

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

|  |   |
|--|---|
| Id Solicitud:                          | 359345  |
| Número de orden de compra a modificar: | 85089   |
| Entidad compradora:                    | Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado |
| Nombre del solicitante:                | Helver Alberto Guzmán Martínez                  |
| Proveedor:                             | CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO                 |
| Mecanismo de agregación de demanda:    | Servicios BPO II                                |
| Tipo de Solicitud:                     | Modificación de la Orden de Compra              |
| Fecha:                                 | 2023-03-30 11:43:37                             |

## Campos a Actualizar

| Campo | Valor Actual | Nuevo Valor |
|-------|--------------|-------------|
|-------|--------------|-------------|

## Cuentas asociadas

| Id    | Nombre                   | Código     | Segmento 1 | Segmento 2 |
|-------|--------------------------|------------|------------|------------|
| 78862 | Centro de Contacto 2022  | CDP-5722   | CDP        | 5722       |
| 97548 | OC_85089_Vigencia_Futura | AVF-115122 | AVF        | 115122     |
| Nueva | CDP BPO                  | CDP-1723   | CDP        | 1723       |

## Artículos actuales

| No | Artículo | Cantidad | Unidad | Precio | Cuenta | Total |
|----|----------|----------|--------|--------|--------|-------|
|----|----------|----------|--------|--------|--------|-------|

2x5

|   |  |      |     |             |          |              |
|---|--|------|-----|-------------|----------|--------------|
| 1 | bpo02--1 - IT-<br>BPO-25-16-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>técnico_Jornada<br>Ordinaria_Plata_N,<br>4 Mes   | 10.5 | Mes | 14483312.08 | CDP-5722 | 152074776.84 |
| 2 | bpo02--2 - IT-<br>BPO-47-2-<br>Plataforma de<br>Centro de<br>Contacto para<br>Agente<br>_Multicanal_NA_N,<br>4 Licencia por<br>canal por Agente              | 10.5 | Mes | 478657.80   | CDP-5722 | 5025906.90   |
| 3 | bpo02--3 - IT-<br>BPO-26-46-<br>Agente en la<br>Entidad<br>Compradora o<br>Back<br>Office_Agente<br>técnico_Jornada<br>Ordinaria_Plata_Zc<br>1_NA_NA - 1 Mes | 10.5 | Mes | 3607719.91  | CDP-5722 | 37881059.06  |
| 4 | bpo02--4 - IT-<br>BPO-62-43-<br>Componentes<br>complemento<br>Puesto de<br>Trabajo_Licenciam<br>Microsoft<br>Office_NA_NA_NA<br>1 Licencia Mes               | 10.5 | Mes | 30841.35    | CDP-5722 | 323834.18    |
| 5 | bpo02--5 - IT-<br>BPO-7-6-Minutos<br>de conexión<br>outbound/Inbound_<br>de fijo a celular<br>_NA_NA_NA_NA_<br>700 Minuto                                    | 10.5 | Mes | 18137.00    | CDP-5722 | 190438.50    |
| 6 | bpo02--6 - IT-<br>BPO-1-1-Troncal<br>SIP_NA_NA_NA_N<br>4 Mes   | 10.5 | Mes | 167283.48   | CDP-5722 | 1756476.54   |
| 7 | bpo02--7 - IT-<br>BPO-13-1-<br>Mailing_NA_NA_N<br>10000 Correo   | 10.0 | Mes | 37000.00    | CDP-5722 | 370000.00    |

2 de 5

|    |  |      |        |             |            |             |
|----|--|------|--------|-------------|------------|-------------|
| 8  | bpo02--8 - IT-<br>BPO-7-5-Minutos<br>de conexión<br>outbound/Inbound<br>de fijo a larga<br>distancia<br>nacional_NA_NA_NA<br>500 Minuto                      | 10.5 | Mes    | 12955.00    | CDP-5722   | 136027.50   |
| 9  | bpo02--IVA   | 1.0  | Unidad | 51889407.74 | CDP-5722   | 51889407.74 |
| 10 | bpo02--1 - IT-<br>BPO-25-16-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>técnico_Jornada<br>Ordinaria_Plata_N<br>4 Mes  | 4.0  | Mes    | 14483312.08 | AVF-115122 | 57933248.32 |
| 11 | bpo02--2 - IT-<br>BPO-47-2-<br>Plataforma de<br>Centro de<br>Contacto para<br>Agente<br>_Multicanal_NA_N<br>4 Licencia por<br>canal por Agente               | 4.0  | Mes    | 478657.80   | AVF-115122 | 1914631.20  |
| 12 | bpo02--3 - IT-<br>BPO-26-46-<br>Agente en la<br>Entidad<br>Compradora o<br>Back<br>Office_Agente<br>técnico_Jornada<br>Ordinaria_Plata_Zc<br>1_NA_NA - 1 Mes | 4.0  | Mes    | 3607719.91  | AVF-115122 | 14430879.64 |
| 13 | bpo02--4 - IT-<br>BPO-62-43-<br>Componentes<br>complemento<br>Puesto de<br>Trabajo_Licenciam<br>Microsoft<br>Office_NA_NA_NA<br>1 Licencia Mes               | 4.0  | Mes    | 30841.35    | AVF-115122 | 123365.40   |
| 14 | bpo02--5 - IT-<br>BPO-7-6-Minutos<br>de conexión<br>outbound/Inbound<br>de fijo a celular<br>_NA_NA_NA_NA_<br>700 Minuto                                     | 4.0  | Mes    | 18137.00    | AVF-115122 | 72548.00    |
| 15 | bpo02--6 - IT-<br>BPO-1-1-Troncal<br>SIP_NA_NA_NA_N<br>4 Mes   | 4.0  | Mes    | 167283.48   | AVF-115122 | 669133.92   |

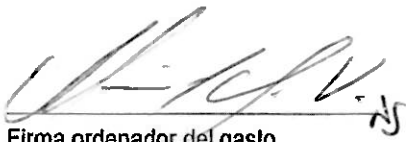
|    |  |     |     |          |            |           |
|----|--|-----|-----|----------|------------|-----------|
| 16 | bpo02--7 - IT-<br>BPO-13-1-<br>Mailing_NA_NA_N<br>10000 Correo   | 4.0 | Mes | 37000.00 | AVF-115122 | 148000.00 |
| 17 | bpo02--8 - IT-<br>BPO-7-5-Minutos<br>de conexión<br>outbound/Inbound<br>de fijo a larga<br>distancia<br>nacional_NA_NA_I<br>500 Minuto | 4.0 | Mes | 12955.00 | AVF-115122 | 51820.00  |

### Artículos editados y/o agregados

| Tipo    | No    | Artículo   | Cantidad | Unidad | Precio       | Cuenta     | Total        |
|---------|-------|--|----------|--------|--------------|------------|--------------|
| Nuevo   | Nuevo | Reajuste IPC –<br>servicios 2023   | 1.00     | Unidad | 369723.00    | CDP-1723   | 369723.00    |
| Nuevo   | Nuevo | Reajuste<br>salarial 2023  | 1.00     | Unidad | 10709262.00  | AVF-115122 | 10709262.00  |
| Editado | 9     | bpo02--IVA   | 1.00     | Unidad | 52931796.74  | CDP-5722   | 52931796.74  |
| Editado | 1     | bpo02--1 - IT-<br>BPO-25-16-<br>Agente en Sitio<br>_Agente<br>técnico_Jornada<br>Ordinaria_Plata_<br>10,5 Mes                      | 1.00     | Unidad | 146643534.84 | CDP-5722   | 146643534.84 |
| Editado | 11    | bpo02--2 - IT-<br>BPO-47-2-<br>Plataforma de<br>Centro de<br>Contacto para<br>Agente<br>_Multicanal_NA_<br>4 Licencia por<br>canal | 1.00     | Unidad | 1794967.20   | AVF-115122 | 1794967.20   |
| Editado | 15    | bpo02--6 - IT-<br>BPO-1-1-<br>Troncal<br>SIP_NA_NA_NA<br>4 Mes   | 1.00     | Unidad | 627312.92    | AVF-115122 | 627312.92    |

### Detalle o justificación de la aclaración

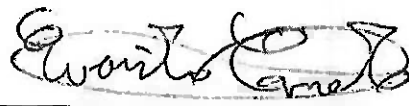
Se realiza reducción por servicios no requeridos por la suma de \$5.592.727 en los ítems 1,11, 15, por otra parte es necesario realizar adición por la suma de \$12.121.374 por concepto de Reajuste salarial, del IPC e IVA.



Firma ordenador del gasto

Nombre: **Mauricio Alejandro Monsayo**

Documento: **80822967**



Firma de proveedor

Nombre: **Evaristo Conzales del Rio**

Documento: **466195**



## MEMORANDO

20234000007123 - DGI  
Bogotá, 24-03-2023 10:03

PARA: **MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA**, Secretario general.  
DE: **JUAN PABLO GARZÓN PERAZA**, Supervisor Orden de compra 85089  
ASUNTO: Solicitud de Adición Centro de Contacto

Apreciado doctor Moncayo:

En el Comité de contratación realizado el 20 de diciembre de 2022, fue aprobada la adición a la orden de compra 85089, correspondiente al centro de contacto de Soporte eKOGUI. El contrato tenía vigencia hasta 31 de diciembre de 2022 y se adicionó hasta el 30 de abril de 2023, la adición se detalla en el siguiente cuadro:

| CONCEPTO   | 2022           | Adición 2023  | VALOR TOTAL CONTRATACIÓN |
|--|----------------|---------------|--------------------------|
| PRESTACION DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO, CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES DESCRITAS EN EL SIMULADOR DE ESTRUCTURA DE COMPRA. EL PROVEEDOR DEBERA PRESTAR LOS SERVICIOS EN LAS CONDICIONES Y CONFORME LO ESTABLECE EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS | \$ 235.232.638 | \$ 89.658.915 | \$ 324.991.553           |

Sin embargo, esa adición se realizó conforme a los valores vigentes en ese momento para la orden de compra registrada en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, estos valores no habían sido actualizados con el incremento del SMMLV ni de Inflación para 2023.

En la orden de compra para esta vigencia, los valores presentan el incremento del 16% de SMMLV para los agentes, y del 13,12% para el resto de ITEMS. Por otra parte, para el mes de abril, se solicita reducir un agente de servicio en sitio y que otro agente solo esté los primeros 15 días del mes, quedando tres agentes hasta el 15 de abril y a partir de esta fecha solo quedarían dos agentes en la operación de soporte eKOGUI.

Por tal razón, se solicita una modificación a la Orden de Compra 85089 de 2022, para ajustar el número de agentes en el mes de abril y para cubrir los incrementos derivados del aumento en el SMMLV y en el IPC, conforme a lo señalado en el artículo 9.2. del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.



A continuación, se detalla la adición solicitada:

| Descripción  | VALOR INICIAL      | ADICIÓN DIC-2022  | MODIFICACIÓN SOLICITADA |                   |                |                  |
|--|--------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|----------------|------------------|
|  |                    |                   | REDUCCIÓN AGENTE        | POR SMMLV         | POR IPC        | TOTAL            |
| 4 Agentes en Sitio Agente técnico Jornada Ordinaria Plata  | 152.074.777        | 57.933.248        | - 5.431.242             | 8.400.321         |                | 2.969.079        |
| 1 Agente en la Entidad Compradora Jornada Ordinaria Plata  | 37.881.059         | 14.430.880        |                         | 2.306.941         |                | 2.306.941        |
| 4 Plataformas de Centro de Contacto para Agente Multicanal | 5.025.907          | 1.914.631         | - 119.664               |                   | 235.500        | 115.835          |
| Componentes complemento Puesto de Trabajo                  | 323.834            | 123.365           |                         |                   | 16.196         | 16.196           |
| 700 Minutos de conexión de fijo a celular                  | 190.439            | 72.548            |                         |                   | 9.518          | 9.518            |
| 4 Troncales SP   | 1.756.477          | 669.134           | - 41.821                |                   | 82.303         | 40.483           |
| 10.000 correos Mailing                                     | 370.000            | 148.000           |                         |                   | 19.418         | 19.418           |
| 500 Minutos de conexión de fijo a larga distancia nacional | 136.028            | 51.820            |                         |                   | 6.799          | 6.799            |
| IVA  | 37.574.119         | 14.315.289        |                         |                   |                | 1.042.389        |
| <b>Total</b>   | <b>235.332.638</b> | <b>89.658.916</b> | <b>- 5.592.727</b>      | <b>10.709.262</b> | <b>369.723</b> | <b>6.528.647</b> |

Es así, que la adición solicitada de \$6.528.647, corresponde a \$10.709.262 por concepto de ajuste por SMMLV, \$369.723 por concepto de incremento del IPC, -\$5.592.727 por la reducción en agentes y \$1.042.389 por concepto de IVA.

Inicialmente, la Orden de compra tenía un valor de \$235.332.638, equivalente a 235 SMMLV. La adición aprobada en diciembre fue por un valor de \$89.658.916; esta solicitud adición es por un valor de \$6.528.647, con lo cual, la adición total es de \$96.187.562, equivalente a un 41% del valor inicial de la orden de compra.

| COMPORTAMIENTO CENTRO DE CONTACTO  |                   |           |
|------------------------------------|-------------------|-----------|
| Salario mínimo 2022                | 1.000.000         |           |
| Salario mínimo 2023                | 1.160.000         |           |
|                                    |                   |           |
| Concepto                           | Valor             | SMMLV     |
| Valor inicial OC                   | 235.332.638       | 235       |
| Maximo a adicionar                 |                   | 118       |
| Valor adicionado VF 2023           | 89.658.916        |           |
| Valor a adicionar por ajuste SMMLV | 6.528.647         |           |
| <b>Total adiciones</b>             | <b>96.187.562</b> | <b>83</b> |

Con lo anteriormente expuesto, cordialmente se solicita que se realice la adición en el contrato ante la Tienda Virtual del estado colombiano, para lo cual se adjunta el correspondiente CDP.

Cordialmente,

Firmado Electronicamente por:  
JUAN PABLO GARZON PERAZA  
No. Radicado: 20234000007123  
Dependencia: DIRECCION DE GESTION DE INFORMACION - Experto