	112.515.924,00		2.812.898.097,00
PRESUPUESTO TOTAL 2021		14.605.340.654,78	4.845.507.832,71	2.008.235.399,21	21.459.083.886,70
PRESUPUESTO 2022	CONTACT	9.727.586.920,18	4.715.864.143,23	342.645.423,31	14.786.096.486,72
	TERMINALES	5.438.557.439,00	226.606.560,00		5.665.163.999,00
	ENLACES	2.945.871.463,00	122.744.644,00		3.068.616.107,00
PRESUPUESTO TOTAL 2022		18.112.015.822,18	5.065.215.347,23	342.645.423,31	23.519.876.592,72
PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO		32.717.356.476,96	9.910.723.179,94	2.350.880.822,52	44.978.960.479,42
	CONTACT	8.234.245.922,00	4.581.920.867,00	1.671.543.354,00	14.487.710.143,00

EJECUTADO 2021	TERMINALES	3.622.384.071,00	149.055.924,00	0,00	3.771.439.995,00
	ENLACES	2.700.382.168,00	112.515.919,00	0,00	2.812.898.087,00
TOTAL EJECUTADO 2021		14.557.012.161,00	4.843.492.710,00	1.671.543.354,00	21.072.048.225,00
EJECUTADO 2022	CONTACT	7.086.743.715,00	4.084.301.082,00	320.159.247,00	11.491.204.044,00
	TERMINALES	4.912.757.772,00	204.699.669,00	0,00	5.117.457.441,00
	ENLACES	1.745.814.344,00	72.742.267,00	0,00	1.818.556.611,00
TOTAL EJECUTADO 2022		13.745.315.831,00	4.361.743.018,00	320.159.247,00	18.427.218.096,00
VALOR EJECUTADO TOTAL A LA FECHA		28.302.327.992,00	9.205.235.728,00	1.991.702.601,00	39.499.266.321,00
SALDO 2021	CONTACT	45.007.599,00	2,00	336.692.046,00	381.699.647,00
	TERMINALES	3.320.890,00	2.015.116,00	0,00	5.336.006,00
	ENLACES	5,00	5,00	0,00	10,00
SALDO TOTAL 2021		48.328.494,00	2.015.123,00	336.692.046,00	387.035.663,00
SALDO 2022	CONTACT	2.640.843.205,00	631.563.061,00	22.486.175,00	3.294.892.441,00
	TERMINALES	525.799.667,00	21.906.891,00	0,00	547.706.558,00
	ENLACES	1.200.057.119,00	50.002.377,00	0,00	1.250.059.496,00
SALDO TOTAL 2022		4.366.699.991,00	703.472.329,00	22.486.175,00	5.092.658.495,00
SALDO A LA FECHA		4.415.028.485,00	705.487.452,00	359.178.221,00	5.479.694.158,00
PROYECTADO A PAGAR A 31 DICIEMBRE	CONTACT	607.584.041,00	590.196.904,00	27.672.340,00	1.225.453.285,00
	TERMINALES	453.213.120,00	18.883.880,00		472.097.000,00
	ENLACES	245.489.289,00	10.228.720,00		255.718.009,00
TOTAL A PAGAR DICIEMBRE		1.306.286.450,00	619.309.504,00	27.672.340,00	1.953.268.294,00
SALDO FINAL A 31 DICIEMBRE 2022	CONTACT	2.078.266.763,00	41.366.159,00	331.505.881,00	2.451.138.803,00
	TERMINALES	75.907.437,00	5.038.127,00	0,00	80.945.564,00
	ENLACES	954.567.835,00	39.773.662,00	0,00	994.341.497,00
TOTAL SALDO FINAL A 31 DICIEMBRE 2022		3.108.742.035,00	86.177.948,00	331.505.881,00	3.526.425.864,00
PROYECCIÓN DE PAGOS ENERO 2023 CON TARIFA ACTUAL	CONTACT	750.000.000,00			750.000.000,00
	TERMINALES				0,00
	ENLACES	245.489.289,00	10.228.720,00		255.718.009,00
TOTAL PROYECCIÓN DE PAGOS ENERO 2023 TARIFA ACTUAL		995.489.289,00	10.228.720,00	0,00	1.005.718.009,00
SALDO FINAL A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO	CONTACT	1.328.266.763,00	41.366.159,00	331.505.881,00	1.701.138.803,00
	TERMINALES	75.907.437,00	5.038.127,00	0,00	80.945.564,00
	ENLACES	709.078.546,00	29.544.942,00	0,00	738.623.488,00

TOTAL SALDO FINAL A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO		2.113.252.746,00	75.949.228,00	331.505.881,00	2.520.707.855,00
NECESIDAD OTROSÍ (3 MESES)	CONTACT	3.002.383.147,01	2.131.650.962,10		5.134.034.109,11
	TERMINALES	1.753.934.400,00	73.080.600,00		1.827.015.000,00
	ENLACES	950.043.531,00	39.585.147,00		989.628.678,00
TOTAL NECESIDAD OTROSÍ (3 MESES)		5.706.361.078,01	2.244.316.709,10	0,00	7.950.677.787,11
VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023	CONTACT	1.674.116.384,01	1.758.778.922,10	0,00	3.432.895.306,11
	TERMINALES	1.678.026.963,00	68.042.473,00	0,00	1.746.069.436,00
	ENLACES	240.964.985,00	10.040.205,00	0,00	251.005.190,00
TOTAL VALOR A ADICIONAR AL CONTRATO 2023		**3.593.108.332,01**	**1.836.861.600,10**	0,00	5.429.969.932,11

En virtud de lo anterior, la Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Infraestructura Tecnológica solicitan al Comité de Contratación y Racionalización del Gasto recomendar la modificación del Contrato de Prestación de Servicios No. 159 de 2020, celebrado con la UNIÓN TEMPORAL TX, así:

1. Ampliar el plazo de ejecución del contrato en los tres componentes: Contact Center, Enlaces de Conectividad y Terminales de Accesos por tres (3) meses.

2. Adicionar al valor del contrato para el rubro de RPM la suma de tres mil quinientos noventa y tres millones ciento ocho mil trescientos treinta y dos con un centavo pesos m/cte ($3.593´108.332,01) incluido IVA para la vigencia 2023. Adicionar al valor del contrato para el rublo de BEPS la suma de mil ochocientos treinta y seis millones ochocientos sesenta y un mil seiscientos con diez centavos pesos m/cte ($1.836´861.600,10) incluido IVA vigencia 2023.

3. Reprogramar del valor del contrato del rubro RPM para la vigencia para la vigencia 2022 la suma de tres mil ciento ocho millones setecientos cuarenta y dos mil treinta y cinco pesos m/cte ($3.108´742.035) incluido IVA.

Reprogramar del valor del contrato del rubro BEPS para la vigencia 2022 la suma de ochenta y seis millones ciento setenta y siete mil novecientos cuarenta y ocho pesos m/cte ($86´177.948)

Reprogramar del valor del contrato del rubro PPS hacia el rubro de BEPS para la vigencia 2021 la suma de trescientos nueve millones diecinueve mil setecientos seis pesos m/cte ($309´019.706) incluido IVA y para la vigencia 2022 la suma de veintidós millones cuatrocientos ochenta y seis mil ciento setenta y cinco pesos m/cte ($22´486.175) incluido IVA.

De esta manera, el valor total del contrato quedará así: Cincuenta mil cuatrocientos ocho millones novecientos treinta mil cuatrocientos once con cincuenta y tres centavos pesos m/cte

	($50.408´930.411,53) incluido IVA y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional, costos directos e indirectos y los impuestos que conlleve la celebración y ejecución total del contrato.
DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN - OTROSI:	**PRIMERA** *Modificar la cláusula tercera plazo de ejecución, en el sentido de prorrogarlo por tres (3) meses, por lo tanto, la cláusula tercera, quedará así:* TERCERA. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución será hasta de veintiocho (28) meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio, previa aprobación de la garantía contractual. El plazo descrito está dividido en 2 etapas así: 1. Etapa de implementación: • Contact Center RPM – BEPS y Enlaces de Conectividad, la etapa de implementación será de hasta dos (2) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual. • Terminales de Acceso: La etapa de implementación será a partir de la firma del acta de inicio, previa aprobación de la garantía contractual hasta el 30 de abril de 2021. Durante la etapa de implementación no se realizarán pagos al contratista. 2. Etapa de operación: Una vez terminada la primera etapa (implementación) y previa aprobación del supervisor, se dará inicio a la ejecución del contrato (etapa de Operación) cuyo plazo será así: • Contact Center en el rubro RPM y enlaces de conectividad, el periodo de ejecución es de veintiséis (26) meses. • Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social, el periodo de ejecución será hasta el 31 de marzo de 2023. • Terminales de acceso, el periodo de ejecución es de veintitrés (23) meses. Terminales de Acceso: En la etapa de implementación, el contratista actual continuará soportando la operación de Escritorios Virtuales. El contratista UNIÓN TEMPORAL TX debe atender la demanda desde el 01 de mayo del 2021. Durante la etapa de implementación, el contratista actual (con quién se tiene contrato vigente al momento de la publicación del presente proceso), soportará la operación hasta el 30 de abril del 2021.

Desde el 01 de mayo de 2021 el contratista UNIÓN TEMPORAL TX deberá asumir toda la capacidad de la virtualización.

Así las cosas, sólo se efectuará el pago durante el período de ejecución de los servicios efectivamente prestados

PARÁGRAFO PRIMERO: Para iniciar la ejecución se deberá aprobar la garantía establecida en el presente contrato, la cual estará vigente durante el plazo de ejecución hasta su terminación o liquidación según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula, de suscribirse un acta de inicio, el plazo de ejecución del contrato se contabilizará desde el momento en el cual dicha acta sea suscrita entre el supervisor de COLPENSIONES y EL CONTRATISTA."

SEGUNDA:

Adicionar el valor del contrato en la suma de ***CINCO MIL CUATROCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y DOS CON ONCE CENTAVOS PESOS M/CTE ($***5.429´969.932,11***)*** *en la vigencia 2023, reprogramar recursos de la vigencia 2021 por valor de* 2021 la suma de **TRESCIENTOS NUEVE MILLONES DIECINUEVE MIL SETECIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($309´019.706)** incluido IVA *y reprogramar recursos de la vigencia 2022 por valor de* ***TRES MIL DOSCIENTOS DIECISIETE MILLONES CUATROCIENTOS SEIS MIL CIENTO CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($***3.217´406.158***).***

Componente del servicio	Vigencia en meses	TOTAL
Contact Center	3	$3.432.895.306,11
Terminales de acceso	3	$1.746.069.436,00
Enlaces de conectividad	3	$251.005.190,00
		$5.429.969.932,11

En consecuencia, la cláusula sexta - valor del contrato, quedará así:

"CLÁUSULA SEXTA - VALOR DEL CONTRATO: El valor del contrato es hasta la suma de ***CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS ONCE CON CINCUENTA Y TRES CENTAVOS PESOS M/CTE*** ($50.408´930.411,53) ***i****ncluido IVA y demás costos directos, indirectos, laborales, comerciales, tributarios y no tributarios, transportes y demás que conlleve la ejecución total del contrato.*

TERCERA*:* Las tarifas de los servicios para cada componente corresponden a las señaladas en el anexo Cotización Otrosí No. 2, y aplican a partir de la fecha de finalización del plazo de ejecución de cada uno de los componentes del contrato, así:

Componente	Fechas de terminación por componentes:	Fecha inicio aplicación tarifas otrosí No. 2	Fecha terminación
Enlaces de conectividad	31/01/2023	01/02/2023	30/042023
Terminales de acceso	31/12/2022	01/01/2023	31/03/2023
Contact Center en el rubro RPM	31/01/2023	01/02/2023	30/04/2023
Contact Center en el rubro BEPS tradicional y Piso de Protección Social	31/12/2022	01/01/2023	31/03/2023

CUARTA:

Modificar la Cláusula Octava Disponibilidad Presupuestal con el fin de adicionar los siguientes CDs para la vigencia 2023:

RPM / BEPS	*Numero de CD*	*Vigencia 2021*	*Vigencia 2022*	*Vigencia 2023*	*Total*
RPM	*No 1000005851*	*8.234.245.921,78*	*7.280.528.033,17*	*-*	*15.514.773.954,95*
RPM	*No 1000005854*	*6.322.766.239,00*	*7.357.274.525,00*	*-*	*13.680.040.764,00*
BEPS	*No 1000005852*	*4.581.920.866,71*	*1.446.999.505,43*	*-*	*6.028.920.372,14*
BEPS	*No 1000005855*	*261.571.843,00*	*349.351.204,00*	*-*	*610.923.047,00*
PND - PPS	*No 1000006039*	*1.699.215.693,21*	*320.159.248,31*	*-*	*2.019.374.941,52*
RPM	*No 1000007237*	*-*	*413.799.723,01*	*-*	*413.799.723,01*
BEPS	*No 1000007238*	*-*	*3.184.701.812,80*	*-*	*3.184.701.812,80*
RPM	*No 1000007731*	*-*	*-*	*$3.752.383.147,01*	*$3.752.383.147,01*
RPM	*No 1000007732*	*-*	*-*	*$2.949.467.220*	*$2.949.467.220*
RPM	*No 1000007733*	*-*	*-*	*$2.131.650.962,10*	*$2.131.650.962,10*
BEPS	*No 1000007734*	*-*	*-*	*$122.894.467*	*$122.894.467*
TOTAL		*$21.099.720.563,70*	*$20.352.814.051,72*	*$8.956.395.796,11*	*$50.408.930.411,53*

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD	*RPM No 1000007731* *RPM No 1000007732* *RPM No 1000007733* *BEPS No 1000007734* *21 de diciembre de 2022*
ANEXOS:	La supervisión adjunta los siguientes documentos: ● Informe Parcial de ejecución y supervisión del contrato. ● Correo electrónico mediante el cual consta que el contratista acepta los términos del otrosí No 2. ● Certificación del contratista en la cual acredite estar al día a la fecha, en el pago de los aportes a los Sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales, Cajas de Compensación Familiar, ICBF y SENA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y demás normatividad vigente. ● *Cotización del contratista.* ● *Anexo - Tarifas_Proyectadas Contact Center Otrosí No 2_Cto159 de 2020*

Firmado en Bogotá, el 26 de diciembre de 2022

HERBERTO ELISEO ORTIZ ROSA
VICEPRESIDENCIA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

RAIZA ISABEL DE LUQUE CURIEL
VICEPRESIDENTE COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

EDWIN EDUARDO CANTILLO SANTIAGO
GERENTE DE ATENCIÓN Y SERVICIO (A)

JOHN CARLOS ROMERO BARBOSA
GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

LUIS GABRIEL REYES ESCOBAR
DIRECTOR DE ATENCIÓN Y SERVICIO

DONALD SPENCER PIMIENTA GÓMEZ
DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Elaboró: Enrique Dávila Beltrán- Profesional Master
Diego Alejandro Salazar – Profesional Junior
Alexander Ramírez Daza – Profesional Master
Astrid Julieth Moreno – Profesional Master

Revisó: Luis Gabriel Reyes Escobar – Director de Atención y Servicio (A)
Donald Spencer Pimienta Gómez - Director de Infraestructura Tecnológica

Aprobó: Raiza Isabel DeLuque Curiel – Vicepresidente Comercial y de Servicio al Ciudadano
Herberto Eliseo Ortiz Rosa - Vicepresidencia de planeación y tecnologías de información
Edwin Eduardo Cantillo Santiago – Gerente de Atención y Servicio (A)
John Carlos Romero Barbosa - Gerente de Tecnologías de la Información