

# MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Id Solicitud:	412918
Número de orden de compra a modificar:	107602

Entidad compradora:	Instituto Colombiano Para La Evaluación De La Educación
Nombre del solicitante:	David Fernando Diaz Palacio
Proveedor:	BPM Consulting
Mecanismo de agregación de demanda:	Servicios BPO II

Tipo de Solicitud:	Modificación de la Orden de Compra
Fecha:	2024-07-18 17:52:48

## Campos a Actualizar

Campo	Valor Actual	Nuevo Valor
Fecha de vencimiento	2024-07-25	2024-09-30

## Cuentas asociadas

Id	Nombre	Código	Segmento 1	Segmento 2
102466	CDP CANALES DE ATENCIÓN 2023	CDP-10045	CDP	10045
102467	VF CANALES DE ATENCIÓN 2023	VF-ACTA 148-2023	VF	ACTA 148-2023
107981	CDP Adición Nro. 2	CDP-10622	CDP	10622
119775	CDP Adición Nro. 3	CDP-12032	CDP	12032
Nueva	CDP Adición Nro. 4	CDP-13088	CDP	13088

## Artículos actuales

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

1	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA 75 Mes	15.0	Mes	228375000.00	CDP-10045	3425625000.00
2	bpo02--2 - IT- BPO-33-1- Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 1 Mes	15.0	Mes	8400000.00	CDP-10045	126000000.00
3	bpo02--3 - IT- BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada 5 Mes	15.0	Mes	31250000.00	CDP-10045	468750000.00
4	bpo02--4 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampliada 5 Mes	15.0	Mes	35375000.00	CDP-10045	530625000.00
5	bpo02--5 - IT- BPO-39-1- Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA 1 Mes	15.0	Mes	5215474.96	CDP-10045	78232124.40
6	bpo02--6 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA 1 Mes	15.0	Mes	12050000.00	CDP-10045	180750000.00
7	bpo02--7 - IT- BPO-62-36- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Escáner Alto Rendimiento A4_Zona 1_NA_NA_NA_NA 2 Escáner Alto Rendimiento A4	15.0	Mes	944000.00	CDP-10045	14160000.00

8	bpo02--8 - IT-BPO-62-7-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora térmica_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_I	15.0	Mes	310000.00	CDP-10045	4650000.00
9	bpo02--9 - IT-BPO-25-2-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra diurna_Plata_NA_M	1.0	Mes	33600000.00	CDP-10045	33600000.00
10	bpo02--10 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_Plata_NA_I	1.0	Mes	67200000.00	CDP-10045	67200000.00
11	bpo02--11 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_N	3.0	Mes	1530000.00	CDP-10045	4590000.00
12	bpo02--12 - IT-BPO-37-2-Supervisor Servicios BPO_Hora Extra diurna_NA_NA_NA	1.0	Mes	4864000.00	CDP-10045	4864000.00
13	bpo02--13 - IT-BPO-37-4-Supervisor Servicios BPO_Hora Extra dominical y festivo_NA_NA_NA	1.0	Mes	9600000.00	CDP-10045	9600000.00
14	bpo02--IVA	1.0	Unidad	1040027456.04	CDP-10045	1040027456.04
15	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_N	1.0	Mes	182700000.00	CDP-10045	182700000.00

16	bpo02--3 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallad 3 Mes	1.0	Mes	18750000.00	CDP-10045	18750000.00
17	bpo02--4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_ 3 Mes	1.0	Mes	21225000.00	CDP-10045	21225000.00
18	bpo02--9 - IT-BPO-25-2-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra diurna_Plata_NA_M 267 Hora	1.0	Mes	4005000.00	CDP-10045	4005000.00
19	bpo02--10 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_Plata_NA_I 267 Hora	1.0	Mes	8010000.00	CDP-10045	8010000.00
20	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 2Mes	3.0	Mes	6090000.00	CDP-10622	18270000.00
21	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 7Mes	1.0	Mes	21315000.00	CDP-10622	21315000.00
22	bpo02--1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_N/ 1Mes	2.0	Mes	3045000.00	CDP-10622	6090000.00
23	Ajuste Incremento Salarial	1.0	Unidad	243985211.79	CDP-12032	243985211.79
24	Ajuste IPC	1.0	Unidad	832379.81	CDP-12032	832379.81

## Artículos editados y/o agregados

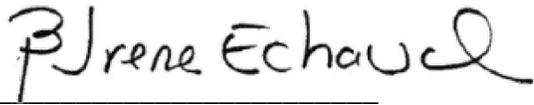
Tipo	No	Artículo	Cantidad	Unidad	Precio	Cuenta	Total
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 75 Mes	2.00	Mes	255939862.50	CDP-13088	511879725.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--2 - IT- BPO-33-1- Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jorn Ordinaria _NA_NA_NA_NA_ 1 Mes	2.00	Mes	9413880.00	CDP-13088	18827760.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--3 - IT- BPO-38-1- Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detall 5 Mes	2.00	Mes	35021875.00	CDP-13088	70043750.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--4 - IT- BPO-37-6- Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Ampli 5 Mes	2.00	Mes	39644762.50	CDP-13088	79289525.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--5 - IT- BPO-39-1- Formador_Jorna Ordinaria_NA_N 1 Mes	2.00	Mes	5844982.79	CDP-13088	11689965.58
Nuevo	Nuevo	bpo02--6 - IT- BPO-35-1- Coordinador Nacional_Jornad Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_M 1 Mes	2.00	Mes	13504435.00	CDP-13088	27008870.00

Nuevo	Nuevo	bpo02--7 - IT- BPO-62-36- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Escáne Alto Rendimiento A4_Zona 1_NA_NA_NA_M 2 Escáner Alto Rendimiento A4	2.00	Mes	1031603.20	CDP-13088	2063206.40
Nuevo	Nuevo	bpo02--8 - IT- BPO-62-7- Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresc térmica_Zona 1_Alto volumen_NA_NA 2 Impresora térmica	2.00	Mes	338768.00	CDP-13088	677536.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--12 - IT- BPO-37-2- Supervisor Servicios BPO_Hora Extra diurna_NA_NA_ 128 Hora	2.00	Mes	681385.60	CDP-13088	1362771.20
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 9 Mes JULIO PONAL	1.00	Mes	30712783.50	CDP-13088	30712783.50
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 14 Mes AGOSTO PONAL	1.00	Mes	47775441.00	CDP-13088	47775441.00
Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 4 Mes SEPT PONAL	1.00	Mes	13650126.00	CDP-13088	13650126.00

Nuevo	Nuevo	bpo02--1 - IT- BPO-25-1- Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_ 9 Mes CSJ	2.00	Mes	30712783.50	CDP-13088	61425567.00
Editado	14	bpo02--IVA	1.00	Unidad	1206544791.11	CDP-10045	1206544791.11

#### Detalle o justificación de la aclaración

Por medio de la presente y de conformidad con la justificación remitida por el supervisor del contrato, las partes hemos acordado adicionar a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de MIL CUARENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.042.924.362) IVA INCLUIDO y demás impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar, así como prorrogar su plazo de ejecución hasta el 30 de septiembre de 2024. Ver documento de justificación. El valor de la adición se encuentra respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 13088 del 16 de julio de 2024 expedido por la Subdirección Financiera y Contable del Icfes



Firma ordenador del gasto

Nombre: **BLANCA IRENE ECHAVARRÍA LOTERO**

Documento: c.c. 43.505.696 de Medellín



Firma de proveedor

Nombre: **Norberto Duarte Monsalve**

Documento: C.C. 91.278.784 de Bucaramanga

Revisó: David Fernando Díaz Palacio – Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales  
 Revisó: Víctor Raúl Tovar Méndez – Coordinador del Grupo de Contratación de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales  
 Proyectó: Gustavo Andrés Lobo Garrido – Abogado - Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales



\*202430002739\*

Fecha Radicado: 2024-07-18 08:44:18.737

Radicado No.: 202430002739

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Para: DAVID FERNANDO DÍAZ PALACIO**  
**Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales**

**De: NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**  
**Coordinadora GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

**ASUNTO: Solicitud adición y prórroga contrato ICFES-414-2023**

**Cordial saludo doctor Díaz,**

**Me permito enviar los documentos requeridos para la solicitud de adición y prórroga del contrato 414 de 2023, cuyo objeto es "Contratar la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio".**

**Para tal fin, se anexan los documentos relacionados a continuación:**

- 1. Solicitud de adición y prórroga**
- 2. Aceptación adición y prórroga**
- 3. Constancia de ejecución financiera**
- 4. Documentos proveedor BPM Consulting SAS**

**Cordialmente,**



**NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**



\*202430002739\*

Fecha Radicado: 2024-07-18 08:44:18.737

## **Coordinadora GIT denominado Unidad de Atención al Ciudadano**

Anexo: Zip documentos adición y prórroga ICFES-414-2023

Elaboró: JPPENA

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

**Para:** DAVID FERNANDO DÍAZ PALACIO  
Subdirector de Abastecimiento y Servicios Generales

**De:** NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA  
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano.

**Asunto:** Solicitud de adición del Contrato No. ICFES-414-2023 (Orden de compra 107602)

**Fecha:** 17 de julio de 2024

Respetado subdirector:

De manera atenta se solicita adelantar el trámite de adición del contrato No. **ICFES-414-2023 (Orden de compra 107602)** cuyo objeto consiste en “Contratar la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio”.

## ANTECEDENTES:

### Adiciones:

**Otrosí No. 1** del 05 de junio de 2023, por medio de cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y UN MIL CIENTO PESOS M/CTE (\$279.281.100), IVA INCLUIDO.

**Otrosí No. 2** del 18 de julio de 2023, por medio de cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$54.353.250), IVA INCLUIDO.

**Otrosí No. 4** del 20 de febrero de 2024, por medio de cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$291.332.934) IVA INCLUIDO.

**Prórroga:** No aplica

### Otra Modificación:

**Otrosí No. 3** del 12 de diciembre de 2023, por medio de la cual se aclara y ajusta la desagregación del valor total del Contrato No. ICFES-414-2023 (Orden de compra 107602) por vigencias, quedando de la siguiente manera: Vigencia 2023 \$3.474.375.090,29; Vigencia 2024 \$2.748.148.147,75; Valor total \$ 6.222.523.238,04

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

El pasado 12 de abril de 2023, se generó a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) suscrita con BPM CONSULTING S.A.S. – BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., cuyo objeto consiste en “Contratar la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio”.

El valor de la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) se estableció hasta la suma de CINCO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS CON CUATRO CENTAVOS M/CTE (\$5.888.888.888,04), valor estimado para ejecutar durante las vigencias 2023 y 2024.

El valor correspondiente a la vigencia 2023 se encuentra amparado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 10045 del 21 de febrero de 2023 y Registro Presupuestal No. 10218 del 13 de abril del 2023, ambos expedidos por la Subdirección Financiera y Contable. Por su parte, el valor correspondiente a la vigencia 2024 se encuentra respaldado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 11468 del 02 de enero de 2024 y Registro Presupuestal No. 11740 del 02 de enero del 2024, ambos expedidos por la Subdirección Financiera y Contable

El plazo de ejecución de la referida orden de compra es hasta el **25 de julio de 2024**, plazo que se empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución, a saber: Expedición del Registro Presupuestal y Aprobación de la Garantía, hecho que ocurrió el día **02 de mayo de 2023**.

El día 05 de junio de 2023, las partes suscribieron el Otrosí Nro. 1 por medio de cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y UN MIL CIEN PESOS M/CTE (\$279.281.100), IVA INCLUIDO, con motivo de la aplicación en la modalidad de lápiz y papel de las Pruebas Saber Pro y Saber T y T.

El día 18 de julio de 2023, las partes suscribieron el Otrosí Nro. 2 por medio de cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$54.353.250), IVA INCLUIDO, con ocasión a la aplicación de las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de subintendente. Lo anterior, en cumplimiento de las obligaciones a cargo del Icfes previstas en el Contrato Interadministrativo No. PN-DINAE No. 80-5-10017-23 suscrito con la POLICÍA NACIONAL - DIRECCION NACIONAL DE ESCUELAS.

El día 12 de diciembre de 2023, las partes suscribieron el Otrosí Nro. 3 por medio del cual acordaron aclarar y ajustar la desagregación del valor total del Contrato No. ICFES-414-2023 (Orden de compra 107602) por vigencias, quedando de la siguiente manera:

VIGENCIA	VALOR
2023	\$ 3.474.375.090,29
2024	\$ 2.748.148.147,75
Total	\$ 6.222.523.238,04

El 20 de febrero de 2024, las partes suscribieron el Otrosí No. 4 por medio del cual se adicionó a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de DOSCIENTOS NOVENTA Y UN

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$291.332.934) IVA INCLUIDO, con el fin de cubrir el incremento SMMLV e IPC de los ítems contratados, y así dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9.2 “Actualización de precios de los Servicios BPO” de la Cláusula 10 “Actualización de precios y artículos del Catálogo” del Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

De acuerdo con lo anterior, la citada orden de compra se encuentra actualmente discriminada de la siguiente manera:

Línea	Presupuesto	Descripción	Cant.	Unidad	Precio	Total
1	CDP 10045	bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 75 Mes	15.0	Mes	228.375.000,00	3.425.625.000,00
2	CDP 10045	bpo02-2 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	15.0	Mes	8.400.000,00	126.000.000,00
3	CDP 10045	bpo02-3 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_NA_NA_NA_NA - 5 Mes	15.0	Mes	31.250.000,00	468.750.000,00
4	CDP 10045	bpo02-4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Amplia_NA_NA_NA_NA - 5 Mes	15.0	Mes	35.375.000,00	530.625.000,00
5	CDP 10045	bpo02-5 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	15.0	Mes	5.215.474,96	78.232.124,40
6	CDP 10045	bpo02-6 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes	15.0	Mes	12.050.000,00	180.750.000,00
7	CDP 10045	bpo02-7 - IT-BPO-62-36-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Escáner Alto Rendimiento A4_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 2 Escáner Alto Rendimiento A4	15.0	Mes	944.000,00	14.160.000,00
8	CDP 10045	bpo02-8 - IT-BPO-62-7-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Impresora térmica_Zona 1_Alto volumen_NA_NA_NA - 2 Impresora térmica	15.0	Mes	310.000,00	4.650.000,00
9	CDP 10045	bpo02-9 - IT-BPO-25-2-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra diurna_Plata_NA_NA_NA - 2240 Hora	1.0	Mes	33.600.000,00	33.600.000,00
10	CDP 10045	bpo02-10 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_Plata_NA_NA_NA - 2240 Hora	1.0	Mes	67.200.000,00	67.200.000,00
11	CDP 10045	bpo02-11 - IT-BPO-41-1-Distintivo Institucional_NA_NA_NA_NA_NA - 6 Distintivo	3.0	Mes	1.530.000,00	4.590.000,00
12	CDP 10045	bpo02-12 - IT-BPO-37-2-Supervisor Servicios BPO_Hora Extra diurna_NA_NA_NA_NA_NA - 128 Hora	1.0	Mes	4.864.000,00	4.864.000,00
13	CDP 10045	bpo02-13 - IT-BPO-37-4-Supervisor Servicios BPO_Hora Extra dominical y festivo_NA_NA_NA_NA_NA - 128 Hora	1.0	Mes	9.600.000,00	9.600.000,00
14	CDP 10045	bpo02-IVA	1.0	Unidad	1.040.027.456,04	1.040.027.456,04
15	CDP 10045	bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 60Mes	1.0	Mes	182.700.000,00	182.700.000,00
16	CDP 10045	bpo02-3 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_NA_NA_NA_NA - 3 Mes	1.0	Mes	18.750.000,00	18.750.000,00
17	CDP 10045	bpo02-4 - IT-BPO-37-6-Supervisor Servicios BPO_Jornada	1.0	Mes	21.225.000,00	21.225.000,00

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

18	CDP 10045	bpo02-9 - IT-BPO-25-2-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra diurna_Plata_NA_NA_NA - 267 Hora	1.0	Mes	4.005.000,00	4.005.000,00
19	CDP 10045	bpo02-10 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_Plata_NA_NA_NA - 267 Hora	1.0	Mes	8.010.000,00	8.010.000,00
20	CDP 10622	bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jomada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 2Mes	3.0	Mes	6.090.000,00	18.270.000,00
21	CDP 10622	bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jomada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 7Mes	1.0	Mes	21.315.000,00	21.315.000,00
22	CDP 10622	bpo02-1 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jomada Ordinaria_Plata_NA_NA_NA - 1Mes	2.0	Mes	3.045.000,00	6.090.000,00
23	CDP 12032	Ajuste Incremento Salarial	1.0	Unidad	243.985.211,79	243.985.211,79
24	CDP 12032	Ajuste IPC	1.0	Unidad	832.379,81	832.379,81
					<b>6.513.856.172,04 COP</b>	

## JUSTIFICACIÓN TÉCNICA:

De conformidad con el artículo 12 de la Ley 1324 de 2009, el Icfes es una Empresa Estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información que permita mejorar la calidad de la educación.

Ahora bien, la Dirección General del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, haciendo uso de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por el Decreto 5014 de 2019, artículo 115 de la Ley 489 de 1998, establece la Resolución 325 de 2010 "Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano", con el propósito de garantizar una prestación articulada entre la ciudadanía y el Instituto ante las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a través de los canales de comunicación al Icfes.

Asimismo, la Resolución 218 de 2014 "por la cual se consolidan y complementan las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, se ajustan su objeto y funciones y se establecen las funciones del Coordinador" refiere en su artículo 2 que, el grupo interno de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, dependiente de la Secretaría General del Icfes, tiene como objetivo principal la atención a la ciudadanía y prestación del servicio de información mediante la solución efectiva de las peticiones, quejas y reclamos. Adicionalmente, la Resolución 113 de 2016, menciona que es responsabilidad de la unidad de Atención al Ciudadano del Icfes la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos.

En concordancia con lo anterior, la Unidad de Atención al Ciudadano, gestiona las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía y grupos de interés mediante los diferentes canales oficiales de atención del Icfes. Dentro de las funciones reglamentadas que cumple la Unidad, se encuentran la ejecución de los planes y los programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base a políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad, las actividades de la gestión del nuevo modelo de servicio lo que implica la evaluación del servicio y cumplimiento de los estándares de calidad. Todo lo anterior asociado a los aspectos relevantes de calidad y mejoramiento continuo para una correcta prestación de servicio en la atención a la ciudadanía.

En el marco de las obligaciones antes descritas y teniendo en cuenta que el Instituto cuenta con una vista 360° de las atenciones de los usuarios por todos los canales de atención, así como la interoperabilidad

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

entre el PBX y la línea de atención al ciudadano; y de que, además, la Entidad administra la infraestructura tecnológica tanto de los canales de atención a través de un CRM (Customer Relationship Management) Dynamics 365, así como del servicio de la solución de telefonía, la Unidad de Atención al Ciudadano terceriza la prestación del servicio de operación de los canales de atención de la Entidad, es decir contrata un proveedor experto que preste el personal requerido para la gestión de las PQRSD que ingresan al Icfes.

Para tal fin, se suscribió el contrato ICFES-414-2023 con BPM Consulting SA, quien se ha convertido en un aliado estratégico, suministrando el personal necesario e idóneo para la prestación del servicio de operación de los canales de atención del Icfes, acatando la normatividad vigente aplicable y generando satisfacción del servicio a la ciudadanía y dando cumplimiento a los lineamientos para mejorar la prestación del servicio a los grupos de interés del Icfes.

Dicho contrato, tiene vigencia hasta el 25 de julio de 2024. Sin embargo, con el fin de garantizar la prestación del servicio y no interrumpir el mismo, surge la necesidad de adicionar y prorrogar el contrato hasta el 30 de septiembre de 2024. Lo anterior, teniendo en cuenta que, desde la experiencia, se ha evidenciado que este tipo de servicios demandan una inversión inicial de personal, escuela de formación e implementación de los procesos que garantizan la continuidad del servicio y la correcta prestación del mismo, por lo que se considera necesario contar con suficiente tiempo para capitalizar todos y cada uno de los procesos que se manejan en el Centro de Gestión de Servicio. Así como, paralelamente ir trabajando en los documentos precontractuales del nuevo contrato.

Es importante señalar que la Unidad de Atención al Ciudadano recibió, en el último quinquenio (2019–2023), más de nueve millones de PQRSD a través de los diferentes canales de atención. Sin embargo, teniendo en cuenta que el Instituto ha optimizado los servicios que ofrece a la ciudadanía mediante estrategias como la racionalización de trámites, el lanzamiento del Chatbot, entre otras que promueven la autogestión de los trámites y servicios, ha permitido que las transacciones disminuyan en el transcurso del tiempo.

A continuación, se detalla la cantidad de las transacciones recibidas por cada canal de atención durante la vigencia 2023, las cuales corresponden a:

AÑO 2023									
AÑO 2023	TELÉFONO IVR	LLAMADA VIRTUAL	CHAT	CHATBOT	CORREO ELECTRÓNICO	FORMULARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA	ATENCIÓN PRESENCIAL	CORRESPONDENCIA	TOTAL TRANSACCIONES
ENERO	35.600	625	2.368	2.023	5.624	3.801	612	41	50.694
FEBRERO	50.058	1.310	2.445	3.300	7.436	6.594	580	32	71.755
MARZO	57.636	720	2.062	5.837	6.751	9.140	764	21	82.931
ABRIL	27.064	547	1.035	2.176	3.971	6.238	375	67	41.473
MAYO	99.746	935	0	-	11.236	14.073	1031	17	127.038
JUNIO	80.750	200	0	-	14.943	12.217	1296	36	109.442
JULIO	21.501	109	588	-	5.956	5.127	505	16	33.802
AGOSTO	23.554	380	1.151	-	6.205	5.540	465	13	37.308
SEPTIEMBRE	15.885	183	2.507	-	4.664	2.439	335	35	26.048
OCTUBRE	18.821	304	1.867	-	5.123	2.944	388	8	29.455
NOVIEMBRE	31.002	226	1.262	-	10.318	6.121	630	6	49.565
DICIEMBRE	13.771	274	1.962	-	4.615	2.832	269	6	23.729
<b>TOTAL</b>	<b>475.388</b>	<b>5.813</b>	<b>17.247</b>	<b>13.336</b>	<b>86.842</b>	<b>77.066</b>	<b>7.250</b>	<b>298</b>	<b>683.240</b>

Lo anterior denota que la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es una constante para todos los meses del año. Por ello, el funcionamiento de los canales debe estar habilitado sin excepción alguna, con el fin de evitar contratiempos y así garantizar la prestación de servicio y gestión de PQRSD sin interrupciones, en aras del cumplimiento de los derechos de petición de los ciudadanos, ya que su interrupción podría conllevar no sólo a riesgos administrativos, disciplinarios y jurídicos para la Entidad, sino que también podría afectar la imagen del Instituto y generar condiciones que

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

contribuyan al quebranto de los derechos de los ciudadanos, pues no se garantizaría la recepción y atención oportuna de las solicitudes radicadas por los grupos de interés.

Por otra parte, desde el quehacer del Instituto se desarrollan proyectos de evaluación los cuales son contratados por particulares a fin de ser ejecutados por el Icfes. Teniendo en cuenta lo anterior y atendiendo la naturaleza propia de este tipo de proyectos desde la Unidad de Atención al Ciudadano se disponen modelos diferenciados de atención frente a las reclamaciones y/o peticiones que se generan en las diferentes etapas de su desarrollo, entre los citados para el 2024 encontramos:

## 1. Policía Nacional

Para la atención de las reclamaciones y todas las PQRSD que se presenten en el marco de las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de subintendente, la Unidad de Atención al Ciudadano identificó lo siguiente:

- Que la población de Patrulleros que aplicó la prueba fue de aproximadamente 24.862.
- Que la duración de la actividad de atención a consultas y reclamaciones será entre los meses de julio y septiembre de 2024, si bien es cierto el contrato tiene un plazo de ejecución hasta el día 31 de octubre de 2024, los históricos de esta prueba dan cuenta que una vez finalizada la etapa de reclamaciones contra resultados se hace necesario el cubrimiento de un mes adicional para las peticiones que llegan como respuesta, así las cosas, el personal solicitado debe ir hasta septiembre.

A partir de lo anterior, se realiza el ejercicio con los siguientes porcentajes para cada uno de los meses de acuerdo con las siguientes métricas:

	Cantidad Estimada	Distribución de cada ítem		
		Julio	Agosto	Septiembre
Porcentaje de distribución de la demanda del servicio a lo largo del proyecto	100	43	43	14
Consultas esperadas 15% del universo de evaluados (24.862)	3729	1603	1603	522
Total de agentes para el proyecto	27	9	14	4

1. **Porcentaje de distribución de la demanda del servicio a lo largo del proyecto:** La concentración de cada mes se dimensionó tomando como referente el histórico de las transacciones del proyecto PONAL. Así las cosas, los meses con mayor participación están dados por la publicación de resultados (27 de julio) y la posterior etapa de reclamaciones frente a resultados (comprendida entre la semana del 29 de julio al 2 de agosto de 2024), se estima que el 85% de las peticiones lleguen finalizando el mes de julio e iniciando el mes de agosto razón por la cual se divide dicha cifra.

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

- 2. Consultas esperadas:** A partir del comportamiento histórico del proyecto, se pronostica que un 15% de la población total de patrulleros demandará los servicios de atención al ciudadano, lo anterior dado por factores como la masificación de la información del canal de atención habilitado para la prueba, la falta de credibilidad por parte de la población objetiva en los procesos del Icfes.
- 3. Agentes para el proyecto:** Para generar un panorama más claro en torno a la designación de los asesores para cada uno de los meses tenemos que finalizando el mes de julio se contará con una base de 9 agentes los cuales estarán de cara al alistamiento y publicación de resultados el 27 de julio, y el inicio de la etapa de reclamaciones posterior a la publicación de resultados el 29 de julio, en agosto a la base de 9 agentes se sumarán 5 agentes para dar respuesta a las peticiones generadas en torno al proyecto, por último en el mes de septiembre se dejarán 4 agentes a fin de asegurar el cierre de las peticiones que lleguen con ocasión al cumplimiento del plazo del contrato y actividades competencia de la Unidad de Atención al Ciudadano.

En conclusión, la disponibilidad y atención por los canales dispuestos, acorde con la estacionalidad del proyecto patrulleros, demandará la siguiente cantidad de agentes:

PROYECTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Policía Nacional	9	14	4	27

Lo anterior, fue definido a partir de la premisa de asegurar la atención en el dispuesto para el proyecto, contando con el cronograma patrulleros 2024 en adjunto. Para ello, se proyectaron los siguientes hitos:

1. Publicación de resultados (27 de julio de 2024)
2. Etapa de reclamaciones frente a resultados (29 de julio al 02 de agosto de 2024)
3. Etapa de respuesta a reclamaciones frente a resultados (05 al 14 agosto de 2024)

Por otro lado, es importante señalar que, al momento de la suscripción del Contrato Interadministrativo PN-DINAE No 80-5-10006-24, cuyo objeto consiste en “CONSTRUIR, DIAGRAMAR, APLICAR, CALIFICAR, PUBLICAR LOS RESULTADOS Y ATENDER LAS RECLAMACIONES DE LAS PRUEBAS PSICOTECNICAS Y DE CONOCIMIENTOS POLICIALES PARA EL CONCURSO DE PATRULLEROS PREVIO AL CONCURSO DE CAPACITACIÓN PARA INGRESO AL GRADO DE SUBINTENDENTE” firmado el día 07 de marzo de 2024, ya estaba en ejecución el contrato 414 del 2023 del centro de gestión de servicios de la entidad bajo la orden de compra 107602, por esta razón, las necesidades derivadas de las obligaciones pactadas con POLICÍA NACIONAL no fueron incluidas en la orden de compra, ya que, desde su estructuración, no era posible contemplarlas.

### 2. Consejo Superior de la Judicatura

El Icfes presta el servicio de ajuste de los instrumentos de evaluación, aplicación de la prueba de Estado, calificación, publicación de los resultados y atención de las reclamaciones del examen de estado para ejercer la profesión de abogado, dispuesto en la Ley 1905 de 2018 (Fase III).

De aquí que sea relevante citar que esta obedece a la primera vez que se aplicará esta prueba por parte del Icfes como operador seleccionado por parte del Consejo Superior de la Judicatura, por lo anterior no se cuenta con un histórico que permita estimar el comportamiento de la población objetiva de la prueba, aun así y acudiendo a la experticia dada de la ejecución de contratos con algunas características similares se puede llegar a las siguientes conclusiones.

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

1. La población objetiva de la prueba son los estudiantes de las carreras de Derecho del país, los cuales según lo dispuesto por la Ley 1905 de 2018 (Fase III), en su artículo 1 deben:

**ARTÍCULO 1.** Para ejercer la profesión de abogado, además de los requisitos exigidos en las normas legales vigentes, el graduado deberá acreditar certificación de aprobación del Examen de Estado que para el efecto realice el Consejo Superior de la Judicatura (CSJ), directamente o a través de una Institución de Educación Superior acreditada en Alta Calidad que se contrate para tal fin.

Se entenderá aprobado el Examen de Estado cuando el resultado supere la media del puntaje nacional de la respectiva prueba. En el resultado individual de cada examen, el CSJ señalará la representación porcentual del puntaje obtenido sobre la media nacional.

2. Para la primera aplicación del 2024 la población total fue de 733 estudiantes.
3. Atendiendo la naturaleza de la población objetiva de la prueba se estima que cada estudiante se comunique por lo menos una (1) vez con el Icfes, así las cosas, atendiendo la complejidad esperada de las peticiones se proyectan un total de 9 agentes para dar respuesta las reclamaciones frente a resultados de la citada prueba.

PROYECTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Consejo superior de la judicatura	9	9	0	18

Por otro lado, es importante señalar que, al momento de la suscripción del Contrato CO1.PCCNTR.5695413 No. 196 2023, cuyo objeto consiste en “Prestar el servicio de ajuste de los instrumentos de evaluación, aplicación de la prueba de Estado, calificación, publicación de los resultados y atención de las reclamaciones del examen de estado para ejercer la profesión de abogado, dispuesto en la Ley 1905 de 2018 (Fase III).” firmado el día 12 de diciembre de 2023 con el Consejo Superior de la Judicatura, ya estaba en ejecución el contrato 414 del 2023 del centro de gestión de servicios de la entidad bajo la orden de compra 107602, por esta razón, las necesidades derivadas de las obligaciones pactadas con el Consejo Superior de la Judicatura no fueron incluidas en la orden de compra, ya que, desde su estructuración, no era posible contemplarlas.

### JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA:

Para la determinación del valor de la adición para la prestación de los servicios de atención a los canales de atención que se prestan mediante la orden de compra 107602 (Contrato ICFES-414-2023), se tuvo en cuenta los costos unitarios ofertados por el proveedor por los dos meses que se prorrogará el contrato. Por consiguiente, el valor de la adición se encuentra soportado de la siguiente manera:

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

ORDEN DE COMPRA	Servicio	ICFES		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
		Cantidad por OC	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	75	\$ 3.412.531,50	75	\$ 255.939.862,50	75	\$ 255.939.862,50
	IT-BPO-33-1Agente Minero de Datos _ Agente profesional	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00
	IT-BPO-38-1Líder de calidad	5	\$ 7.004.375,00	5	\$ 35.021.875,00	5	\$ 35.021.875,00
	IT-BPO-37-6Supervisor Servicios BPO	5	\$ 7.928.952,50	5	\$ 39.644.762,50	5	\$ 39.644.762,50
	IT-BPO-39-1Formador	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79
	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00
	IT-BPO-62-36Componentes complemento Puesto de Trabajo_ Escáner Alto Rendimiento A4	2	\$ 515.801,60	2	\$ 1.031.603,20	2	\$ 1.031.603,20
	IT-BPO-62-7Componentes complemento Puesto de Trabajo Impresora térmica	2	\$ 169.384,00	2	\$ 338.768,00	2	\$ 338.768,00
	IT-BPO-37-2Supervisor Servicios BPO Hora Extra diurna	128	\$ 42.586,60	16	\$ 681.385,60	16	\$ 681.385,60
				Subtotal	\$ 361.421.554,59	Subtotal	\$ 361.421.554,59
				IVA	\$ 68.670.095,37	IVA	\$ 68.670.095,37
				TOTAL	\$ 430.091.649,96	TOTAL	\$ 430.091.649,96

Subtotal	\$ 722.843.109,18
IVA	\$ 137.340.190,74
Total 2 meses	\$ 860.183.299,92

Importante señalar que el contratista, mediante correo electrónico de fecha 11 de julio de 2024 indicó lo siguiente: “Nos permitimos manifestar que estamos de acuerdo con la adición de la OC 10762.”.

De acuerdo con la proyección elaborada por el proveedor y previamente verificada por la supervisión, se estima que la adición proyectada resulta por un valor de **OCHOCIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS PESOS M/CTE (\$860.183.300) IVA INCLUIDO**, correspondiente al valor de dos (2) meses que se requieren para garantizar la óptima prestación del servicio de operación de los canales de atención del Icfes.

Por otra parte, para definir el valor de la adición para gestionar las PQRSD de los proyectos especiales, se tuvo en cuenta la cantidad total de agentes por cada proyecto por el valor unitario ofertado por el proveedor

BPM Consulting SA bajo la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023)

## - Policía Nacional

ICFES- PROYECTO POLICIA NACIONAL			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad	Subtotal mes	Cantidad	Subtotal mes	Cantidad	Subtotal mes	
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	14	\$ 47.775.441,00	4	\$ 13.650.126,00	
				IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ 9.077.333,79	IVA	\$ 2.593.523,94
				TOTAL	\$ 36.548.212,37	TOTAL	\$ 56.852.774,79	TOTAL	\$ 16.243.649,94

Subtotal	\$ 92.138.350,50
IVA	\$ 17.506.286,60
Total 3 meses	\$ 109.644.637,10

## - Consejo Superior de la Judicatura

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

ICFES- CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	9	\$ 30.712.783,50	0	\$ 0,00
			Subtotal	\$ 30.712.783,50	Subtotal	\$ 30.712.783,50	Subtotal	\$ 0,00
			IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ 0,00
			TOTAL	\$ 36.548.212,37	TOTAL	\$ 36.548.212,37	TOTAL	\$ 0,00

Subtotal	\$ 61.425.567,00
IVA	\$ 11.670.857,73
Total 3 meses	\$ 73.096.424,73

De acuerdo con la proyección elaborada para cubrir los dos proyectos especiales de la Entidad, la adición proyectada es de **CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y UN MIL SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$182.741.062) IVA INCLUIDO**, correspondiente al valor de los 45 agentes que se requieren para la gestión de PQRSD de la Policía Nacional y del Consejo Superior de la Judicatura.

Es importante aclarar que para la determinación del valor de la adición para la prestación de los servicios de atención a los canales de atención que se prestan mediante la orden de compra 107602 (Contrato ICFES-414-2023), se calculó con el incremento del indicador macroeconómico aplicable (IPC o SMMLV), sobre cada ítem adquirido en la citada Orden de Compra, teniendo en cuenta los costos unitarios mensuales ofertados por el proveedor en la vigencia 2023, los cuales no pueden ser objeto de modificación. Los incrementos que tuvieron como base indicadores macroeconómicos se tuvieron en cuenta en el Otrosí No. 4 de la orden de compra 107602 (Contrato ICFES-414-2023), para los valores unitarios de la presente vigencia, por tanto, para la presente adición se toma como referencia los mismos valores unitarios de la vigencia 2023 para cada ítem indexados con los indicadores de IPC con el 9,28% y SMMLV con el 12,07%.

Por consiguiente, el valor de la adición se encuentra soportado de la siguiente manera con respecto a los valores unitarios:

ITEM	Descripción	Cantidad	Valor unitario 2023	Valores unitarios indexados	Observación	Valor unitario antes IVA 2024 - Adición	Diferencia
1	Agente en sitio - agente general	75	\$ 3.045.000	\$ 3.412.531,50	Incremento 12,07%	\$ 3.412.531,50	\$ 0,00
2	Agente minero de datos - Agente profesional	1	\$ 8.400.000	\$ 9.413.880,00	Incremento 12,07%	\$ 9.413.880,00	\$ 0,00
3	Líder de calidad	5	\$ 6.250.000	\$ 7.004.375,00	Incremento 12,07%	\$ 7.004.375,00	\$ 0,00
4	Supervisor servicios BPO	5	\$ 7.075.000	\$ 7.928.952,50	Incremento 12,07%	\$ 7.928.952,50	\$ 0,00
5	Formador	1	\$ 5.215.475	\$ 5.844.982,83	Incremento 12,07%	\$ 5.844.982,79	\$ 0,04
6	Coordinador nacional	1	\$ 12.050.000	\$ 13.504.435,00	Incremento 12,07%	\$ 13.504.435,00	\$ 0,00
7	Componentes complemento puestos de trabajo - Escaner alto rendimiento	2	\$ 472.000	\$ 515.801,60	Incremento 9,28%	\$ 515.801,60	\$ 0,00

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

ITEM	Descripción	Cantidad	Valor unitario 2023	Valores unitarios indexados	Observación	Valor unitario antes IVA 2024 - Adición	Diferencia
8	Componentes complemento puestos de trabajo - Impresora térmica	2	\$ 155.000	\$ 169.384,00	Incremento 9,28%	\$ 169.384,00	\$ 0,00
9	Supervisor servicios BPO Hora Extra Diurna	128	\$ 38.000	\$ 42.586,60	Incremento 12,07%	\$ 42.586,60	\$ 0,00

Así las cosas, el valor total para adicionar a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) es de **MIL CUARENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.042.924.362) IVA INCLUIDO.**

La distribución del valor total del contrato por vigencias quedaría de la siguiente manera:

VIGENCIA	VALOR
2023	\$ 3.474.375.090
2024	\$ 4.082.405.444
<b>Total</b>	<b>\$ 7.556.780.534</b>

## JUSTIFICACIÓN FINANCIERA:

El balance económico del contrato/convenio objeto de la solicitud, es el siguiente:

Concepto	Valor
Valor Inicial del Contrato	\$ 5.888.888.888,04
Valor adición No. 1 (Otrosí Nro. 1)	\$ 279.281.100
Valor adición No. 2 (Otrosí Nro. 2)	\$ 54.353.250
Valor adición No. 3 (Otrosí Nro. 4)	\$ 291.332.934
Valor a adicionar	\$1.042.924.362
Subtotal (No podrá ser mayor a la suma del contrato inicial más el 50% del valor del contrato expresado en salarios mínimos.)	\$1.667.891.646
Valor pagado al contratista (Entre el 02/05/23 y el 31/05/2024)	\$ 5.562.145.692
Valor pendiente por pagar al contratista (Entre el 01/06/2024 y el 25/07/2024)	\$ 433.581.434
Valor total del contrato incluida la adición solicitada	\$ 7.556.780.534

## JUSTIFICACIÓN JURÍDICA:

De acuerdo con la necesidad evidenciada, es pertinente indicar que la modificación que se propone no viola el principio de planeación habida cuenta que la misma se genera con el fin de que el Instituto pueda mantener la prestación del servicio de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y demás grupos de interés, para que el Icfes pueda atender de manera integral y efectiva las reclamaciones y todas las PQRSD que se presenten, en especial, las que se presentarán con las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de subintendente, así como las pruebas del Consejo Superior de la Judicatura. Para lo anterior, el

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

Instituto requiere contar con un personal adicional e idóneo para la operación de los canales de atención del Icfes, para que realicen un soporte oportuno, organizado, claro y pertinente de las PQRSD; y además se logre garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y los más altos estándares de calidad en cada interacción realizada con la ciudadanía.

De igual manera, la necesidad de prorrogar el plazo de ejecución del presente contrato se genera con el fin de que la Entidad cuente con un tiempo razonable para adelantar un nuevo proceso de selección, a efectos de contratar una empresa para la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, que ofrezca un servicio ágil y oportuno, y que responda a los requerimientos de la Entidad , garantizando de esta manera la continuidad del servicio.

También se debe señalar que, el valor de la adición solicitada, no supera el cincuenta por ciento (50%) del valor inicial del Contrato ICFES-414-2023, conforme lo dispuesto en el artículo 38 del Acuerdo Nro. 003 del 28 de diciembre del 2023 “*por el cual se adopta el Manual de Contratación del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación-Icfes*”

En este punto, y en relación con la facultad que les asiste a las partes de efectuar modificaciones o ampliar las condiciones inicialmente previstas en el contrato, se encuentra pertinente mencionar lo que ha dispuesto el Consejo de Estado, tanto en sus decisiones jurisprudenciales como en el ejercicio de su tarea consultiva, que la misma no podrá entenderse como una patente para introducir cambios ilimitados y excesivos al contrato. El ejercicio del ius variandi bien sea de forma unilateral o por mutuo acuerdo de las partes deberá desarrollarse siguiendo un conjunto de límites que van desde el orden temporal hasta aquellos que imponen la obligación de no alterar las condiciones sustanciales o de la esencia del contrato. Así lo ha expresado el Consejo de Estado:

**“ (...) Límites para la modificación del contrato estatal<sup>[1]</sup>.**

*Los contratos podrían ser modificados no solo en cuanto a su valor, sino en sus demás estipulaciones: la forma en que se va a ejecutar, materiales más idóneos que emplear, alterando las especificaciones técnicas previstas para la prestación, la forma de pago, su duración, y aún su naturaleza. Lo anterior, pone en cuestión si una vez perfeccionado el contrato, la Administración o las partes tendrían plena libertad de configuración para alterar lo pactado, o si está sometido a límites o restricciones<sup>[2]</sup> que obligarían a revisar los criterios esbozados por las fuentes del derecho.*

(...)

**a) La preservación de los principios de igualdad, transparencia y libertad de concurrencia durante la fase de ejecución del contrato.**

*La jurisprudencia y la doctrina, nacional y extranjera, han señalado la existencia de restricciones de orden jurídico a la posibilidad de modificar los contratos, dentro del marco del principio de legalidad de las actuaciones de la Administración, y orientada principalmente a preservar los principios de origen legal, de libertad de concurrencia, de transparencia y de igualdad. (...)*

**i) Límites de orden temporal.**

- **Relacionados con la vigencia del contrato.**

*La posibilidad de modificar un contrato solo puede ejercerse durante su vigencia (...)*

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

**ii) Límites de orden formal.**

**- La solemnidad del contrato de modificación:**

*El contrato celebrado por la Administración con los particulares, salvo disposición legal en contrario, es de carácter solemne y por lo tanto, se requiere que se eleve a escrito el acuerdo de voluntades. (...)*

**- La motivación y justificación de la modificación.**

*La motivación del contrato modificador resulta un elemento esencial que permita determinar su juridicidad, la justificación de su necesidad, su racionalidad y la proporcionalidad de su contenido, en especial cuando se alteran los aspectos técnicos y financieros iniciales. (...)*

**iii) Límites de orden material.**

(...)

**- Límites relacionados con la variación del objeto y con el contenido sustancial del contrato y del pliego de condiciones.**

*Como lo ha señalado la Sección Tercera del Consejo de Estado, el poder de modificación de la Administración es limitado y debe respetar la sustancia del contrato celebrado, su esencia y la de su objeto, pues una alteración extrema significaría un contrato diferente. (...)*

De esta forma, es posible afirmar que las modificaciones al contrato estatal son posibles, siempre y cuando se realicen con el fin de obtener la consecución del objeto del contrato estatal y la finalidad pública, como consecuencia lógica. En este sentido, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, y los conceptos de la Sala de Consulta y Servicio Civil, coinciden en establecer que, para las modificaciones contractuales, es necesario que exista *“una causa real y cierta, contemplada en la ley, diferente a la mera voluntad de los contratantes”*<sup>31</sup> y que dicha modificación sea *“en virtud de los principios de planeación y seguridad jurídica”*<sup>41</sup>.

Igualmente, en el mismo concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil previamente citado, se establece que:

*“La ley permite una cierta discrecionalidad en la toma de las decisiones de modificar los contratos, pues es muy difícil regular detalladamente el tema, en especial ante la infinidad de situaciones que pueden presentarse durante la ejecución. Por esto utiliza locuciones relativamente amplias, a las que debe someterse la administración. A manera de ejemplo, se citan las siguientes tomadas del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública: mantener las condiciones técnicas, económicas y financieras, (artículo 4.8), no sobrevenga mayor onerosidad, (artículo 4.9), acordarán los mecanismos y procedimientos pertinentes para precaver o solucionar ... diferencias, (ibídem), evitar la paralización y la afectación grave de los servicios públicos a su cargo y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación, (artículo 14); etc. Nótese que, sin embargo, en ellas van inmersas las ideas de una causa cierta y unos fines públicos que hay que salvaguardar.”<sup>31</sup>(Subraya fuera de texto)*

En conclusión, se tiene que es posible la modificación del contrato estatal siempre que (i) ocurra una causa real y cierta, (ii) que genere la necesidad de un cambio en lo estipulado en el contrato para la consecución del objeto contractual, (iii) las partes estén de acuerdo en dicha modificación, (iv) la modificación no sea de un elemento sustancial del contrato o del pliego de condiciones y (v) no se viole el principio de igualdad de oferentes, cuando resulte aplicable.

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

En el asunto en revisión se encuentra que los parámetros definidos para viabilizar la modificación se encuentran cumplidos por las siguientes razones:

- Nos encontramos en presencia de una causa real y cierta que se fundamenta en la necesidad de preservar y garantizar la prestación del servicio de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía y demás grupos de interés, para que el Icfes pueda atender de manera integral y efectiva las reclamaciones y todas las PQRSD que se presenten, en especial, las que se presentarán con las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de subintendente, así como las pruebas del Consejo Superior de la Judicatura.
- Con ocasión a la causa real y cierta que se presenta, se genera la necesidad de adicionar el valor del Contrato ICFES-414-2023, con el fin de que la Entidad cuente con un personal adicional e idóneo para que pueda atender de manera integral y efectiva las reclamaciones y todas las PQRSD que se presenten, en especial, las que se presentarán con las pruebas psicotécnicas y de conocimientos policiales para el concurso de patrulleros previo al concurso de capacitación para ingreso al grado de subintendente, así como las pruebas del Consejo Superior de la Judicatura. De igual manera, la necesidad de prorrogar el plazo de ejecución del presente contrato se genera con el fin de que la Entidad cuente con un tiempo razonable para adelantar un nuevo proceso de selección, a efectos de contratar una empresa para la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, que ofrezca un servicio ágil y oportuno, y que responda a los requerimientos de la Entidad, garantizando de esta manera la continuidad del servicio.
- Identificada la causa real y la solución para la consecución del objeto contractual, existe acuerdo entre las partes en adicionar y prorrogar el contrato ICFES-414-2023.
- No se altera el núcleo esencial del contrato ICFES-414-2023, ya que las prestaciones y contraprestaciones del negocio jurídico celebrado por las partes, se mantienen incólumes, pues se siguen limitando a la prestación del servicio de los canales de atención del Instituto, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Con la adición y prórroga propuesta no se modifican aspectos sustanciales del contrato ni de su anexo técnico que sirvieron de fundamento para la selección objetiva, o como contenido mínimo de la solicitud de elegibilidad, siendo así, no se desconocen los requisitos del ordenamiento jurídico, los derechos de los interesados en el proceso precontractual, y no se vulneraran los principios de libertad de concurrencia, de transparencia y de igualdad de oportunidades.

[1] CONSEJO DE ESTADO, SALA DE CONSULTA Y SERVICIO CIVIL, Consejero ponente: EDGAR GONZALEZ LOPEZ, diecisiete (17) de marzo de dos mil dieciséis (2016), Radicado número: 11001-03-06-000-2015-00128-00(2263)

[2] El Estatuto de Contratación no menciona los contratos modificatorios y solo alude a la limitación del contrato adicional.

[3] CONSEJO DE ESTADO. Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto jurídico del 13 de agosto de 2009. Radicación No.: 11001-03-06-000-2009-00033-00(1952). Consejero Ponente Enrique José Arboleda Perdomo.

[4] CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-300 del 25 de abril de 2012. Referencia: expediente D-8699. Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

[5] CONSEJO DE ESTADO. Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto jurídico del 13 de agosto de 2009. Radicación No.: 11001-03-06-000-2009-00033-00(1952). Consejero Ponente Enrique José Arboleda Perdomo.

En virtud de lo expuesto, se concluye que legal y jurisprudencialmente es perfectamente viable que las partes del contrato estatal, de manera bilateral, procedan a modificar el contrato ante la existencia de una causa cierta y debidamente justificada, con el fin de salvaguardar los fines públicos que orientan la actividad contractual de la Administración

# Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

En razón a lo expuesto, y en mi calidad de supervisor de la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023), se presenta la siguiente solicitud:

## SOLICITUD:

1. Adicionar a la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) la suma de **MIL CUARENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTICUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.042.924.362) IVA INCLUIDO** y demás impuestos, costos directos o indirectos a que haya lugar, valor que se discrimina de la siguiente manera:

### 1.1. Valor correspondiente con ocasión a la prórroga en el plazo de ejecución por 2 meses:

ICFES				AGOSTO		SEPTIEMBRE		
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Cantidad por OC	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	75	\$ 3.412.531,50	75	\$ 255.939.862,50	75	\$ 255.939.862,50	
	IT-BPO-33-1Agente Minero de Datos _ Agente profesional	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00	
	IT-BPO-38-1Líder de calidad	5	\$ 7.004.375,00	5	\$ 35.021.875,00	5	\$ 35.021.875,00	
	IT-BPO-37-6Supervisor Servicios BPO	5	\$ 7.928.952,50	5	\$ 39.644.762,50	5	\$ 39.644.762,50	
	IT-BPO-39-1Formador	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79	
	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00	
	IT-BPO-62-36Componentes complemento Puesto de Trabajo_ Escáner Alto Rendimiento A4	2	\$ 515.801,60	2	\$ 1.031.603,20	2	\$ 1.031.603,20	
	IT-BPO-62-7Componentes complemento Puesto de Trabajo _Impresora térmica	2	\$ 169.384,00	2	\$ 338.768,00	2	\$ 338.768,00	
	IT-BPO-37-2Supervisor Servicios BPO Hora Extra diurna	128	\$ 42.586,60	16	\$ 681.385,60	16	\$ 681.385,60	
					<b>Subtotal</b>	<b>\$ 361.421.554,59</b>	<b>Subtotal</b>	<b>\$ 361.421.554,59</b>
					<b>IVA</b>	<b>\$ 68.670.095,37</b>	<b>IVA</b>	<b>\$ 68.670.095,37</b>
					<b>TOTAL</b>	<b>\$ 430.091.649,96</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 430.091.649,96</b>

Subtotal	\$ 722.843.109,18
IVA	\$ 137.340.190,74
<b>Total 2 meses</b>	<b>\$ 860.183.299,92</b>

### 1.2. Valor correspondiente por los agentes adicionales para el proyecto especial - Policía Nacional.

ICFES- PROYECTO POLICIA NACIONAL			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad	Subtotal mes	Cantidad	Subtotal mes	Cantidad	Subtotal mes	
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	14	\$ 47.775.441,00	4	\$ 13.650.126,00	
				<b>IVA</b>	<b>\$ 5.835.428,87</b>	<b>IVA</b>	<b>\$ 9.077.333,79</b>	<b>IVA</b>	<b>\$ 2.593.523,94</b>
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 36.548.212,37</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 56.852.774,79</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 16.243.649,94</b>

Subtotal	\$ 92.138.350,50
IVA	\$ 17.506.286,60
<b>Total 3 meses</b>	<b>\$ 109.644.637,10</b>

### 1.3. Valor correspondiente por los agentes adicionales para el proyecto especial – Consejo Superior de la Judicatura

ICFES- CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	9	\$ 30.712.783,50	0	\$ 0,00	
				<b>Subtotal</b>	<b>\$ 30.712.783,50</b>	<b>Subtotal</b>	<b>\$ 30.712.783,50</b>	<b>Subtotal</b>	<b>\$ 0,00</b>
				<b>IVA</b>	<b>\$ 5.835.428,87</b>	<b>IVA</b>	<b>\$ 5.835.428,87</b>	<b>IVA</b>	<b>\$ 0,00</b>
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 36.548.212,37</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 36.548.212,37</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 0,00</b>

Subtotal	\$ 61.425.567,00
IVA	\$ 11.670.857,73
<b>Total 3 meses</b>	<b>\$ 73.096.424,73</b>

## Información Pública Clasificada

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL		Código: GAB -FT050
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 001
Clasificación de la información	<input checked="" type="checkbox"/> PÚBLICA	<input type="checkbox"/> CLASIFICADA	<input type="checkbox"/> RESERVADA

**PARÁGRAFO:** La presente adición será pagada de acuerdo con la forma de pago contenida en la cláusula 11 del Acuerdo Marco - CCE-025-AMP-2021 para la contratación de los Servicios de BPO II.

2. Prorrogar el plazo de ejecución de la Orden de Compra Nro. 107602 (Contrato Nro. ICFES-414-2023) hasta el **30 de septiembre de 2024**.

Cordialmente,



**NORMA JENNY PÉREZ CASTAÑEDA**

Coordinadora Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano

Anexos: Radicado solicitud de modificación – Sistema de Gestión Documental.  
Certificado Antecedentes Parafiscales reciente o copias de planillas.  
Constancia de ejecución financiera del contrato. (No mayor a 30 días de expedida)  
Aceptación adición y prórroga proveedor

Proyectó: Jessica Peña Vargas- Unidad de Atención al Ciudadano  
Cristhian Espinosa Gaitán - Unidad de Atención al Ciudadano



**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO**

<b>CONTRATISTA:</b>	BPM CONSULTING LTDA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA
<b>NIT o IDENTIFICACION:</b>	900.011.395
<b>N° de CONTRATO:</b>	CPS 414-2023 (OC 107602)

**1. VALOR DEL CONTRATO (Valor Inicial + Adiciones y/o Vigencias Futuras)**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
jueves, 13 de abril de 2023	CTO INICIAL	10218	\$ 3.201.856.506
martes, 18 de julio de 2023	Modificadorio N°1	10920	\$ 54.353.250
viernes, 15 de diciembre de 2023	Modificadorio N°2	11690	\$ 218.215.237
martes, 2 de enero de 2024	VF 2024	11740	\$ 2.748.148.148
lunes, 26 de febrero de 2024	Modificadorio N°3	12285	\$ 291.332.934
<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>			<b>\$ 6.513.906.075</b>

**2. CUENTAS POR PAGAR, SALDOS NO EJECUTADOS DE VIGENCIAS ANTERIORES**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
sábado, 20 de enero de 2024	CXP 2023-2024	12102	\$ 430.001.362
<b>VALOR TOTAL CXP O SALDOS NO EJECUTADOS</b>			<b>\$ 430.001.362</b>

**3. CESIONES**

FECHA	CONCEPTO	No. R.P.	VALOR DEL RP
	CESIÓN		
<b>VALOR TOTAL CXP O SALDOS NO EJECUTADOS</b>			<b>\$ -</b>

**4. VALOR EJECUCIÓN FINANCIERA POR PAGOS REALIZADOS**

FECHA	PAGO No.	REFERENCIA DE PAGO	VALOR PAGADO
miércoles, 28 de junio de 2023	1	43207	\$ 395.648.166
lunes, 31 de julio de 2023	2	44196	\$ 522.073.795
lunes, 28 de agosto de 2023	3	45104	\$ 485.994.602
martes, 26 de septiembre de 2023	4	45794	\$ 402.717.212
martes, 31 de octubre de 2023	5	46725	\$ 424.848.415
jueves, 23 de noviembre de 2023	6	47388	\$ 398.140.055
jueves, 28 de diciembre de 2023	7	48529	\$ 414.951.483
martes, 30 de enero de 2024	8	48880	\$ 383.568.327
miércoles, 28 de febrero de 2024	9	49436	\$ 409.365.984
miércoles, 27 de marzo de 2024	10	50185	\$ 428.708.530
martes, 7 de mayo de 2024	11	51121	\$ 431.066.393
jueves, 20 de junio de 2024	12	52178	\$ 433.581.434
miércoles, 3 de julio de 2024	13	52525	\$ 431.481.296
<b>TOTAL EJECUTADO</b>			<b>\$ 5.562.145.692</b>

**5. LIBERACIONES PRESUPUESTALES**

FECHA	DESCRIPCIÓN	VALOR
miércoles, 7 de junio de 2023	Se libera mediante autorización en modificación de orden de compra 107602	\$ 49.903
<b>TOTAL LIBERACIONES</b>		<b>\$ 49.903</b>

**6. SALDO DEL CONTRATO (1-4-5)**

	<b>\$ 951.710.480</b>
--	-----------------------

**7. OBSERVACIONES:**

- Según el artículo No. 2.8.3.1.2 del Decreto Único 1068 de 2015 que compiló el Decreto 115 de 1996, establece que "El presupuesto de gastos comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, gastos de operación comercial, servicio de la deuda y gastos de inversión que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La causación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente. Los compromisos y obligaciones pendientes de pago a 31 de diciembre, deberán incluirse en el presupuesto del año siguiente como una cuenta por pagar y su pago deberá realizarse en dicha vigencia fiscal.
- Los valores reportados en el numeral 2 y 3 hacen parte integral de compromisos de vigencias anteriores y/o la información de las cesiones de contratos, las cuales no representan por ningún motivo un mayor valor en el contrato.
- La información reportada corresponde a los pagos realizados por la Subdirección Financiera y Contable del Instituto.

Certificación expedida a solicitud del área en Bogotá el jueves, 18 de julio de 2024

**CRISTIAN CARDONA PULGARÍN**  
Subdirector Financiero y Contable





Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

Bogotá D.C., 11 de julio de 2024

Señores:  
**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES**  
 Atn, Norma Pérez  
 Ciudad

**Asunto: Aceptación adición de la orden de compra No 10762.**

Cordial Saludo,

De acuerdo con su solicitud, nos permitimos manifestar que estamos de acuerdo con la adición de la OC 10762, por el valor de \$ 1.042.924.361,75 Mil cuarenta y dos millones novecientos veinti cuatro mil trescientos sesenta y un pesos con setenta y cinco centavos, correspondientes a la adición y prórroga que se detalla a continuación:

ICFES				AGOSTO		SEPTIEMBRE	
ORDEN DE COMPRA	Servicio	Cantidad por OC	Valor unitario antes de IVA 2024	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes	Cantidad Ejecutada	Subtotal mes
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	75	\$ 3.412.531,50	75	\$ 255.939.862,50	75	\$ 255.939.862,50
	IT-BPO-33-1Agente Minero de Datos _ Agente profesional	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00	1	\$ 9.413.880,00
	IT-BPO-38-1Líder de calidad	5	\$ 7.004.375,00	5	\$ 35.021.875,00	5	\$ 35.021.875,00
	IT-BPO-37-6Supervisor Servicios BPO	5	\$ 7.928.952,50	5	\$ 39.644.762,50	5	\$ 39.644.762,50
	IT-BPO-39-1Formador	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79	1	\$ 5.844.982,79
	IT-BPO-35-1Coordinador Nacional	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00	1	\$ 13.504.435,00
	IT-BPO-62-36Componentes complemento Puesto de Trabajo_ Escáner Alto Rendimiento A4	2	\$ 515.801,60	2	\$ 1.031.603,20	2	\$ 1.031.603,20
	IT-BPO-62-7Componentes complemento Puesto de Trabajo _Impresora térmica	2	\$ 169.384,00	2	\$ 338.768,00	2	\$ 338.768,00
	IT-BPO-37-2Supervisor Servicios BPO Hora Extra diurna	128	\$ 42.586,60	16	\$ 681.385,60	16	\$ 681.385,60
					Subtotal	\$ 361.421.554,59	Subtotal
				iva	\$ 68.670.095,37	iva	\$ 68.670.095,37
				total	\$ 430.091.649,96	total	\$ 430.091.649,96

Subtotal	\$ 722.843.109,18
IVA	\$ 137.340.190,74
Total 3 meses	\$ 860.183.299,92

ICFES - PROYECTO POLICIA NACIONAL			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
ORDEN DE COMPRA	SERVICIO	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA 2024	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _ Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	14	\$ 47.775.441,00	4	\$ 13.650.126,00
			Subtotal	\$ 30.712.783,50	Subtotal	\$ 47.775.441,00	Subtotal	\$ 13.650.126,00
			IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ 9.077.333,79	IVA	\$ 2.593.523,94
			Total	\$ 36.548.212,37	Total	\$ 56.852.774,79	Total	\$ 16.243.649,94

Subtotal	\$ 92.138.350,50
IVA	\$ 17.506.286,60
Total 3 meses	\$ 109.644.637,10

Carrera 17 No. 164 - 25. Edificio BPM Consulting. Bogotá, Colombia.  
 Teléfono: + [57] 1 756 90 94. Email: [contacto@bpmconsulting.com.co](mailto:contacto@bpmconsulting.com.co)

[www.bpmconsulting.com.co](http://www.bpmconsulting.com.co)



Contact Center y BPO



Facturación Electrónica



Pasarela de Pagos

*¡Experiencias colaborativas  
entre usted y sus clientes!*

CONTACT CENTER Y BPO | FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | PASARELA DE PAGOS | BUSSINESS

ICFES - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
ORDEN DE COMPRA	SERVICIO	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA 2024	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes	CANTIDAD EJECUTADA	Subtotal mes
107602	IT-BPO-25-1Agente en Sitio _Agente general	\$ 3.412.531,50	9	\$ 30.712.783,50	9	\$ 30.712.783,50	0	\$ -
			Subtotal	\$ 30.712.783,50	Subtotal	\$ 30.712.783,50	Subtotal	\$ -
			IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ 5.835.428,87	IVA	\$ -
			Total	\$ 36.548.212,37	Total	\$ 36.548.212,37	Total	\$ -

Subtotal	\$ 61.425.567,00
IVA	\$ 11.670.857,73
Total 2 meses	\$ 73.096.424,73

Así mismo, autorizamos realizar los ajustes correspondientes en la orden de compra en la tienda virtual, y aclaramos que se realizará la facturación de acuerdo con cada uno de los servicios contratados, efectivamente prestados y por la unidad de facturación que corresponde según la orden de compra y hasta agotar sus recursos.

Muchas gracias por su atención y quedamos muy atentos.

Norberto Duarte Monsalve  
C.C. 91.278.784 de Bucaramanga  
Representante Legal BPM Consulting SAS



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL  
SECRETARÍA GENERAL  
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Página 1 de 1  
Programa EBS  
Usuario JPPENA  
Fecha 12-JUL-24  
Hora 19:27:45

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Fecha	No. Solicitud	<b>19336</b>
Concepto	Servicio de gestión y atención a clientes_ ítem 0834_ ítem 1024_ ítem 1025	

**AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2024**

RUBRO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	10000052	109644637
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	10000052	73096425
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	50000002	860183300
<b>TOTAL:</b>				<b>1,042,924,362.00</b>

**Elaborado Por:**  
PEÑA VARGAS, JESSICA PAOLA

**Revisado Por:**  
PÉREZ CASTAÑEDA, NORMA JENNY

**Aprobado por:**  
PÉREZ CASTAÑEDA, NORMA JENNY

VoBo: \_\_\_\_\_

INFORMACIÓN BÁSICA				
<b>Fecha</b>	16-JUL-24	<b>Estado:</b>	APROBADO	<b>No. CDP</b> 13088
<b>Concepto</b>	Servicio de gestión y atención a clientes			

Valor del Presente Certificado : 1,042,924,362.00

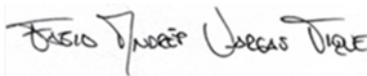
EL SUSCRITO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO, CERTIFICA QUE PARA ATENDER EL GASTO, OBJETO DEL COMPROMISO, HAY DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL HASTA POR LA SUMA QUE SE INDICA CON CARGO AL PRESUPUESTO 2024 Y SU REGISTRO SE HA EFECTUADO CONTRA LA SIGUIENTE APROPIACIÓN.

INFORMACIÓN EN VIGENCIA FUTURA		
Vigencias Futuras	Año	Valor

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL 2024				
RUBRO	NOMBRE DEL RUBRO	ÁREA	PROYECTO	VALOR
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	211110031	860,183,300.00
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	211110031	109,644,637.00
000050102008003011	SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN	SDATENC	211110031	73,096,425.00

**TOTAL PRESUPUESTADO:** 1,042,924,362.00

**TOTAL DISPONIBILIDAD:** 1,042,924,362.00



Elaboró:



Subdirector Financiero y Contable:

Recibido Por: