Bogotá, 03 de diciembre de 2015

Señores
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
Ciudad

Asunto: Aumento de cantidades Ítems Orden de Compra 3084 de 2015.

Respetados Señores,

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas en adelante Unidad para las Víctimas, suscribió la orden de compra N. 3084 de 2015, el 19 de junio de 2015, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015, cuyo objeto es: "Prestar los servicios de Centro de Contacto requeridos para el canal de atención telefónico y virtual; de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Precios de Centro de Contacto CCE-150-1-AMP-2014, suscrito por Colombia Compra Eficiente el 26 de Noviembre de 2014, y en la orden de compra respectiva.".

En los últimos meses de operación, ha presentado una evolución y aumento significativos en el comportamiento de los indicadores de servicio, lo cual ha permitido llegar a una mayor cantidad de población que demanda los servicios y la orientación que ofrece la Entidad. A continuación se resumen los principales avances en los indicadores del canal:

- En los tres meses iniciales del contrato se presenta un aumento del 53.1% en los niveles de atención del servicio inbound.
- Al comparar los cuatro últimos meses de operación del canal a través del contrato 1441 de 2014 con los cuatro meses de operación por medio de la orden 3084 de 2015, se observa que se incrementó el volumen de atenciones en un 37% pasando de 645.968 a 885.486 ciudadanos atendidos.
- Con respecto al servicio de video llamada se presenta un incremento en la cantidad de comunicaciones atendidas superior al 200%, al comparar la ejecución realizada en los meses de marzo, abril, mayo y junio en relación a la ejecutada en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre.
- En relación al servicio de chat web en los últimos cuatro meses del presente año se presenta un incremento en el nivel de atención promedio del 15,82%, con respecto a los niveles obtenidos en los meses de marzo, abril, mayo y junio, no obstante, que por instrucción de la Secretaría General fue necesario suspender el servicio por una semana en el mes de septiembre e inhabilitar el servicio de auto respuestas por posibles fraudes.
- Los indicadores de promedio de tiempo de conversación o interacción han presentado una mejora significativa reduciéndose en promedio los últimos 4 meses un 10,67%, lo cual ha permitido los incrementos reflejados en las atenciones a mayor cantidad de población.
- En relación a la oportunidad de la atención, en los servicios de videollamada e inbound se presenta una disminución significativa de la cantidad de tiempo que debe esperar una persona para ser atendida a partir del ingreso de la comunicación; lo anterior se ve reflejado en el indicador ASA, que para el servicio de video llamada pasó de un ASA de 257,50 segundos en el mes de julio a 19,21 segundos en el mes de agosto; Así mismo, el servicio de inbound pasó de

presentar un ASA de 626,51 segundos en el mes de julio a 62,14 segundos en el mes de septiembre. Por tanto, este escenario evidencia que para mejorar el tiempo de latencia de una persona desde que ingresa al IVR hasta que es atendido por un asesor, la operación debe contar con la cantidad suficiente de los mismos para responder a los volúmenes de llamada y, continuar o mejorar los indicadores ASA.

- Frente a los indicadores del servicio de outbound, en el mes de septiembre se registra un leve incremento de la cantidad de contactos efectivos pasando de 7.365 en el mes de agosto a 7.505 en el mes de septiembre.
- En relación al buzón de voz, se presenta una disminución significativa pasando de 62.352 y 43.321 mensajes para los meses de julio y agosto respectivamente, con un total de 10.616 mensajes en el mes de septiembre. Adicionalmente, se están implementando estrategias de mejoramiento que permiten una mayor calidad en los datos y una mejor gestión de este servicio. No obstante, y como se anotaba anteriormente, para que estos niveles sigan disminuyendo, la operación debe contar con la cantidad suficiente de asesores contestando llamadas y evitando que estas vayan al Buzón de voz y el ciudadano no pueda recibir la atención cuando la requiere.

En este sentido, ha surgido la necesidad de ampliar cantidades en los ítems que a continuación se señalan, con el ánimo garantizar la adecuada, eficaz y eficiente prestación del servicio en favor de la población víctima y ciudadanía en general, evitando generar traumatismos y reprocesos en la operación.

Nombre del artículo	Precio unitario	Total + IVA
24 Agente con puesto de trabajoAgente técnico_Mes_AltaPlata 286 Und	$ 825.753.463,06	$1.651.506.926,12
1483 Cargo PRI (Hasta 30 canales)__ Plata 13 Und	$ 5.590.000,00	$ 11.180.000,00
1301 IVR Transaccional__ Plata 1000000 Minuto	$ 30.000.000,00	$ 60.000.000,00
1349 Minuto de conexión de video llamadaAgente técnico_minuto diurno_AltaPlata 100000Minuto	$ 41.046.040,00	$ 82.092.080,00
1156 Minuto de operación entrante inbound chatAgente técnico_min 7x24_AltaPlata 350000 Minuto	$ 130.252.500,00	$ 260.505.000,00
1256 Minutos de operación otros canales fax email web redes socialesAgente técnico_min 7x24_AltaPlata 10000 Minuto	$ 5.148.128,00	$ 10.296.256,00
881 Minuto conexión OutboundAgente técnico_minuto diurno_AltaPlata 130000 Minuto	$ 55.822.520,00	$ 111.645.040,00
1219 Minuto larga distancia nacional outbound__ Plata 1200000 Minuto	$ 82.800.000,00	$ 165.600.000,00

Vale la pena anotar que, estos ítems guardan relación directa con el objeto de la Orden de Compra, considerando que permiten realizar actividades definidas en el Acuerdo Marco, por lo que la Unidad se ha hecho consiente de la necesidad y para cubrir sus costos ha emprendido la acciones que lo permitan.

Para estos efectos, la Unidad ha realizado el trámite interno, sometiendo la conveniencia y legalidad de la adición ante el Comité de Contratación de la entidad, del día 26 de noviembre de 2015, recibiendo el aval, por lo que a este momento cuenta con los recursos necesarios para garantizar el pago de los servicios que, dada la necesidad se están solicitando ampliar a través de la presente.

Sin embargo, se debe aclarar que el presupuesto adicionado debe ejecutarse única y exclusivamente en los servicios solicitados en la orden de compra y que el aumento o disminución de cantidades deberán estar sujetas a la aprobación de la entidad compradora y a la disponibilidad presupuestal. Así mismo el plazo de la orden de compra no se modificará.

Cordialmente,

LUIS ALBERTO DONOSO RINCÓN
Secretario General (e)
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Victimas

FORMATO PARA MODIFICACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Tienda Virtual del Estado Colombiano

Número de Orden de Compra a modificar: **3084** Número de modificación de la Orden de Compra: **1**

Entidad Compradora: Unidad de atención y Reparación Integral a las Víctimas NIT: 900490473

Nombre del solicitante: Ramón Rodríguez Andrade Teléfono de contacto: 7965150 ext 3411

Proveedor: Americas Business Process Service S.A.

Tipo

Tipo: Modificación de la Orden de Compra

Justificación de la modificación o de las acciones a realizar

Para el canal telefónico y virtual es vital mantener niveles de atención, respondiendo a la demanda que incrementa con la prestación del servicio y la implementación de nuevas estrategias, continuando con el proceso de mejora del servicio, para lo cual requiere el aumento de cantidades que permitan mantenerlas en parámetros óptimos, teniendo en cuenta estos progresos significativos en los últimos meses. En este escenario se observa el incremento de los niveles de atención de los servicios que brinda el canal, para el servicio de inbound, videollamada y chatweb, así como indicadores ASA y AHT, los cuales también presentan incrementos significativos. Se aclara que estos dos meses que se adicionan no son dos meses de operación sino de [illegible] de la operación para los dos últimos meses de ejecución, así mismo se cuenta con el CDP por un nuevo valor que cubre las necesidades de la adición.

Modificación información general

Nombre del campo	¿Requiere modificación Si/No?	Datos actuales	Nuevos datos
Actualizar supervisor	NO	Nombre del supervisor actual	Nombre nuevo supervisor
Fecha de vencimiento	NO	Fecha vencimiento actual	Nueva fecha de vencimiento
Dirección y/o teléfono	NO	Dirección / teléfono actual	Nueva dirección / teléfono
Gravámenes adicionales	NO	Gravamen(es) actual	Nuevo(s) gravamen(es)

Modificación de artículos y servicios

Información actual

Tipo de modificación	Número de la línea según O.C.	Nombre del artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Total	Información presupuestal
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
Agregar nuevo artículo o servicio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	$ 0,00	No aplica
					TOTAL	$ 0,00	

Nueva información

Tipo de modificación	Nombre del artículo	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Total	Información presupuestal
Agregar nuevo artículo o servicio	24 Agente con puesto de trabajo Agente técnico_Mes_AltaPlata 280 Und	2,0	MES	$ 825.751.463,06	$ 1.651.502.926,12	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1453 Cargo PRI (Hasta 30 canales)_ Plata 15 Und	2,0	MES	$ 5.590.000,00	$ 11.180.000,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1501 IVR Transaccional_ Plata 1000000 Minuto	2,0	MES	$ 30.000.000,00	$ 60.000.000,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1540 Minuto de conexión de video llamada Agente técnico_minuto diurno_AltaPlata 100000 Minuto	2,0	MES	$ 41.046.040,00	$ 82.092.080,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1156 Minuto de operación entrante inbound-chat Agente técnico_min 7x24_AltaPlata 350000 Minuto	2,0	MES	$ 130.252.500,00	$ 260.505.000,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1258 Minutos de operación otros canales fax email web redes sociales Agente técnico_min 7x24_AltaPlata 10000 Minuto	2,0	MES	$ 5.148.128,00	$ 10.296.256,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	881 Minuto conexión Outbound Agente técnico_minuto diurno_AltaPlata 110000 Minuto	2,0	MES	$ 55.822.520,00	$ 111.645.040,00	20415
Agregar nuevo artículo o servicio	1219 Minuto larga distancia nacional outbound_ Plata 120000 Minuto	2,0	MES	$ 82.800.000,00	$ 165.600.000,00	20415
				TOTAL	$ 2.352.826.382,12	

Firma ordenador del gasto

Nombre:

Documento de identidad:

Fecha Elaboración:

Firma de Proveedor

Nombre:

Documento de identidad: 51.916.266

Valor total del IVA en la Orden de Compra: [illegible]

Valor total del AIU en la Orden de Compra: $ 0,00

Valor total gravámenes adicionales en la Orden de Compra: $ 0,00

Valor total de la Orden de Compra: [illegible]

300

SIIF Nación

Reporte Certificado de Disponibilidad Presupuestal Comprobante

Usuario Solicitante:	MHImelgare	LILIANA MELGAREJO MARTINEZ
Unidad o Subunidad Ejecutora Solicitante:	41-04-00	UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
Fecha y Hora Sistema:	2015-11-04 5:23 p. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "ítems de afectación de gastos"

Numero:	29415	Fecha Registro:	2015-03-09	Unidad / Subunidad ejecutora:	41-04-00 UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS			
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Con Compromiso		Tipo:	Gasto		
Valor Inicial:	12.523.236.531,00	Valor Total Operaciones:	-2.601.724.065,24		Valor Actual:	9.921.512.465,76	Saldo x Comprometer:	2.362.800.000,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS					
Número:	20615	Fecha Registro:	2015-03-09	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACIO	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
000 VIC GESTION GENERAL	C-223-1507-1-0-300 SERVICIO AL CIUDADANO (APD)	Nación	11	CSF	2015-04-27		-2.000.000.000,00		
					2015-06-01		-1.450.000.000,00		
					2015-03-26	10.519.518.686,00	-3.690.780.426,00		
					Total:	10.519.518.686,00	-7.140.780.426,00	3.378.738.260,00	0,00
000 VIC GESTION GENERAL	C-223-1507-1-0-301 SERVICIO AL CIUDADANO (APVND)	Nación	11	CSF	FECHA OPERACIO	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
					Total:	2.003.717.845,00	0,00	2.003.717.845,00	0,00
000 VIC GESTION GENERAL	C-223-1507-1-0-302 GASTOS OPERATIVOS (APD)	Nación	11	CSF	FECHA OPERACIO	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
					2015-11-04	0,00	1.354.752.000,00		
					Total:	0,00	1.354.752.000,00	1.354.752.000,00	1.354.752.000,00
000 VIC GESTION GENERAL	C-223-1507-1-0-303 GASTOS OPERATIVOS (APVND)	Nación	11	CSF	FECHA OPERACIO	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
					2015-11-04	0,00	258.048.000,00		
					Total:	0,00	258.048.000,00	258.048.000,00	258.048.000,00
000 VIC GESTION GENERAL	C-320-1507-4-0-470 ATENCIÓN HUMANITARIA EN LAS ETAPAS DE EMERGENCIA Y TRANSICIÓN -	Nación	11	CSF	FECHA OPERACIO	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER
					2015-07-06		-10.991.287.534,24		
					2015-10-30		750.000.000,00		
					2015-05-25	0,00	13.167.543.895,00		
					Total:	0,00	2.926.256.360,76	2.926.256.360,76	750.000.000,00

Objeto:	50 ATENCION A POBLACION VICTIMA A TRAVES DEL CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

Firma Responsable