



Bogotá D.C., 13 de agosto de 2018

Bogotá D.C., 13/08/2018

N° Radicado: 4201814000005735

Señor
Ciudadano Anónimo
La Ciudad

Asunto: Quejas sobre respuesta

Estimado Ciudadano,

A continuación, se encuentra la respuesta a las preguntas que plantea en su consulta:

1. “¿La entidad puede exigir al proveedor de servicio un coordinador de mesa de servicios sin que este se encuentre dentro de la orden de compra (...)?”

Respuesta: La ficha técnica del Acuerdo Marco de Servicios BPO, en la sección correspondiente a coordinador para servicios de mesa de ayuda, señala que el proveedor debe proporcionar un coordinador en órdenes de compra de entre 1 y 10 agentes. Esto quiere decir que no es necesario que la entidad compradora agregue una línea con el artículo de coordinador, pero sí debe existir la especificación de la necesidad del coordinador en la solicitud de cotización. Así, la entidad sólo puede exigir que el proveedor proporcione el coordinador que viene incluido en el servicio de agentes si lo especificó de esta forma en la solicitud de cotización.

2. De ser cierto que la entidad puede solicitar este servicio sin ningún costo, para nosotros proveedores genera un desequilibrio económico. Y no vemos con validez como la descripción de un servicio ajeno a la orden de compra, pueda afectar el servicio solicitado por la entidad.

Respuesta: La obligación de proporcionar un coordinador en las órdenes de compra está establecida en la ficha técnica, que hace parte integral de la minuta del contrato, razón por la cual los proveedores deben cumplirla. Esta condición era de conocimiento de los Proveedores en el momento de elaborar su oferta, de modo que no es posible alegar que proporcionar este coordinador constituya un desequilibrio económico.

