

MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	190306
Número de orden de compra a modificar:	44382

Entidad compradora:	Ministerio de Transporte
Nombre del solicitante:	Adriana Patricia Muñoz Clavijo
Proveedor:	CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2020-12-02 16:56:55

Campos a Actualizar

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

Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
43420	SERVICIOS BPO	CDP-21520	CDP	21520
43670	ASEO Y CAFETERIA 11720	CDP-11720	CDP	11720

Artículos actuales

No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
1	bpo01--1 - IT- BPO-CC-1-6- Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 9 Agente	11.37	Mes	33068727.00	CDP-21520	375991425.99



2	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técn Ordinaria-Plata - 3 Agente	11.37	Mes	9518691.00	CDP-21520	108227516.67
3	bpo01--3 - IT-BPO-CC-4-6-Agente Front Office sin herramienta_Técn Ordinaria-Plata - 2 Agente	11.37	Mes	5943942.00	CDP-21520	67582620.54
4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detallada Ordinaria-NA - 1 Supervisor	11.37	Mes	5255665.00	CDP-21520	59756911.05
5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Servicio 7x24-NA - 1 Unidad	11.37	Mes	183120.00	CDP-21520	2082074.40
6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_NA - 8 Anuncio	4.0	Mes	278864.00	CDP-21520	1115456.00
7	bpo01--7 - IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 4000 SMS	8.0	Mes	42920.00	CDP-21520	343360.00
8	bpo01--8 - IT-BPO-CC-26-2-Virtual Hold_NA_Servicio 7x24-NA - 600 Transacción	11.0	Mes	33468.00	CDP-21520	368148.00



9	bpo01--9 - IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 6000 Minuto	11.0	Mes	25740.00	CDP-21520	283140.00
10	bpo01--10 - IT-BPO-CC-46-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional_NA_NA - 8000 Minuto	11.37	Mes	223120.00	CDP-21520	2536874.40
11	bpo01--11 - IT-BPO-CC-11-1-Transferencia de llamadas o contactos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 1500 Transferencia	11.37	Mes	20520.00	CDP-21520	233312.40
12	bpo01--12 - IT-BPO-CC-10-4-Minuto de conexión Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional_NA_Minuto 7x24-NA - 1500 Minuto	11.37	Mes	65160.00	CDP-21520	740869.20
13	bpo01--13 - IT-BPO-CC-10-6-Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 8000 Minuto	11.37	Mes	308880.00	CDP-21520	3511965.60
14	bpo01--IVA	1.0	Unidad	169822216.97	CDP-21520	169822216.97
15	REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020	1.0	Unidad	35499436.50	CDP-21520	35499436.50
16	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 4010 SMS	2.0	Mes	43027.30	CDP-21520	86054.60
	HORA DESARROLLO	15.0	Hora	134000.00	CDP-21520	2010000.00



18	Agente Front Office sin herramienta_Técnico Ordinaria-Plata - 2 Agente	3.0	Mes	6300578.52	CDP-21520	18901735.56
19	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA -6334 Minuto	11.0	Mes	244555.74	CDP-21520	2690113.14
20	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 9 Agente	3.94	Mes	33068727.00	CDP-21520	130290784.38
21	IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Técnico Ordinaria-Plata - 5 Agente	3.94	Mes	15864485.00	CDP-21520	62506070.90
22	IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jornada Ordinaria-NA - 10000 SMS	3.94	Mes	107300.00	CDP-21520	422762.00
23	IT-BPO-CC-26-2-Virtual Hold_NA_Servicio 7x24-NA - 6000 Transacción	3.94	Mes	334680.00	CDP-21520	1318639.20
24	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_NA-NA - 30300 Minuto	3.94	Mes	173745.00	CDP-21520	684555.30
25	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minuto 7x24-NA - 18460 Minuto	3.94	Unidad/Mes	712740.60	CDP-11720	2808197.96



26	REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020	1.0	Unidad	13809118.15	CDP-11720	13809118.15
----	------------------------------------	-----	--------	-------------	-----------	-------------

Artículos editados y/o agregados

Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Editado	4	bpo01--4 - IT-BPO-CC-37-3-Supervisor operación Centro de Contacto_Detalle Ordinaria-NA - 1 Supervisor	11.30	Mes	5255665.00	CDP-21520	59389014.50
Editado	5	bpo01--5 - IT-BPO-CC-43-1-VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet_NA_Ser 7x24-NA - 1 Unidad	11.30	Mes	183120.00	CDP-21520	2069256.00
Editado	6	bpo01--6 - IT-BPO-CC-14-1-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva_NA_I NA - 8 Anuncio	1.00	Mes	278864.00	CDP-21520	278864.00
Eliminar	19	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA -6334 Minuto	11.0	Mes	244555.74	CDP-21520	2690113.14
Editado	20	IT-BPO-CC-1-6-Agente de Centro de Contacto_Técnico Ordinaria-Plata - 9 Agente	3.52	Mes	33068727.00	CDP-21520	116401919.04

Documento firmado digitalmente por GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO en 09/12/2020 3:53:30 p. m.

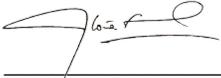


Editado	21	IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria-Plata - 5 Agente	3.82	Mes	15864485.00	CDP-21520	60602332.70
Eliminar	25	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular Todos los operadores de telefonía móvil celular_NA_Minu 7x24-NA - 18460 Minuto	3.94	Unidad/Mes	712740.60	CDP-11720	2808197.96
Editado	26	REAJUSTE POR AUMENTO SALARIAL 2020	1.00	Unidad	11792253.00	CDP-11720	11792253.00
Nuevo	Nuevo	bpo01--2 - IT-BPO-CC-2-6-Agente en la Entidad Compradora_Té Ordinaria-Plata - 7 Agente	0.97	Mes	23542897.00	CDP-11720	22836610.09
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-15-1-Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos_NA_Jorn Ordinaria-NA - 60000 SMS	1.00	Mes	643800.00	CDP-11720	643800.00
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-26-2-Virtual Hold_NA_Servic 7x24-NA - 11768 Transacción	1.00	Mes	656419.04	CDP-11720	656419.04
Nuevo	Nuevo	IT-BPO-CC-44-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador_NA_M NA - 90502 Minuto	1.00	Mes	388253.58	CDP-11720	388253.58
	14	bpo01--IVA	1.00	Unidad	169822216.20	CDP-21520	169822216.20



Detalle o justificación de la aclaración

Se requiere realizar modificación a los servicios establecidos en la orden de compra, como también adicionar: 7 agentes en la entidad compradora, mensajes SMS, virtual hold, minuto IVR enrutador. Y adicionalmente se requiere reducir el valor de \$4.80. Esta modificación se realiza según justificación del supervisor.



Firma ordenador del gasto

Nombre: GLORIA ELVIRA ORTIZ CAICEDO

Documento: 51.808.162



Firma de proveedor

Nombre: Julio Pavan

Documento: 1013772



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

<u>INFORMACIÓN GENERAL</u>	
TIPO DE CONTRATO Y NÚMERO	Orden de compra: 44382 (numeración interna 170 de 2020)
CONTRATISTA	CONALCREDITOS-CONALCENTER BPO
<u>MODIFICACIONES REALIZADAS (en caso que aplique)</u>	<p>Modificación No. 1 -adición y Modificación- suscrita el 12 de marzo de 2020.</p> <p>Aclaración – valor IVA - suscrita 17 de junio del 2020.</p> <p>Modificación No. 2 –Adición, Prorroga y Modificación- suscrita el 3 de septiembre de 2020</p>
FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL	31-12-2020
VALOR ACTUAL	MIL SESENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS VEINTITRÉS MIL TRECIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS CON NOVENTA Y UN CENTAVOS M/CTE. (\$1.063.623.358,91)

<u>INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD</u>	
TIPO DE MODIFICACIÓN	Reducción y modificación
VALOR ADICIONAR	“No Aplica”
FORMA DE PAGO	“No Aplica”
PRÓRROGA	“No Aplica”
SUSPENSIÓN	“No Aplica”
REDUCCIÓN	\$4,80
OTRA MODIFICACIÓN	“No Aplica”
AFECTACIÓN PRESUPUESTAL	9120 DEL 4/09/2020

<u>JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD</u>
<p>El día 20 de enero de 2020 el Ministerio de Transporte emitió la orden de compra para la adquisición de servicios BPO hasta el 19 de diciembre de 2020 por valor de \$716.070.108,53.</p> <p>El día 12 de marzo de 2020, se suscribió modificación N°1, mediante la cual se adicionó el</p>

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

valor de \$69.850.891,70 para un valor total de \$785.921.000,23 y se modificaron algunos servicios de la orden de compra.

En virtud de lo anterior, en el formato de modificación establecido para tal fin por Colombia Compra Eficiente por error no se modificó el valor del IVA, razón por la cual mediante aclaración de fecha 12 de marzo de 2020 se realizó el correspondiente ajuste.

El día 3 de septiembre de 2020 se suscribió la modificación No. 2 mediante la cual se adicionó por valor de \$277.702.358,68 para un valor total de \$1.063.623.358,91, se prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2020 y se modificaron algunos servicios de la orden de compra.

Durante la vigencia 2020, el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional con ocasión a la pandemia Covid-19, y que como medida de mitigación y propagación del mismo, decretó periodos de aislamiento preventivo, siendo el último prorrogado mediante Decreto 1550 del 28 de noviembre de 2020 hasta el 16 de enero de 2021 y en consecuencia manteniendo el trabajo en casa.

Adicionalmente el presidente de la República emitió la Directiva Presidencial número 7 del 27 de agosto del 2020 *“RETORNO GRADUAL Y PROGRESIVO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS A LAS ACTIVIDADES LABORALES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANERA PRESENCIAL”*, en donde estableció entre otros, que las entidades públicas de la Rama Ejecutiva del orden nacional procurarán prestar sus servicios de forma presencial hasta con un 30% de sus servidores y contratistas, de tal manera que el 70% restante continúe realizando trabajo en casa.

Así las cosas, el Ministerio de Transporte el día 02 de septiembre del 2020 mediante memorando 20203400058363 cuyo asunto fue: *“Comunicado Número Diez (10). Prórroga de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19 e instrucciones en virtud de la Directiva Presidencial No 07 del 27 de agosto de 2020.”* señaló:

“Se reitera que los colaboradores que asistan de manera presencial a las instalaciones del Ministerio, no deben presentar las condiciones especiales establecidas en el artículo 5 del protocolo de Bioseguridad del Ministerio de Transporte, Resolución 20203040004125 del 01- 06-2020 “Por la cual se adoptan, adaptan e implementan las medidas de bioseguridad dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 666 de 2020, con el fin de mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19 en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones”, las cuales son:

- a) Mujeres en estado de embarazo y madres lactantes.*

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

b) *Personas mayores de sesenta (60) años.*

c) *Personas con morbilidades preexistentes identificadas como factores de riesgos para COVID-19, tales como, asma, enfermedad renal crónica – ERC, diabetes, enfermedad cardiovascular, hipertensión arterial – HTA, accidente cerebrovascular – ACV, VIH, cáncer, uso de corticoides o inmunosupresores, enfermedad pulmonar obstructiva crónica – EPOC, sufran de mal nutrición (obesidad o desnutrición).*

d) *Personas que convivan con niños(as) menores de 14 años, adultos mayores de 70 años, o con personas con morbilidades preexistentes identificadas como factores de riesgos para el coronavirus COVID-19.”*

Las anteriores medidas tuvieron la única finalidad de la preservación de la vida propia y familiar de todos los colaboradores, pero originó que en algunas Direcciones Territoriales afectara de manera directa la atención al ciudadano de forma presencial, si bien los funcionarios de las Direcciones Territoriales están trabajando en casa, se está presentando atraso en los trámites a cargo de cada una de las territoriales, en razón a que existen trámites que únicamente se pueden adelantar manera presencial tales como: registro de huellas, fotografías, firma de documentos entre ellos notificaciones de los actos administrativos, autorizaciones y/o permisos de transporte y otros.

A continuación, se relaciona la situación específica de cada Dirección Territorial:

DIRECCIÓN TERRITORIAL	TRÁMITES PENDIENTES POR ATENDER	PETICIONES PENDIENTES POR ATENDER	FUNCIONARIOS CON CONDICIONES ESPECIALES	FUNCIONARIOS SIN CONDICIONES ESPECIALES
BOLIVAR	2.963	463	7	1
HUILA	365	101	7	1
ATLANTICO	1018	403	12	2
NTE DE SANTANDER	420	126	5	2
SUCRE – CORDOBA(1)	479	126	3	3
MAGDALENA	166	98	7	1
INSPECCION FLUVIAL ARAUCA (2)	2	2	1	0

(1) La Dirección Territorial Sucre – Córdoba atiende dos departamentos. La oficina dispuesta en el Departamento de Sucre es atendida por 1 funcionario, el cual en el momento por presentar condiciones especiales no puede asistir a la sede, lo cual ha obligado a los usuarios del Departamento de Sucre desplazarse a la ciudad de Montería Córdoba, siendo una barrera clara para los ciudadanos acceder a los servicios de la Entidad.

(2) La Inspección Fluvial Arauca cuenta con una sola persona la cual por presentar condiciones especiales está imposibilitada para realizar atención al público, por tal razón no hay quien atienda los tramites presenciales, en esta inspección fluvial, se realizan tramites que en su mayoría son permisos de zarpe.

Teniendo en cuenta lo anterior, en donde se evidencia el volumen de solicitudes y peticiones pendientes por atender, siendo la más crítica la Dirección Territorial Bolívar, es necesario adicionar 7 agentes (agentes en la entidad compradora) para la prestación de

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

servicios de forma presencial en cada territorial, con el fin de contar con el apoyo para la atención de los ciudadanos como también en la realización de las actividades antes descritas.

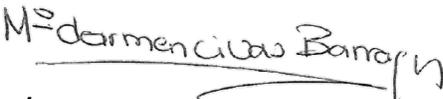
Para la adición de los 7 agentes, se requiere realizar las siguientes modificaciones a los ítems de la orden de compra así:

		MODIFICACION	
		ANTES	AJUSTE
4	Supervisor operación Centro de Contacto	\$59.756.911,05	\$59.389.014,50
5	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	\$2.082.074,40	\$2.069.256
6	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	\$1.115.456	\$278.864
19	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$2.690.113,14	Se elimina este ítem debido a que la demanda de este servicio fue soportado por el ítem 13
20	Agente de Centro de Contacto	Tiempo de prestación de servicios 3,94	3,52
21	Agente en la Entidad Compradora	Tiempo de prestación de servicios 3,94	3,82
25	Minuto de conexión Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular	\$2.808.197,96	Se elimina este ítem debido a que la demanda de este servicio fue soportado por el ítem 13
26	Reajuste por aumento salarial 2020	\$13.809.118,15	\$11.792.253
27	Agente en la Entidad Compradora	NUEVO	\$22.836.610,09
28	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	NUEVO	\$643.800
29	Virtual Hold	NUEVO	\$656.419,04
30	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Enrutador	NUEVO	\$388.253,58

En virtud de lo anterior no es necesario la adición de recursos, sin embargo, se solicita la reducción por valor de \$4,80 para un valor final de la orden de compra por \$1.063.623.354,11.

ANEXOS	- CDP 11720 DEL 21/06/2020
---------------	----------------------------

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

	- Cotización presentada por el prestador de servicios Conalcreditos.
FIRMA  MARÍA DEL CARMEN VIVAS BARRAGÁN Coordinadora del Grupo de Servicio al Ciudadano	

Proyectó: Edinson Espinoza Escalante
 Alex Daniel Marroquin Barragan
 Revisó: Angela Isabel Rodriguez Fernandez