Rad No: **3-2025-18049**
Fecha: 17/07/2025
Destino: DIR. CONTRATACION

Anexos:

MEMORANDO	
Código Dependencia	**4222000**
Para	**EDNA CATALINA MORENO GARZON** **DIRECCION DE CONTRATACION**
De	**DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**
Asunto	**SOLICITUD CONTRATACIÓN ACUERDO MARCO DE PRECIOS DE BPO III - TIENDA VIRTUAL COLOMBIA COMPRA EFICIENTE - CONTRATO LÍNEA 195**

No. Referenciados	Trámite
N/A	

Estimada Dra. Edna,

Solicitamos amablemente su colaboración en la revisión y aprobación del trámite contractual que se adelantará mediante Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, con el fin de ejecutar el siguiente objeto: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito".*

Se adjunta la documentación correspondiente.

Atentamente,

ENRIQUE CUSBA GARCIA

c.c.e.:

Anexo: N/A
Anexos Digitales: 1

Proyectó: CLAUDIA LORENA USUGA GIL-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
Revisó: CLAUDIA LORENA USUGA GIL-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA |
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA-DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Documento Electrónico: 1ae02ea7-baec-41d4-8dfd-de3b840c0e53

BOGOTÁ

MEMORANDO

Código Dependencia	4222000	
Para	Doctor(a)	EDNA CATALINA MORENO GARZON DIRECTORA DE CONTRATACIÓN
De	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
Asunto	Solicitud elaboración Contrato No. 871	

No. de Radicación	Tramite	Actividad

Atentamente, le solicito realizar el trámite para la contratación , por la suma de $17,352,648,219.00 por un término de 27 mes(es) y 22 día(s) calendario con el fin de Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito

DOCUMENTOS ENVIADOS

PLAN CONTRACTUAL
FICHA EBI- D (Si a ello hubiere lugar)
ESTUDIO PREVIO
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
ACUERDO MARCO DE PRECIOS

Cordialmente,

ENRIQUE CUSBA GARCIA

C:C.
Anexos: folios

Proyecto: Claudia Usuga
Reviso: Enrique Cusba

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE CONTRATACIÓN
Contratación Directa, Invitación Pública de Minima Cuantía, Selección Abreviada, Licitación Pública o Concurso de Meritos
Solicitud No. 871 del 17 de julio de 2025

DEPENDENCIA SOLICITANTE Y RESPONSAB	4222000 DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADAN		
CONTRATO O PROCESO DE SELECCIÓN SOLICITADO		CONTRATACION DIRECTA	
		A. Igual o inferior al 10% de la menor cuantia (r	Desde: $ .00 Hasta: $ 64,057,500.00
		B. Proceso de menor cuantia	Desde: $ 58,500,001.00 Hasta: $ 640,575,000.00
		C. Idoneidad y experiencia	Desde: $ 1.00
CUANTIAS PARA EL AÑ 2025		D. Licitación Mayor Cuantía	Desde: $ 640,575,001.00
		E. Selección Abreviada	Desde: $ 58,500,001.00
		F. Concurso de meritos	Desde: $ 58,500,001.00
		EXCEPCION LEGAL, cual	
LA PRESENTE CONTRATACIÓN SE ENCUENTRA INSCRITA EN EL PLAN GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA VIGENCIA 2025			
NOMBRE DEL CONTRATISTA IDENTIFICACIÓN O			
OBJETO	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito		
ALCANCE DEL OBJETO	.		
VALOR EN LETRAS Y NUMEROS	diecisiete mil trescientos cincuenta y dos millones seiscientos cuarenta y ocho mil doscientos diecinueve pesos m/cte. ($17,352,648,219.00)		
OBSERVACIONES	.		
FORMA DE PAGO	Conforme lo establecido en la Cláusula 12 ¿Facturación y pago¿ del Acuerdo Marco de servicios No. CCENEG-079-01-2024. Los servicios se pagarán una vez validados los servicios adquiridos en los términos señalados en el Catálogo.		
PLAZO DE EJECUCIÓN	27 mes(es) y 22 día(s) calendario		
UBICACIÓN	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
OBLIGACIONES	OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR: 1. Cumplir con el objeto, anexo técnico, disposiciones del Acuerdo Marco de Precios y demás documentos inherentes a la contratación 2. Garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos, entre otros. Así como, guardar la debida Confidencialidad de la información y protección de datos personales. 3. Atender oportunamente las solicitudes, requerimientos o incidencias presentadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del supervisor, así como implementar las acciones correctivas que se llegaren a requerir 4. Proveer el personal idóneo, capacitado y con experiencia para operar la Línea 195, conforme a los perfiles requeridos, asegurando la debida		

	atención a la ciudadanía. 5. Mantener en funcionamiento la infraestructura tecnológica, plataformas y sistemas requeridos para la prestación del servicio 6. Coordinar con los responsables designados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá todos los aspectos operativos, técnicos y administrativos necesarios para asegurar la correcta ejecución del contrato. 7. Informar cualquier circunstancia que genere una modificación o altere la prestación del servicio. 8. Garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones, implementando planes de contingencia y recuperación ante fallas técnicas, operativas o de fuerza mayor. 9. Realizar la gestión de calidad del servicio, incluyendo monitoreo, auditoría, retroalimentación a los agentes y aplicación de planes de mejora continua. 10. Mantener comunicación fluida y permanente con el supervisor del contrato, atendiendo requerimientos, reportando novedades y participando en mesas de seguimiento o comités técnicos. 11. No utilizar la Línea 195 para fines distintos a los autorizados, ni divulgar información institucional sin la aprobación previa y expresa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 12. Presentar oportunamente, conforme a la periodicidad y estructura definida por la entidad y cuando el/la Supervisor/a del contrato lo requiera, los informes con la totalidad de las actuaciones surtidas en los asuntos a su cargo, con los datos que le sean solicitados y anexando los soportes documentales del caso, de conformidad con los procedimientos establecidos 13. Entregar de forma mensual, y/o de manera periódica y acumulativa, los siguientes insumos, que serán validados por el supervisor: 1. Backups estructurados y anonimizados de datos operativos, incluyendo: o Interacciones ciudadanas por canal (teléfono, chat, WhatsApp, video, etc.). o Caracterización de usuarios (con variables no sensibles y codificadas). o Consultas y solicitudes registradas. o Flujos conversacionales de agentes virtuales. 2. Esquema técnico de datos, actualizado al menos trimestralmente: o Modelo entidad-relación (si la base es relacional). o Estructura de colecciones (si es NoSQL): descripción mensual de las colecciones utilizadas, incluyendo nombre, propósito, estructura de los documentos (campos, tipos de datos, anidamientos), relaciones lógicas entre colecciones, índices definidos y estándares de codificación, todo en un formato técnico que permita su análisis y futura migración. o Índices, claves y relaciones entre tablas o documentos. 3. Diccionario de datos, con definiciones de campos, tipos de datos, codificación, relaciones funcionales, y campos sensibles anonimizados. Actualización mensual. 4. Catálogo técnico de integraciones, con: o Endpoints, métodos, parámetros, protocolos y frecuencias. o Identificación de los sistemas integrados (ej. Data Warehouse, BTE, SAT

	Web, Portal Transaccional, etc.). o Control de accesos y tokens gestionados por la Entidad. 5. Bitácora de cambios técnicos, entregada mensualmente, que incluya ajustes realizados a esquemas, estructuras, reglas de negocio, conectores y cualquier componente que afecte la continuidad operativa. 6. Exportación anonimizada de logs de agentes virtuales y humanos, para análisis de desempeño, casos frecuentes, y evaluación de continuidad. Toda esta información deberá ser entregada conforme a las definiciones acordadas con el proveedor, con formatos abiertos (CSV, JSON, XML, PDFs técnicos, u otros que el proveedor indique) y estándares de interoperabilidad definidos por la Secretaría General. Se garantizará siempre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y las políticas de protección de datos de la Entidad. 14. El operador deberá entregar, como parte del cierre del contrato, un paquete de transferencia de conocimiento y línea base técnica y operativa, que garantice la continuidad del servicio y facilite la migración a un nuevo operador o una nueva fase contractual prevista para el año 2028. Este paquete deberá incluir, como mínimo: 1. Base de conocimiento completa, con manuales operativos, flujos de atención, árboles de decisión, protocolos de servicio y scripts por canal (incluyendo canales humanos y virtuales). 2. Documentación del agente virtual, incluyendo datasets de entrenamiento, flujos conversacionales, métricas de desempeño, lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora. 3. Inventario de integraciones, con descripción técnica, tipo de conexión, APIs involucradas, endpoints, parámetros de configuración y documentación actualizada. 4. Configuración de herramientas y plataformas, incluyendo versiones, parámetros clave, reportes automáticos y arquitecturas funcionales. 5. Historial operativo consolidado, con estadísticas relevantes, evolución del servicio, incidentes críticos y recomendaciones técnicas para continuidad. 6. Plan de transición o handover, con cronograma sugerido, checklist de cierre, advertencias clave y riesgos operativos identificados. Este entregable deberá ser validado por el supervisor del contrato 15. Las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato

LUGAR ENTREGA BIEN O PRESTACIÓN SER' BOGOTA D.C.

VIGENCIA	DISPONIBIL	RUBRO PPTAL	NOMBRE DEL RUBRO PPTAL	FUENTE FINANCIACION	VALOR AFECTA
2025	1099	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		2,808,452,004
2026	20	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		7,906,080,023
2027	20	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)		6,638,116,192

REQUIERE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTO	No
SUPERVISION A CARGO	Director de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - JAIME ENRIQUE CUSBA GARCIA
CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN DEL RUP, PARA PROCESOS DE LICITACIÓN PÚBLICA O CONCURSO DE MÉRITOS Y PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA	
PORTAL DE CONTRATACIÓN A LA VISTA,	- -

FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE CONTRATACIÓN
Contratación Directa, Invitación Pública de Minima Cuantía, Selección Abreviada, Licitación Pública o Concurso de Meritos
Solicitud No. 871 del 17 de julio de 2025

DESCRIBIR LA ACTIVIDAD, ESPECIALIDAD Y GRUPOS PARA PROCESOS DE CONVOCATORIA PÚBLICA	

CRITERIOS DE VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN - PROCESOS DE SELECCIÓN (MARQUE CON UNA X)

REQUIERE LICENCIAS: NO

PARA EFECTOS DEL TRÁMITE ANEXO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

PLAN CONTRACTUAL	X
FICHA EBI- D (Si a ello hubiere lugar)	X
ESTUDIO PREVIO	X
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	X
ACUERDO MARCO DE PRECIOS	X

Nota: La presente solicitud de contratación se tramitará, solo si se encuentran los datos y los documentos completos.

_____

ENRIQUE CUSBA GARCIA

RUBRO PRESUPUESTAL: O21202020080585931 Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)

	OBJETO DEL CONTRATO	Valor Contrato	APROBA	Fecha E.F.T.	Solicitud Disponibilidad No.	Fecha	Valor	Saldo Contrato	Disponibilidad No.	Fecha	Valor	Solicitud Contrato	Registro Presupuestal No.	Fecha	Clas_Cont	Cont.	Contartista	Valor	Saldo Disponib	Total Ordenes de Pago	Saldo Reg. Ppt
Actividad	SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÖA																				
932	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito C.Gasto: GASTOS DE OPERACIÓN FUNCIONAMIENTO	2,808,452,004	Si	22/06/25	1121	08/07/25	2,808,452,004		1099	08/07/25	2,808,452,004	871 - 17/07/25 2,808,452,004.00 Radicado No. proceso:							2,808,452,004		
945	Prestar los servicios de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195 Bogotá, conforme las especificaciones técnicas establecidas en el anexo técnico. C.Gasto: GASTOS DE OPERACIÓN FUNCIONAMIENTO	4,892,034,097	Si	22/12/24	11	01/01/25	4,892,034,097		8	01/01/25	4,892,034,097		8	01/01/25	CTO.INTADM	652	EMPRESA DE TELECOM	4,892,034,097		3,065,759,116	1,826,274,981
1838	Saldo de reorientación C.Gasto: GASTOS DE OPERACIÓN FUNCIONAMIENTO	899	Si	01/06/25				899													
	otal Actividad	7,700,487,000					7,700,486,101	899			7,700,486,101							4,892,034,097	2,808,452,004	3,065,759,116	1,826,274,981
	Total Rubro...	7,700,487,000					7,700,486,101	899			7,700,486,101							4,892,034,097	2,808,452,004	3,065,759,116	1,826,274,981

PRESUPUESTO VIGENTE	DISPONIBILIDADES	SALDO DISPONIBLE	REGISTROS PPTALES	SALDO DISPONIBILIDADES	SALDO POR EJECUTAR	ORDENES DE PAGO	SALDO R. PPTALES
7,700,487,000	7,700,486,101	899	4,892,034,097	2,808,452,004	2,808,452,903	3,065,759,116	1,826,274,981

1. IDENTIFICACIÓN

Entidad	0104 - Secretaria General
Proyecto	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	11 del 16 de abril de 2025
Código BPIN	2024110010193
Banco	01 - BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)
Estado	Inscrito el 08 de junio de 2024 - Registrado 24 de junio de 2024
Tipo de Proyecto	Desarrollo y fortalecimiento institucional
Etapa de Proyecto	Inversión Ejecución

2. CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Plan de Desarrollo	17-Bogotá Camina Segura
Nivel 1	5-Bogotá confía en su gobierno
Nivel 2	39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana
Política Pública	Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá,Política Pública de Participación Incidente,Política Pública Bogotá Territorio Inteligente,Política Pública de Discapacidad para Bogotá,Política Pública para la garantía plena de los Derechos de las Personas LGBTI y
POT	No Aplica

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Otros aportes y procesos de participación ciudadana

Consecutivo	Otros aportes y procesos de participación ciudadana
1	En el marco de la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027,se llevó a cabo entre el 04 de marzo y 16 de abril de 2024 la fase de participación ciudadana a través de la estrategia Pégate al Plan por medio de Chatico.La Secretaría General realizó 21 jornadas de participación ciudadana:12 territoriales en localidad de Ciudad Bolívar; 7 orientadas a víctimas del conflicto armado; 1 diálogo ciudadano, desarrollado en la Universidad Konrad Lorenz; 1 jornada con jóvenes del IDIPRON y se realizó atención permanente en la RedCade. De otra parte, se analizó y tuvo en cuenta 91 observaciones del CTPD de temas tales como Paz, Víctimas y Reconciliación, atención a la Ciudadanía, Transparencia, TIC, e innovación. Adicionalmente, se recibieron propuestas de más de 15 actores sociales e institucionales sobre: innovación, cierre de brechas tecnológicas, atención diferencial para víctimas del conflicto armado, gobierno abierto, canales de atención, trámites y servicios de la Red CADE, etc

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

Antecedentes

En la vigencia 2012, la entonces Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano formuló el proyecto de inversión 1122 “Servicios a la ciudadanía con calidad humana”, cuyo objetivo central era aumentar la cantidad y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, aplicando las tecnologías de la información y las comunicaciones y optimizando las condiciones físicas de los puntos de atención, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito. Así mismo, en el año 2016 la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía formuló el proyecto de inversión 1126 “Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía”, cuyo objetivo central era fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital, fortaleciendo e implementando el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ampliando la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadanía, simplificando, racionalizando y virtualizando trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía. Por último, en 2020 formuló el proyecto de inversión 7870 “Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad” que tenía por objeto generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital fuera favorable, fortaleciendo la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control y mejorando la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal, y fortaleciendo el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial.

Situación Actual

Existe un “bajo nivel en la calidad del servicio que prestan las entidades distritales a la ciudadanía generando pérdida de confianza en la Administración Distrital”, a pesar de los esfuerzos, aún hay barreras para el acceso a los servicios ofrecidos a través de los canales de atención, las cuales impiden un relacionamiento con la administración confiable, ágil y sencillo, generando brechas entre las necesidades y expectativas de la población y la oferta de servicios. Dichas barreras se refieren, no solamente a aspectos relacionados con infraestructura física en términos de accesibilidad, sino también a aspectos actitudinales y comportamentales del personal que atiende a la ciudadanía, y de organización de la oferta de acuerdo con la caracterización de la población con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género, que en la actualidad solo llega 20% del total de la ciudadanía atendida en los diferentes canales. Tampoco existe articulación, voluntad e integración de las entidades distritales, solamente 38 entidades hacen parte del canal presencial de la Red CADE, generando un porcentaje de ocupación de espacios (módulos y salas) del 77,25 (DSDSC a marzo de 2024). Adicionalmente, se evidencia que la estrategia de consolidación y divulgación de la información de trámites y servicios tiene debilidades, solamente el 65% de la información de trámites, OPA y CAIP se encuentra en la actualidad armonizada y consolidada en Guía de Trámites y Servicios y el SUIT (SSC 2024) y la información allí publicada en algunos casos no es clara. Tampoco es posible realizar en ese espacio los trámites que se encuentran digitalizados y sin necesidad de tener que autenticarse muchas veces y diligenciar la misma información en diferentes páginas, como consecuencia de la falta de interoperabilidad de los sistemas de información. Así mismo, muchos trámites no han sido racionalizados como consecuencia de la baja implementación de la Política de Racionalización de Trámites.

Descripción del Universo

Bogotá cuenta con 8.034.649 personas de las cuales 4.187.057 son mujeres y 3.847.592 son hombres según la desagregación del grupo etario en Primera infancia 0 - 5 años se registraron 567.816, en Infancia 6 - 12 años 670.052, Adolescencia 13 - 17 AÑOS 487.520, Juventud 18 – 26 años 1.121.110, Adultez 27 – 59 años 3.910.558 y Vejez 60 años y más 1.277.593. Fuente Proyecciones de población desagregadas por localidades 2018-2035 y UPZ 2018-2024, con base en el CNPV 2018- DANE

Cuantificación del Universo	8034649 Persona(s)
Localización del Univeso	Distrital
Árbol de Problemas	8129-0104-Arbolproblema.pdf(Archivo Adjunto)
Fecha de Incorporación	25/09/2024
Unidad de Planeación Zonal (UPZ)	

Barrio	
Unidad de Planeamiento Rural (UPR)	
Vereda	
Unidad de Planeamiento Local (UPL)	No aplica

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá pretende garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía en condiciones de calidad, con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género. Para lograrlo, se centrará la inversión en el fortalecimiento de los tres canales de atención (presencial virtual y telefónico), y en el fortalecimiento de la consolidación y divulgación de la información de trámites y servicios. Aunado a lo anterior, se precisa fortalecer la articulación interinstitucional y seguimiento a nivel distrital en la ejecución de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control, emitidos a través de diferentes actos administrativos, disminuir la brecha en la uniformidad y en la calidad del servicio, ocasionada por las deficiencias en la atención brindada a la ciudadanía en cualquier punto del ciclo del servicio por los diferentes canales de interacción ciudadana.

Componente 1: Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la administración distrital mediante la optimización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este componente tiene como finalidad mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía para responder de manera oportuna, armónica y organizada, a las necesidades de la población, con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género. Está conformado por las siguientes actividades:

1.1. Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. A partir de un ejercicio anual de caracterización, se formulará la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se reorganizarán los puntos de atención de la Red CADE para conformar CADES Sociales. Así mismo se efectuarán acciones para garantizar la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía, como son, ferias de servicio itinerantes y ajustes razonables.

1.2. Implementar 1 sistema actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha:
Se modernizará el sistema de gestión de peticiones ciudadanas, para mejorar la experiencia de la y el usuario en el proceso de radicación y seguimiento de la petición, así como la automatización del proceso de redireccionamiento hacia la entidad responsable.

Componente 2: Fortalecer la consolidación y divulgación de la información mediante el diseño de un portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta null

6. CADENA DE VALOR

Objetivo General

Mejorar la calidad del servicio que prestan las entidades distritales a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital.

Objetivos Específicos

Fortalecer la consolidación y divulgación de la informacion mediante el diseño de un portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital

Código	Metas Plan de Desarollo
2339	Crear, 1, Portal(es), transaccional para el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599025 (V0624) - Servicios de información implementados	1

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
3	Diseñar	1	Portal(es)	transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Vigente
4	Acompañar al	100	Porciento	de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.	Vigente

Objetivos Específicos

Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la administración distrital mediante la optimización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Código	Metas Plan de Desarollo
2343	Fortalecer la capacidad de los, 3, Canal(es), de atención (presencial virtual y telefónico) para atender orientar y responder a las necesidades de la población con un enfoque diferencial en cada rincón de la Ciudad

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599019 (V0624) - Documentos de planeación	4

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
1	Fortalecer	3	Canal(es)	de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Vigente
2	Implementar	1	Sistema(s)	actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Vigente

7. FUENTES DE FINANCIACIÓN

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Fuente de financiación	2023	2024	2025	2026	2027
Recursos Distrito	$ 0,00	$ 1.377,17	$ 6.900,00	$ 8.095,48	$ 7.575,98
Totales	**$ 0,00**	**$ 1.377,17**	**$ 6.900,00**	**$ 8.095,48**	**$ 7.575,98**

8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO **(Cifras en millones de pesos corrientes)**

Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Materiales	$ 0,00	$ 0,00	$ 30,00	$ 0,00	$ 0,00
4599025 (V0624) -	Diseñar 1 Portal(es) transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Servicios prestados a empresas y servicios de producción	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.400,00	$ 0,00	$ 0,00
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Mano de obra calificada	$ 0,00	$ 801,11	$ 2.171,98	$ 2.122,29	$ 2.185,96
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Servicios de venta y distribución	$ 0,00	$ 0,00	$ 380,00	$ 1.135,21	$ 1.249,53
4599025 (V0624) -	Diseñar 1 Portal(es) transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Mano de obra calificada	$ 0,00	$ 48,11	$ 530,22	$ 2.994,65	$ 2.232,54
4599025 (V0624) -	Acompañar al 100 Porciento de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.	Mano de obra calificada	$ 0,00	$ 250,66	$ 660,46	$ 701,61	$ 722,66
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Mano de obra no calificada	$ 0,00	$ 143,38	$ 366,78	$ 405,55	$ 417,72
4599019 (V0624) -	Implementar 1 Sistema(s) actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Mano de obra calificada	$ 0,00	$ 35,64	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Maquinaria y equipo	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 42,62	$ 43,90
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	$ 0,00	$ 98,26	$ 1.360,55	$ 693,55	$ 723,68
Totales			**$ 0,00**	**$ 1.377,17**	**$ 6.900,00**	**$ 8.095,48**	**$ 7.575,98**

Ejecutado en Años Anteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor

Proyección Años Posteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor
2028	$ 0,00

Vigencias Futuras:		
Acto Administrativo	Número	Fecha

9. POBLACIÓN OBJETIVO

Grupo Etario	Número de Personas	Descripción
z. Grupo etario sin definir / Población no etaria	8034649	Habitantes de Bogotá

Grupos / Situaciones / Condiciones / Sectores	Número de Personas	Descripción
TPIEG(GI2).Indirecto-C91.01.Adecuación institucional con enfoque de género para la garantía de derechos.	8034649	
TPPD(DII).Indirecto-C05.18.Comunicación incluyente y accesible.	8034649	
Total Grupo Etario:	8034649	

Enfoque de género

No aplica.

10. UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN

Nivel Geográfico	Nombre
Distrital	BOGOTÁ D.C.

11. GERENCIA DE PROYECTO

Nombre Gerente del Proyecto	Guiomar Adriana Vargas Tamayo
Correo Electrónico	gvargas@alcaldiabogota.gov.co
Teléfono	3813000
Cargo	Subsecretaria de Despacho
Área	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Fecha	18/10/2024

12. FORMULACIÓN Y ESTUDIOS DE RESPALDO

Formulación del proyecto de inversión

Nombre Archivo	8129-0104-Perfilproyecto.pdf	Fecha Cargue	25/09/2024

Estudios de respaldo

Consecutivo	Nombre del Estudio	Realizado por	Fecha Estudio	Archivo Relacionado
1	Encuesta Nacional de Percepción	Departamento Nacional de Planeación	31/03/2018	EncuestaNacionaldePercepcionCiudadana
2	Encuesta de Percepción Ciudadana	Bogotá Como Vamos	07/11/2023	EncuestaPercepcionCiudadana.pdf

13. OBSERVACIONES

12/06/2024: diligenciamiento del componente de población objetivo y estudios que respaldan la formulación del proyecto. 20/06/2024: Actualización presupuestal para la vigencia 2024.19/09/2024. Diligenciamiento de los campos requeridos en Segplan 2.0. 25/09/2024. Actualización información poblacional y Trazador presupuestal. 18/10/204 Se ajustó fuentes de financiación, componente de inversión y flujo financiero, trazador presupuestaal, Politica y Gerencia responsable. 15/01/2025 Se actualizó fuentes de financiación; y componente de inversión y flujo financiero. 24/02/2025 Se realizó reprogramación de los módulos fuentes de financiación vigencia 2024, componentes de inversión y flujo financiero vigencias 2024 y 2025. 28/03/2025 Se solicita al CONFIS Distrital autorizar aprobación de VF para las vigencias 2026 y 2027 por valor de $4.064.958.923 en precios constantes y $4.237.304.256 en precios corrientes. 16/04/2025. Se ajustó componente de inversión y flujo financiero.

14. CONCEPTO DE VIABILIDAD

Aspectos revisados

Aspecto	Cumple ?
Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos	Si
Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital	Si
Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar	Si
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"	Si
Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto	Si

Sustentación del concepto de viabilidad

El proyecto de inversión cumple con los lineamientos de formulación y participación ciudadana establecidos por la Secretaria Distrital de Planeación y aporta al cumplimiento del PDD Bogotá Camina Segura 2024-2027

Observación

Ninguna

Responsable del concepto de viabilidad entidad

Nombre	Doris Bibiana Cardozo Peña	**Cargo**	Jefe de oficina
Teléfono	3813000 EXT. 11	**Correo**	dcardozo@alcaldiabogota.gov.co
Área	Oficina Asesora de Planeación	**Fecha**	24/06/2024

16. ARCHIVOS QUE RESPALDAN LA VIABILIDAD DEL PROYECTO

#	Nombre	Realizado Por

ESTUDIOS PREVIOS
ORDEN DE COMPRA ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE BPO III
TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

A. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
Plan Anual de Adquisiciones	No. Plan de Adquisiciones-Código UNSPSC	83111507 81161707 81161708 81161709 81161710 81161711 81161712 43232400 81111504 81112106 81111503 81111808 43233502 43233504
	Valor Estimado según Plan	$17.994.091.896
	Tipo de Presupuesto Asignado	Funcionamiento
Identificación Proyecto o Necesidad incluida en el plan Anual de Adquisiciones	ID-932 Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito	
Código BMP – Banco Municipal de Proyectos de inversión Pública	BPIN 2024110010193	
Programa Plan de Desarrollo	39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana	
Acta de Comité de Contratación	Acta No. 44 del 28 de julio de 2025	
Resolución de Delegación Nro.	Resolución No. 285 del 03 de julio de 2024, modificada por la Resolución 017 del 20 de enero de 2025.	
Documentos soporte del Estudio previo	CDP Solicitud de contratación Constancia publicación evento RFI Formato RFI publicado PDF simulación Aprobación de vigencias futuras Anexo técnico	
B. DATOS ESPECIFICOS DE LA CONTRATACIÓN		
Verificación Acuerdo comercial (TLC)	Teniendo en cuenta que se trata de una vinculación a un Acuerdo Marco de Precios el análisis de la aplicación de los Acuerdos Comerciales se encuentra en el proceso adelantado por Colombia Compra Eficiente.	

Análisis del Sector

De acuerdo con la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y Servicios de Naciones Unidas, el servicio para la adquisición de Servicios de BPO se encuentra codificado, hasta el cuarto nivel de la siguiente manera:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y a larga distancia	83111507 Servicios de buró de central de llamadas (“call center”)
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161707 servicio de administración telefónica
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161708 servicio de soporte telefónico
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161709 servicio de administración de correo de voz
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161710 servicio de soporte del correo de voz

	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161711 servicio de videoconferencias
	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnologías de información	81161700 servicios de telecomunicaciones	81161712 servicio de voz en la red
	43000000 Difusión de Tecnologías de información y Telecomunicaciones	43230000 software	43232400 programas de Desarrollo	43232400 programas de Desarrollo
	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81111500 Ingeniería de Software o Hardware	81111504 Servicios de programación de aplicaciones
	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81112100 Servicios de internet	81112106 Proveedores de servicios de aplicación
	81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81111500 Ingeniería de Software o Hardware	81111503 Diseño de integración de sistemas
	81000000 Servicios basados en ingeniería,	81110000 Servicios informáticos	81111800 Servicios de sistemas y administra	81111808 Servicio de análisis de sistemas

investigación y tecnología		ción de componentes de sistemas	
43000000 Difusión de Tecnologías de información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43233500 Software de cintercambio de información	43233502 Software de video conferencias
43000000 Difusión de Tecnologías de información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43233500 Software de cintercambio de información	43233504 Software de mensajería instantánea

El canal Telefónico de la Red CADE Línea 195, tiene como objetivo fundamental ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la administración, vía telefónica (local y móvil), correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos, chat, chat-Bot y videollamadas para la atención de la comunidad oyente y comunidad en condiciones de discapacidad auditiva como medio para la inclusión social.

Conforme lo anterior, es importante tener en cuenta que la operación de la Línea 195 por su complejidad involucra en la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y Servicios de Naciones Unidas los segmentos 83 relacionados con Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público y el segmento 81 relacionado con Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología, entre otros y que cada uno de estos segmentos derivan en un producto final relacionado con los servicios requeridos para funcionamiento del canal telefónico Línea 195

Las actividades económicas sobre las cuales recae el objeto de la presente contratación se encuentran enmarcadas dentro del sector terciario de la economía, el cual se encuentra conformado tanto por el subsector servicios como por el subsector comercio.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, una división clásica los sectores de la economía es la siguiente:

	- Sector primario: Lo relacionado con las actividades del agro. - Sector secundario: Industria, construcción y manufactura. - Sector terciario o sector de servicios, Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, la economía colombiana se divide en ramas de actividades económicas (clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)), en las cuales se distribuye todo el Producto Interno Bruto Nacional, siendo ellas las siguientes: - Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca - Explotación de minas y canteras - Industrias manufactureras - Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado (Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental) - Construcción - Comercio al por mayor y al por menor (Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; transporte y almacenamiento; alojamiento y servicios de comida). - **Información y comunicaciones** - Actividades financieras y de seguros - Actividades inmobiliarias - Actividades profesionales, científicas y técnicas (Actividades profesionales, científicas y técnicas; actividades de servicios administrativos y de apoyo) - Administración pública, defensa, educación y salud (Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación; actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales). - Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras

	- Actividades de servicios (Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio). (Negrita fuera de texto) Por lo anterior, el presente estudio del sector se enfoca en el análisis de las actividades definidas por el código CIIU 8220: Esta clase incluye: • Las actividades de centros que atienden a llamadas de clientes utilizando operadores Humanos, sistemas de distribución automática de llamadas, sistemas informatizados de telefonía, sistemas interactivos de respuesta de voz o métodos similares para recibir pedidos, proporcionar información sobre productos, responder a solicitudes de asistencia de los clientes o atender reclamaciones. • Las actividades de centros que realizan llamadas, utilizando técnicas similares, para vender bienes o servicios a clientes potenciales, llevar a cabo estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares[1]. En lo relacionado con los servicios de la industria de BPO (Business Process Outsourcing), también conocido como el sector de tercerización de procesos de negocio, que se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles, que se divide en: • Front office: son los servicios enfocados a: servicio al cliente, ventas, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción, entre otros. • Back office: Gestión de recursos humanos (nómina y pruebas de ingreso) facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de

[1] https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/

	compras, logística analítica de negocio, análisis de información, CRM.[2] Los servicios que ofrecen este sector, en su mayoría se realizan a través de las Tecnología de la Información (TI); en países como Colombia, se fortalece por medio de la inversión dada por compañías de otras naciones como Estados Unidos, lo que se define como Inversión Extranjera Directa (IED): "Se entiende IED la inversión de capital del exterior en territorio (Colombiano), por parte de personas no residentes en el país" (Banco de la Republica) y esta se considera motor para el desarrollo de un país. La industria BPO en Colombia, se caracteriza por atender diversidad de industrias y sectores como lo son: Banca y Servicios Financieros, Consumo Masivo, Telecomunicaciones, Salud, Gobierno, Seguros, Servicios Públicos, Hidrocarburos, Logística, entre otros.[3] **Cifras de empleabilidad del DANE relacionado con BPO:** **Sector Servicios EMS** La Encuesta Mensual de Servicios es una operación estadística por medio de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo. La EMS, presenta el personal ocupado bajo dos esquemas: el primero es el tradicional que incluye el personal permanente y el personal temporal directo llamado personal ocupado sin agencias; el segundo esquema es el llamado personal ocupado total, que incluye el personal permanente, el personal temporal directo y el personal temporal contratado a través de agencias especializadas en el suministro de personal. En mayo de 2025, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con mayo de 2024.

2 https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo
3 https://investincolombia.com.co/es/sectores/tecnologia-de-la-informacion-e-industrias-creativas/outsourcing-de-servicios-bpo

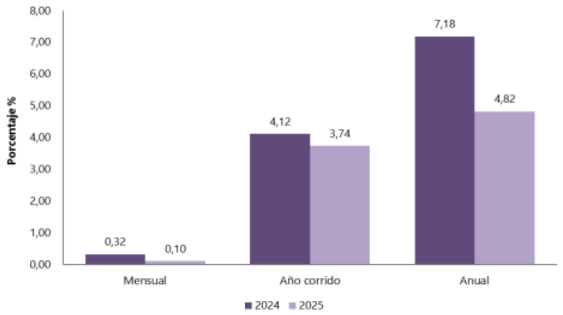
Fuente: DANE - EMS
P Cifra provisional

En mayo de 2025, cinco de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con mayo de 2024.

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

El DANE define el Índice de Precios al Consumidor (IPC) como un indicador que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor entre dos períodos de tiempo, de un conjunto de bienes y servicios que los hogares adquieren para su consumo. La variación del precio de un bien o servicio es la suma ponderada de variación de precio del artículo en las ciudades investigadas.

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Junio 2024 - 2025



Fuente: DANE, IPC

En junio de 2025 la variación mensual del IPC fue 0,10%, la variación año corrido fue 3,74% y la anual 4,82%.

En junio de 2025 la variación anual del IPC fue 4,82%, es decir, 2,36 puntos porcentuales menor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 7,18%.

El comportamiento mensual del IPC total en junio de 2025 (0,10%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Restaurantes y hoteles y Transporte. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Restaurantes y hoteles (0,42%) y Salud (0,36%).

Es de mencionar que, la industria de Business Process Outsourcing (BPO) sigue creciendo a pasos agigantados, impulsada por la transformación digital, el auge del trabajo remoto y la necesidad de soluciones especializadas, escalables y eficientes en costos. Aunque históricamente Asia ha liderado este mercado, hoy América Latina —con Colombia a la cabeza— se posiciona como el nuevo epicentro de servicios tercerizados de alta calidad.

Según Grand View Research, el mercado global de BPO alcanzó un valor de 280 mil millones de dólares en 2023, y se proyecta que supere los 525 mil millones para 2030, con un crecimiento anual compuesto del 9.4%. En América Latina, ese crecimiento es aún más acelerado, con una tasa estimada de 12.3% anual entre 2024 y 2030, de acuerdo con Market Data Forecast.[4]

Así las cosas, dentro de los Acuerdos Marco de Precios vigentes se encuentra el **Acuerdo Marco de Servicios de BPO III – CCENEG-079-01-2024** cuyo objeto consiste en *"(i) Seleccionar los proveedores para la adquisición de*

4 https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/por-que-america-latina-y-en-especial-colombia-lidera-la-nueva-ola-de-crecimiento-en-la-industria-bpo

	los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios", dentro del catálogo dispuesto en la página de CCE, se encuentran incluidos los servicios de canales de comunicación por voz, canales de comunicación digitales, automatización, servicios canales de comunicación por texto, recurso tecnológico, entre otros, de manera que la entidad establece hacer uso del mencionado acuerdo marco de precios para satisfacer la necesidad existente. Acorde con lo anterior, y teniendo en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., requiere mantener en funcionamiento el canal de comunicación telefónico (Línea 195), a través del cual se brinda un servicio oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a la ciudadanía, se hace necesario adelantar el proceso de contratación que permita garantizar la continuidad de los servicios prestados a través de este canal.
Modalidad de selección y fundamentos jurídicos.	El Decreto Ley 4170 de 2011, creó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente a quien se le asignó la función de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdo Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda" De acuerdo con lo anterior, fue expedido el Decreto 310 de 2021 *"Por el cual se reglamenta el artículo 41 de la Ley 1955 de 2019, sobre las condiciones para implementar la obligatoriedad y aplicación de los Acuerdos Marco de Precios y se modifican los artículos 2.2.1.2.1.2.7. y 2.2.1.2.1.2.12. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"* el cual, en su artículo 1 Modificó el artículo 2.2.1.2.1.2.7. de la Subsección 2, de la Sección 1, del Capítulo 2, del Título 1, de la Parte 2, del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, el cual quedará así: "ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- La implementación de nuevos Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- de uso obligatorio

	por parte de las entidades territoriales, estará precedida de un estudio de agregación de demanda que realizará aquella, el cual tenga en cuenta las particularidades propias de los mercados regionales, la necesidad de promover el desarrollo empresarial en las entidades territoriales a través de las MYPIMES y evitar en lo posible, la concentración de proveedores en ciertas ciudades del país, salvo que exista la respectiva justificación técnica, económica y/o jurídica. PARÁGRAFO 1. Para los fines contemplados en el presente artículo, el uso obligatorio de los Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- por parte de las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública se hará de manera gradual, teniendo en cuenta las siguientes condiciones: *(…)* *a. Para el año 2021 deberán ingresar a la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC: i) Las entidades del sector central y del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional, que a la fecha de expedición del presente Decreto aún no hayan ingresado; ii) la Rama Judicial; iii) la Rama Legislativa; iv) las entidades del sector central y descentralizado del nivel departamental; v) las entidades del sector central y descentralizando de los municipios (o distritos) que sean capitales de departamento; vi) las entidades del sector central y del sector descentralizado del Distrito Capital; vii) los órganos de control nacionales, departamentales y de ciudades capitales de departamento; viii) la Organización Electoral; ix) los órganos autónomos e independientes de creación constitucional que estén sometidos al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; x) las Corporaciones Autónomas de que trata la Ley 99 de 1993 y el Artículo 331 de la Constitución Política de Colombia; xi) las entidades del sector central y descentralizado de los municipios de categoría 1, 2 y 3; y xii) las Áreas Metropolitanas, las Asociaciones de Municipios y las Regiones Administrativas Especiales de que trata la ley 1454 de 2011. (…).* En concordancia con lo antes descrito, la modalidad de contratación correspondiente es la Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios de BPO a través del Acuerdo Marco de Servicios de BPO III CCENEG-079-01-2024

Entidad	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Tipo de contrato	Prestación de Servicios BPO III - Tienda Virtual del Estado Colombiano
Lugar de Ejecución	Bogotá D. C.

C. REQUISITOS DEL ESTUDIO PREVIO (Articulo 2.2.1.1.2.1.1 Decreto Nacional 1082 de 2015)

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.

El Programa de Gobierno de la nueva administración del Alcalde Carlos Fernando Galán denominado "*Bogotá Camina Segura"* el cual será ejecutado en el período de 2024 – 2027, en el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital, y el cual tiene como objetivo general "*mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos, fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional".*

Para alcanzar este objetivo, se trabajará en cinco (5) frentes u objetivos estratégicos, así:

- **Bogotá Avanza en Seguridad**, Con este objetivo se busca generar la construcción de entornos seguros en Bogotá que permitan la interacción de la ciudadanía sin temor a ser víctima de delitos contra la vida y el patrimonio, garantizando los derechos fundamentales y la respuesta por parte de los organismos de seguridad, justicia y atención de emergencias ante cualquier amenaza. Buscaremos que los habitantes se sientan seguros en sus barrios, puedan desplazarse con tranquilidad y disfrutar del espacio público sin temor, permitiéndoles vivir, trabajar y soñar sin restricciones. Promoveremos la convivencia pacífica, la cultura ciudadana y el espacio público como un lugar de encuentro seguro, limpio y accesible para la ciudadanía.
- **Bogotá confía en su Bien-Estar**, Con este objetivo se impulsará el acceso equitativo y de calidad a los servicios de salud, sociales, cuidado, cultura, recreación, deporte y a soluciones habitacionales para avanzar en la reducción de la pobreza, la inseguridad alimentaria y la desigualdad, así como en la protección y el bienestar de todas las formas de vida.
- **Bogotá confía en su potencial,** Se fortalecerá el entorno productivo generando un buen ambiente para el desarrollo empresarial, el fomento de capacidades, la generación de valor, riqueza, emprendimiento y empleo. Así mismo, se buscará que Bogotá sea un escenario propicio para la educación, garantizando el acceso en todas las etapas.
- **Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática,** En busca de avanzar en la acción climática, la conservación de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos, la movilidad sostenible y multimodal, la revitalización y renovación urbana, la construcción de un hábitat digno y el acceso a vivienda y servicios públicos, para consolidar el modelo de ocupación territorial y el proyecto de desarrollo sostenible con enfoques regional, distrital y local.
- **Bogotá confía en su gobierno,** Con este objetivo se establecerán espacios de confianza y diálogo entre el gobierno y la ciudadanía, garantizando que las personas se sientan respaldadas por la administración pública y promoviendo la integridad, la transparencia, la eficiencia y la atención oportuna de las necesidades de la gente.

El objetivo No 5. **Bogotá confía en su Gobierno**, está enfocado en lograr un Gobierno en el que la ciudadanía crea y confié. Alcanzar este propósito es un trabajo de todas y todos (entidades del sector público y de la ciudadanía); sin embargo, cinco sectores en especial deben trabajar articuladamente para generar las condiciones con tal fin: Gobierno, Gestión Pública, Gestión Jurídica, Planeación y Hacienda. Estos han de trabajar de manera coordinada con todas las entidades distritales, buscando fortalecer la confianza entre el Gobierno y la ciudadanía que habita Bogotá y transita por ella, a partir de una relación fundamentada en el diálogo, el respeto, la participación y la corresponsabilidad. Un Gobierno que promueva la integridad, la transparencia, la eficiencia y el orgullo de colaboradoras, colaboradores, sus servidoras y servidores públicos, en este contexto, considerando que La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene por objeto el seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, y que tiene como propósito el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico, entre otros.

En ese contexto, se requiere acompañar este tipo de procesos con transformación digital e innovación pública con el objetivo de que la tecnología genere un valor agregado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, requiriendo así una infraestructura tecnología que soporte los sistemas de información y servicios digitales existentes, así como los nuevos proyectos que tengan algún componente tecnológico, además de la reducción de riesgos permitiendo así conexiones e interacciones integradas desde un único portal, disponiendo de una infraestructura actualizada que permita tener un sistema consolidado para brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Como parte de este objetivo se espera la consolidación de una cadena de valor con tres eslabones fundamentales. El primero de ellos está centrado en el fortalecimiento de las entidades públicas y su gobernanza local, regional e internacional, con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía a partir de la innovación pública, la transformación digital y la generación de habilitantes y capacidades en el talento humano. El segundo se basa en brindar los canales de relacionamiento necesarios para facilitar y acercar a la ciudadanía el Gobierno de la ciudad y generar un modelo de gobernanza nuevo que motive una participación incidente, fortalezca las capacidades de la ciudadanía y el talento humano y genere valor público a través del uso de datos. Finalmente, el tercer y último eslabón, producto de los dos anteriores, la materialización del compromiso institucional del Distrito Capital por un gobierno cercano y eficiente, que tenga en cuenta la colaboración pública en favor del desarrollo de la ciudad.

Dentro del objetivo Bogotá Confía en su Gobierno, se contemplan ocho programas así:

- Programa 32: Gobierno abierto, íntegro, transparente y corresponsable
- Programa 33: Fortalecimiento institucional para un gobierno confiable
- Programa 34: Talento Humano unido por la ciudadanía
- Programa 35: Bogotá Ciudad Inteligente
- Programa 36: Innovación Pública para la generación de la confianza ciudadana.
- Programa 37: Construyendo Confianza con la Región
- Programa 38: Gestión eficiente de los ingresos y gastos enfocados en la confianza ciudadana
- **Programa 39: Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana**

Desde el programa 39. *Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana*, se establece que para que Bogotá camine hacia una democracia deliberativa, con un Gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana, se requieren varios elementos. Uno de ellos es alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación de servicios a la ciudadanía respondiendo a sus expectativas y, en especial, a sus requerimientos y necesidades concretas en el territorio; alcanzar altos niveles de satisfacción en su relación con el Gobierno y con la ciudad, e incentivar su corresponsabilidad en la búsqueda de soluciones a las problemáticas cotidianas, para mejorar las condiciones de vida de todas y todos.

Para ello, se desarrollarán acciones para fortalecer la prestación de servicios y trámites adelantados por la ciudadanía, con canales de comunicación sólidos, talento humano y recurso tecnológico para robustecer la prestación de trámites y servicios y mejorar los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

En primer lugar, se impulsará una estrategia distrital que permita el fortalecimiento y actualización de los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE. Con ello se afianzará la confianza institucional, en la medida en que se podrá mejorar la capacidad de escucha a la ciudadanía, equidad en el trato y atención diferencial requerida.

La modernización de los canales de atención de red se realizará a través de la transformación digital, mejorando las herramientas tecnológicas del canal telefónico y el canal virtual, fortaleciendo la interacción con la ciudadanía e impulsando el uso de plataformas virtuales y canales digitales para la optimización de los procesos de redireccionamiento de peticiones y analítica de datos, que apoyen la toma de decisiones. Migrando así a un esquema de gobierno más cercano, con capacidad para responder a las demandas ciudadanas en tiempo reducido y con presencia en cada rincón de la ciudad. De esta forma, la ciudadanía no tendrá que incurrir en múltiples desplazamientos para acceder a la oferta de servicios existentes.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 28 del Decreto 140 de 2021, modificado por el artículo 10 del Decreto Distrital 079 de del 27 de febrero de 2024 *"Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.",* que establece las funciones de la *Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía*, se dispone lo siguiente:

"(…) Corresponde a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía las siguientes funciones:

1. Orientar al/la Secretario/a General, en la formulación y adopción de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía y de acercamiento de la Administración Distrital.
2. Dirigir la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas de atención y prestación de servicios distritales a la ciudadanía.
3. Articular la gestión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en la prestación de servicios y el desarrollo de acciones de implementación de la política.
4. Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.
5. Planear, diseñar y gestionar las estrategias de innovación de los servicios a la ciudadanía, mediante el empleo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones TIC con el acompañamiento permanente de la Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC

6. Promover la investigación y diseño de estrategias encaminadas a conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía, que permitan el mejoramiento de los servicios, su racionalización y modernización.
7. Liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.
8. Coordinar el desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales.
9. Gestionar la implementación del Proceso Distrital de Atención, Direccionamiento y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas, promoviendo el fortalecimiento de la labor del Defensor del Ciudadano en las entidades y/u organismos distritales y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al/la Secretario/a General.
10. Planificar el desarrollo de procesos integrales de cualificación y sensibilización, para las y los servidores públicos del Distrito Capital encargados del servicio a la ciudadanía, así como desarrollar estrategias de sensibilización hacia la ciudadanía.
11. Coordinar y articular las entidades distritales competentes en inspección, vigilancia y control y a empresas y/o establecimientos de comercio domiciliados en el Distrito Capital, para el desarrollo y programación de actividades multidisciplinarias preventivas y de inspección.
12. Articular y acompañar a las entidades y organismos distritales en la racionalización de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.
13. Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia. (…)".

En cumplimiento de las funciones asignadas, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene como propósito establecer lineamientos, estrategias y herramientas orientadas al mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía, así como a su prestación eficaz y eficiente en el Distrito Capital. Su objetivo es garantizar una atención confiable, ágil, digna y de calidad a la ciudadanía, a través de la Red CADE, la cual integra diversos canales de atención así:

- Canal Presencial: SuperCADE, CADE y SuperCADE Móvil.
- Canal Virtual: Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada de la Red CADE.
- Canal Telefónico: Línea 195 Bogotá.

Es así como, con el propósito de atender los compromisos y desafíos contemplados en el Plan Distrital de Desarrollo, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, plantea la modernización tecnológica y operativa del canal telefónico -Línea 195[5]-, reconociéndola como una herramienta fundamental para brindar orientación oportuna, resolver inquietudes y facilitar el acceso a trámites y servicios.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, en el marco de la estrategia de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el canal telefónico de la Red CADE ha desempeñado un papel fundamental

[5] ***Línea 195 Bogotá.*** *Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE, a través del teléfono fijo o celular, de domingo a domingo. (Literal b. Artículo 1. Decreto 293 de 2021)*

como medio de atención directa, ágil y accesible para la población. En particular, la Línea 195 se ha consolidado como el canal oficial de la Administración Distrital para brindar información, orientación y atención sobre trámites y servicios ofrecidos por las entidades públicas y empresas privadas que conforman la Red CADE, así como sobre otros procedimientos administrativos. Su funcionamiento eficiente y su capacidad de respuesta resultan esenciales para garantizar un acceso oportuno, equitativo y confiable a los servicios requeridos por la ciudadanía.

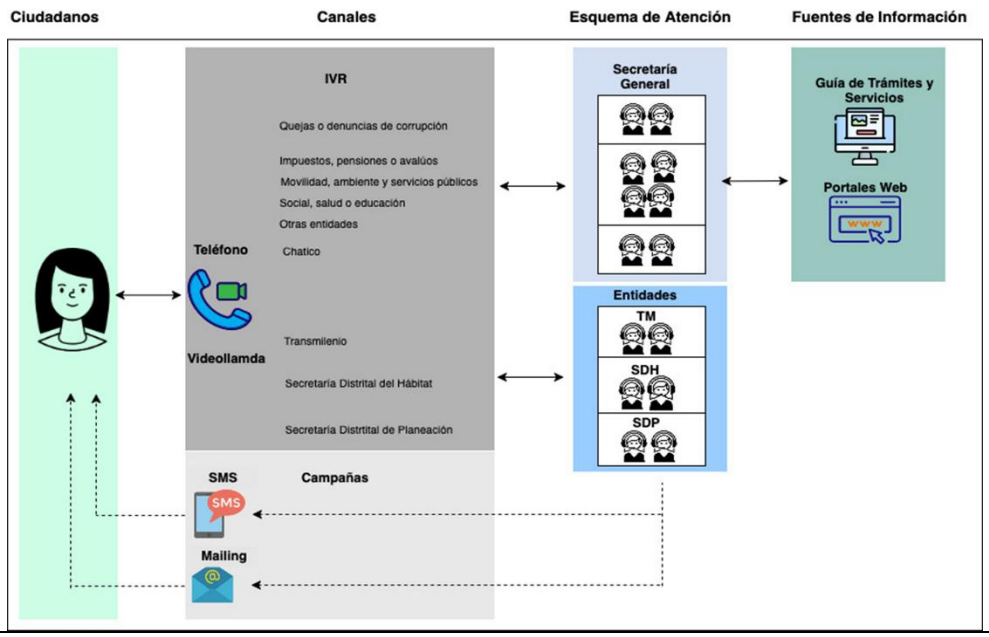
Así pues, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como "*único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios"* y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde Mayor instó a las entidades Distritales para "*incluir la Línea 195 como el canal telefónico a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar detalladamente todo tipo de información".*

En cumplimiento de su objetivo, este medio de contacto ha venido operando de manera ininterrumpida bajo un modelo de centro de contacto convencional con atención a la ciudadanía mediante interacción con agentes multicanal.

La Línea 195 Bogotá ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la administración distrital (más de 65 entidades), vía telefónica (local y móvil), correo electrónico, mensajes de texto, correos electrónicos, chat, video y llamadas para la atención de la comunidad oyente y con discapacidad auditiva, como medio para la inclusión social.

Hasta la vigencia 2025, la operación de la Línea 195 se ha desarrollado bajo un modelo convencional de BPO como centro de contacto a la ciudadanía que puede resumirse en el siguiente esquema:

Esquema de operación actual



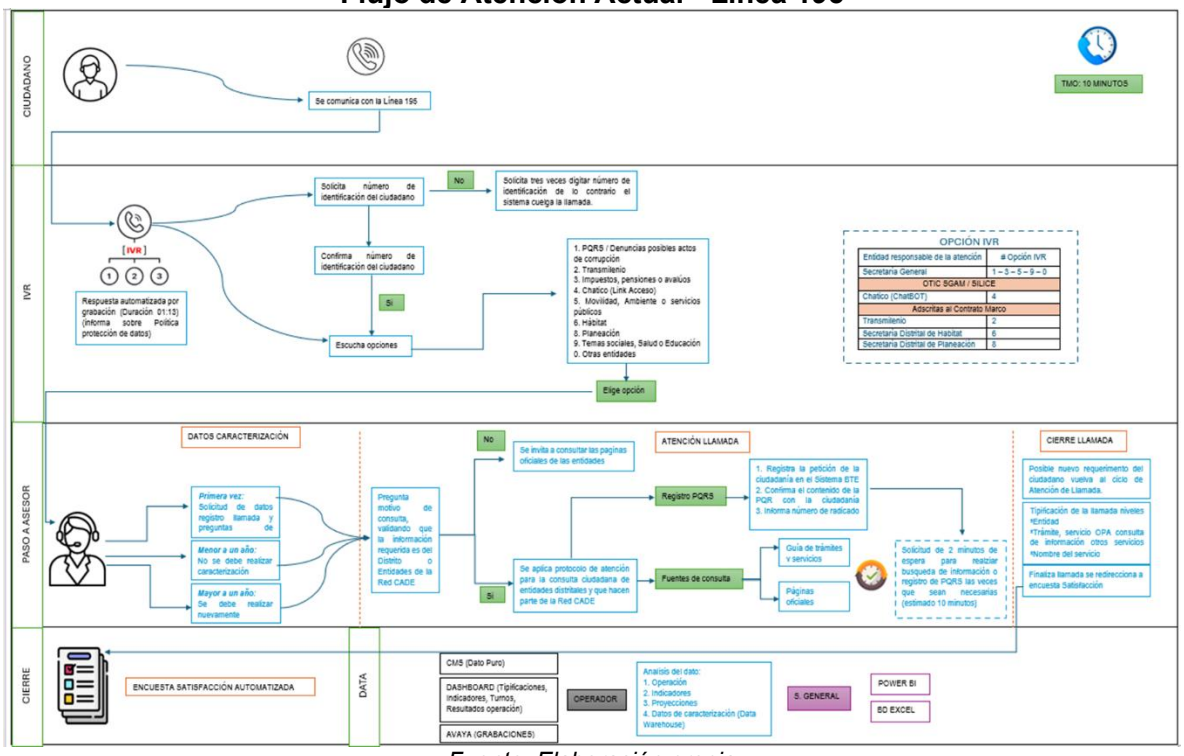
Fuente: Elaboración propia

La Secretaría General maneja 5 skills que son Inbound, Bogotá Te Escucha, Denuncias por posibles actos de corrupción, Videollamada y Chatico (Paso a asesor). La atención, para todos estos skills se hace con un grupo de 73 agentes.

Así mismo, a través del IVR de la línea 195 ingresan llamadas para Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación y la Agencia Atenea. Estas entidades, sin embargo, tienen su propio equipo y esquema de atención, los cuales son contratados de forma independiente. En términos de transferencia de llamadas, se tiene integración con la Línea Púrpura de la Secretaría de la Mujer.

En cuanto al flujo de atención, para el caso de Inbound que es el más representativo, se tiene lo siguiente:

Flujo de Atención Actual - Línea 195



Fuente: Elaboración propia

Este modelo de atención ha venido operando de forma similar durante los últimos años, pero presenta una serie de limitaciones, dentro de las cuales se pueden citar las siguientes:

- Depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.

- No hace aprovechamiento de tecnologías avanzadas que permitan hacer más ágil y efectiva la atención.

- Se centra en la entrega de información, pero no resuelve todo el ciclo del servicio, es decir no es transaccional.

- Tiene fuentes de información limitadas ya que usa la Guía de Tramites y Servicios del Distrito (https://bogota.gov.co/servicios/inicio) y los portales web de las entidades distritales y nacionales, pero no aprovecha todos los datos e insumos disponibles en medios, canales o recursos de información, que permitan atenciones más completas e inteligentes.

- No permite una fácil integración con otros canales la atención de entidades del Distrito o con sistemas de información para prestar un servicio más completo, homogéneo e integrado.

- Presenta altos índices de tiempos de espera hacia los usuarios, pérdida de llamadas e insatisfacción con la respuesta y la atención.

- Se basa en tareas manuales, sin automatización de flujos o de procesos, lo cual hace ineficiente la operación y el servicio.

- No permite hacer seguimiento en tiempo real a los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles y, por tanto, se dificulta la toma de decisiones.

- No está integrado con otros canales de atención que administra la Secretaría General como la Red CADE o Bogotá te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/), a través de los cuales se ofrecen servicios o se pueden interponer quejas y solicitudes.

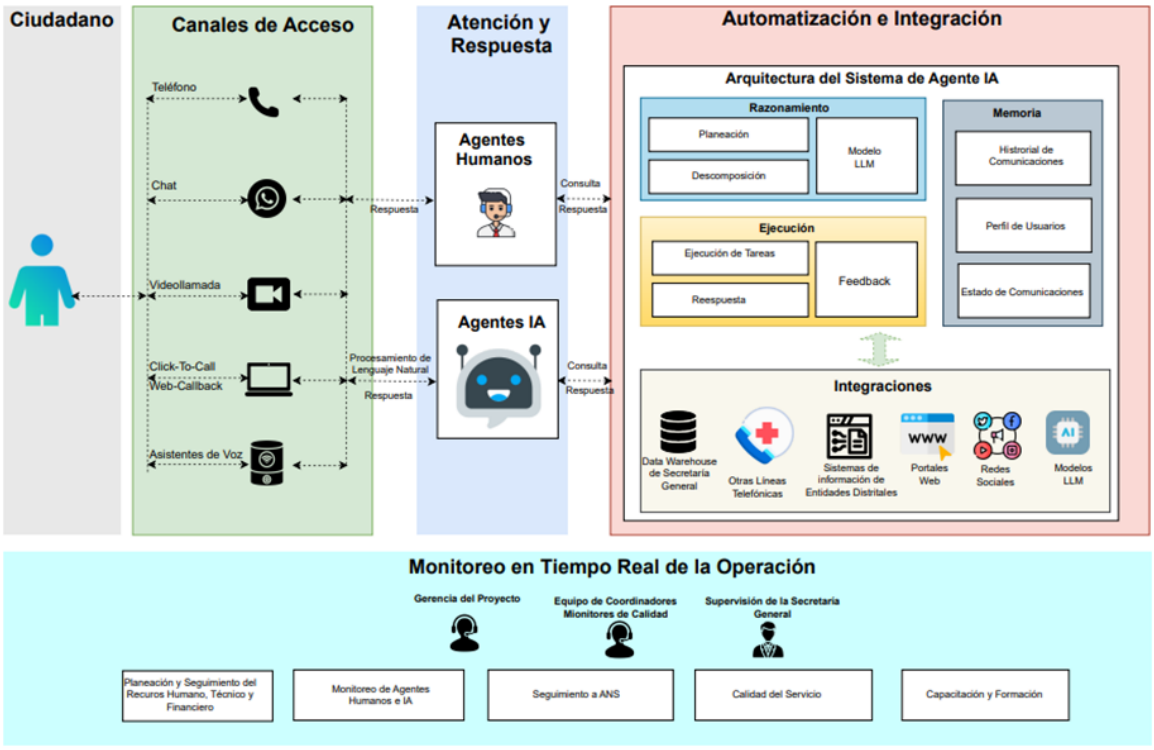
- No hace aprovechamiento de los datos resultantes de la interacción con los ciudadanos, para no pedir información de los ciudadanos cuando vuelven a llamar, para mejorar la operación o para innovar en los servicios y la atención.

Con este contexto, desde la Secretaría General se ha identificado la necesidad de modernización de la Línea 195, enfocada hacia el aprovechamiento del desarrollo e innovación digital, con el fin de lograr interacciones con los ciudadanos mucho más rápidas, pertinentes, efectivas y eficientes y que resuelvan las necesidades de los ciudadanos frente el acceso a los servicios del Distrito y el cumplimiento de sus obligaciones, de una manera más completa. Igualmente, se requiere fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito, para lo cual es necesario acelerar la integración y coordinación con otros canales y la calidad y aprovechamiento de la información, bajo un modelo robusto que incorpore el desarrollo digital, principalmente la Inteligencia Artificial.

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, la Secretaría General requiere la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito.

Para ello, es necesario implementar un nuevo modelo de operación y de atención de la Línea 195, el cual se resume en la siguiente gráfica:

Modelo de atención y operación propuesto



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describe cada componente:

COMPONENTE 1: Canales de acceso y atención

Este componente se refiere a los canales mediante los cuales los ciudadanos pueden comunicarse y transar a través de la Línea 195 y, al mismo tiempo, obtener respuesta o servicios concretos.

Los canales de atención e interacción que requieren intervención a través del modelo de modernización de la Línea 195 son:

1. **Telefónico:** Brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:

    - **Inbound:** Garantizar la recepción, atención y registro de las llamadas que ingresen por la Línea 195 Bogotá para atención de requerimientos ciudadanos de manera oportuna, de calidad y con mejoramiento de la experiencia de servicio.

    - **Outbound:** Garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares, como apoyo a campañas para recolectar información de entidades distritales en relación con encuestas, información específica, confirmación de eventos institucionales, resarcimientos de encuestas de satisfacción, servicios Web Callback, entre los principales.

Los servicios que debe incluir este canal son:

- **La respuesta de voz interactiva (IVR):** Sistema telefónico para recibir llamadas e interactuar automáticamente con las personas a través de grabaciones de voz. Se deberá disponer de un sistema automatizado de respuesta interactiva, con voz profesional y orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

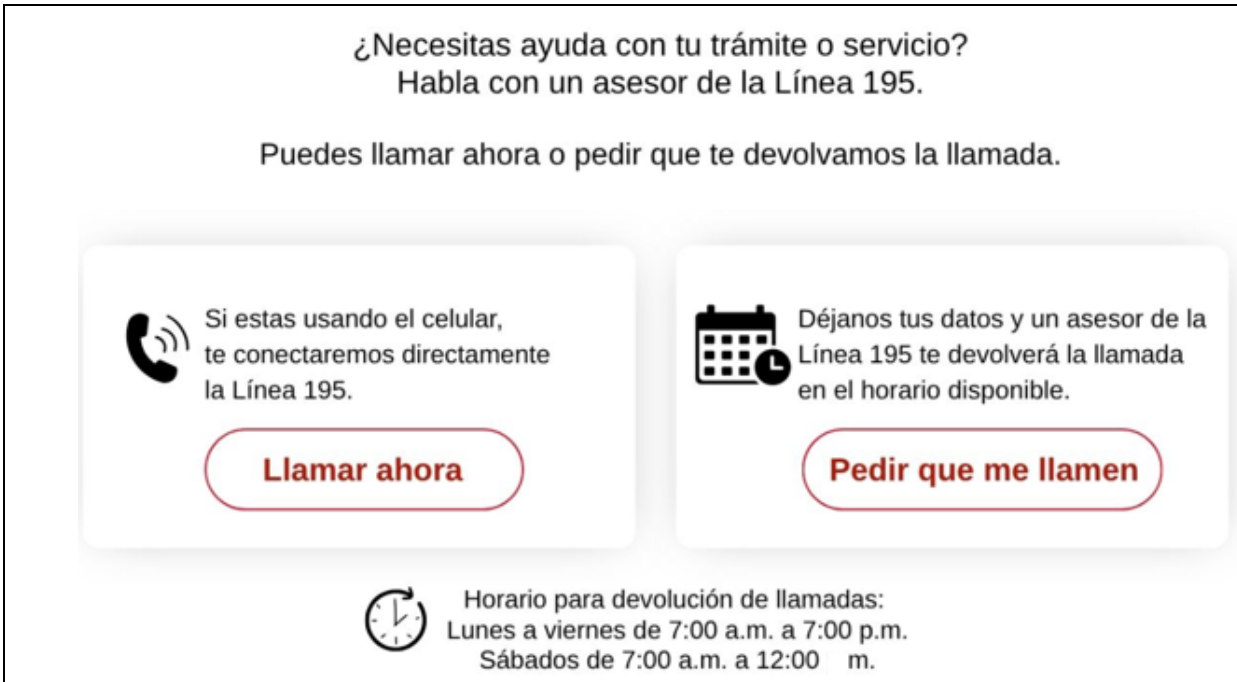
- **IVR – Audio texto:** Este es un tipo de IVR que al marcar una opción de menú despliega una información específica como horarios de atención, información sobre trámites, direcciones de oficinas entre otros.

- **IVR – Transaccional:** Disponer de un IVR que permita interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como el número de identificación u otros, pueda autogestionarse y obtener información específica fechas de pago de servicios públicos el valor a pagar, clasificación del SISBEN, consulta de comparendo, etc. Igualmente, que pueda ejecutar tareas como agendar citas, hacer pagos, hacer seguimiento a solicitudes, entre otros.

  El desarrollo de esta opción de interacción dependerá de la madurez de los demás servicios de información y consultivos, así como de los procesos de integración previstos en el **COMPONENTE 3: Automatización e integración** del presente documento y deberá ser evaluada por la Secretaría General por su pertinencia, diseño e implementación.

2. **Video llamada:** Este es un canal de interacción estratégico para facilitar el acceso y la accesibilidad a la información con especial atención a población sorda.

3. **Clic to Call y Web Callback:** La Secretaría General tiene el Portal Transaccional de Servicios (https://bogota.gov.co/ciudadania/inicio) a través del cual se puede consultar información y realizar trámites y servicios. Desde allí se tiene actualmente acceso a la Línea 195. En este caso, se requiere implementar el servicio de Click to Call y/o Web Callback en el Portal mencionado. A manera de ejemplo, se muestra del diseño que debe hacerse:



Adicionalmente, la Secretaría General cuenta con la Red CADE (puntos presenciales) donde se disponen servicios de información y orientación a la ciudadanía, escenarios que tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195. La integración con este canal presencial se tiene prevista a través de varios mecanismos, entre los cuales se tiene:

- Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.
- Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.
- Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3.

4. **Transferencia de llamadas:** Llamadas recibidas a través de la Línea 195 y transferidas a otras líneas telefónicas o Call Center, según lo establecido por la Secretaría General y las entidades a las cuales se deba transferir la llamada.

5. **Troncal SIP:** Atender oportunamente las llamadas de los ciudadanos y con los niveles de servicio requeridos.

6. Canales de comunicación por texto

Whatsapp: Requiere de un paso asesor que permita la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente, por lo que se pretende la implementación de recursos técnicos y/o tecnológicos para garantizar las interacciones con la ciudadanía desde la plataforma del operador de Chatico, mediante el ingreso con permisos administrados por dicho operador a través de usuarios y contraseñas.

Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las

interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart.

- ✓ **Mensajería (SMS y Mailing):** Este servicio se contempla en una sola vía y la entidad asignará las cuentas de correo que sean necesarias, considerando que los correos electrónicos para comunicaciones institucionales operan bajo el dominio de la Secretaría General.

- ✓ **Redes Sociales**: Su importancia radica en que son una fuente de información para la Línea 195. No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, se debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito.

7. Canales de comunicación digitales

- ✓ **Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica:** Poner en operación agentes virtuales basados en inteligencia artificial generativa y/o IA agéntica para brindar atención a los ciudadanos. Dichos agentes deben tener la capacidad de aprender y resolver diversas metas a medida que operan. Dichos agentes virtuales deben incorporar otros servicios o tecnologías como la Automatización Robótica de Procesos - RPA, Automatización de Procesos Agénticos – APA, Machine Learning y Procesamiento de Lenguaje Natural – NLP.

COMPONENTE 2: Atención y respuesta

Este componente hace referencia a las personas o mecanismos que deben interactuar con el ciudadano para identificar, entender y dar solución a sus necesidades específicas. En este caso, se plantean los siguientes recursos:

- **Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica:**

Diseñar, configurar, operar y re-entrenar agentes virtuales basados en IA generativa y/o IA Agéntica.

Los agentes IA deben tener, al menos, las siguientes funcionalidades o capacidades:

***- Percibir cambios dinámicos en el comportamiento de la ciudadanía que hace uso de este canal*:** Los agentes de IA deben detectar e interpretar cambios en el comportamiento y las preferencias de la ciudadanía que interactúa a través del canal telefónico, identificando cambios en los patrones de interacción, tendencias en las consultas y cambios de opinión en los comentarios.

Esta capacidad proporciona información valiosa que debe ser usada para mejorar las interacciones con el ciudadano y personalizar las respuestas y servicios de la Línea 195.

- Acciones de respuesta: Los agentes IA deben responder rápidamente a las necesidades de la ciudadanía con información en tiempo real y precisa sobre los servicios de las entidades del

Distrito y las vinculadas a la Red CADE. Así mismo, deben escalar de forma autónoma problemas críticos, proporcionar respuestas instantáneas a consultas comunes y ajustar las respuestas según la opinión o conversación del ciudadano.

- Razonamiento e interpretación: Los agentes de IA deben tener la capacidad de analizar amplios conjuntos de datos, extraer patrones significativos y obtener información útil. De igual forma, deben comprender consultas complejas de los usuarios y predecir posibles problemas, ofreciendo respuestas precisas y contextualizadas. Esto permite mejorar su capacidad para tomar decisiones informadas en tiempo real.

- Habilidades de resolución de problemas: Los agentes de IA deben resolver una amplia gama de desafíos relacionados con el servicio a la ciudadanía, como el caso de usuarios difíciles, irrespetuosos y/o recurrentes, a través de sus capacidades analíticas para sortear obstáculos y ofrecer soluciones efectivas. También puede preverse estas habilidades en los casos que requieran brindar asistencia con la información de un trámite (secuencia del paso a paso).

- Inferencia y aprendizaje: Los agentes de IA deben interactuar continuamente con los datos de los usuarios registrados, fuentes de información y bases maestras (Data Warehouse), participando en procesos de inferencia y aprendizaje.

- Análisis de acciones y resultados: Los agentes de IA deben tener la capacidad de simular escenarios y evaluar los posibles impactos para predecir los resultados. Esto facilita a los equipos de la Línea 195 tener información para la planificación estratégica, la mitigación de riesgos y la optimización de recursos.

- Autonomía: Los agentes de IA deben operar con cierto grado de autogobierno, tomando decisiones y gestionando recursos de forma autónoma. Deben atender consultas rutinarias, escalar problemas complejos a agentes humanos y adaptar su comportamiento a las cambiantes necesidades de los ciudadanos.

- Objetivos: Los agentes de IA deben alinear sus acciones con objetivos específicos de atención al ciudadano, como reducir los tiempos de respuesta y mejorar las tasas de resolución. Esta alineación garantiza que los agentes de IA contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Línea 195 y de la política de servicio a la ciudadanía en el Distrito.

- Integración en todos los puntos de contacto: Los agentes de IA deben poder implementarse en múltiples canales, garantizando una experiencia fluida para el usuario. Deben interactuar con los ciudadanos a través de chatbots en sitios web o aplicaciones de mensajería, por ejemplo.

- Acceso a la información: Los agentes de IA deben poder conectarse con bases de conocimiento, bases de datos de la Secretaría General y sistemas de información de las entidades del Distrito, para acceder a información y transacciones relevantes. Deben recopilar y sintetizan datos para atender las solicitudes de los clientes y resolver problemas.

- Conversaciones naturales: Los agentes de IA deben tener la capacidad de procesamiento del lenguaje natural para interactuar con los ciudadanos en conversaciones fluidas y naturales. Para ello, deben emular interacciones humanas, fomentar el diálogo significativo y crear una buena relación con los clientes.

- Procesamiento de solicitudes en lenguaje natural: Los agentes de IA deben tener la capacidad de comprensión del lenguaje natural para interpretar y procesar entradas de texto o voz. Deben analizar patrones lingüísticos, señales contextuales y la intención del ciudadano para descifrar sus necesidades y consultas con precisión.

- **Agentes Humanos en Sitio:**

Actualmente la Línea 195 atiende con 73 agentes en sitio y su función principal es la de brindar información y orientación en un primer nivel. Sin embargo, la perspectiva, dentro del proceso de modernización de la Línea 195, es que los agentes virtuales puedan proveer información mientras que los agentes humanos en sitio puedan prestar servicios mucho más especializados como la recepción de PQR, paso a asesor, información especializada como rutas de acceso a plataformas tecnológicas, rutas para el ejercicio o restablecimiento de derechos, denuncias por corrupción, entre los principales) o en los casos en que el ciudadano solicite la atención con un asesor humano.

En consecuencia, es importante aclarar que, en esta estrategia de atención mixta, a medida que se implementan los agentes virtuales, el número de agentes en sitio tenderá a disminuir en el tiempo. Dicha disminución no necesariamente corresponde a los criterios de elasticidad que prevé el *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024.*

De acuerdo con lo anterior, en el caso de agentes humanos se planeta la siguiente distribución:

- Fase de transición y estabilización: Actualmente la Línea 195 está en operación y debe garantizarse la prestación de los servicios de forma ininterrumpida. Para ello deberá hacerse la migración de los servicios entre operadores y la estabilización de la operación con agentes humanos. Durante los 3 primeros meses el esquema de atención será basado totalmente en agentes humanos y paralelamente, se deberá desarrollar y probar el modelo de atención con agentes virtuales basado en IA.

- Fase 80%-20%: Posterior a la fase transición y estabilización, y con la entrada en operación de agentes virtuales para la entrega de servicios de información, se deberá disminuir, mínimo en un 20%, el número de agentes humanos. Este esquema debe implementarse desde el mes 4 hasta el mes 9 de ejecución del contrato.

- Fase 60%-40%: A medida que se incorporan nuevos servicios a través de los agentes virtuales, como los de consulta, nuevamente se deberá disminuir el número de agentes humanos. Por ello, a partir del mes 10 y hasta el mes 15 se deberá disminuir, mínimo en un 20% adicional, el número de agentes humanos.

- Fase 40%-60%: Considerando la implementación de servicios transaccionales y nuevos servicios de consulta y de información, a partir del mes 16 de ejecución y hasta el final del contrato, se deberá disminuir un 20% adicional de agentes humanos.

De otra parte, cada agente en sitio debe tener la posibilidad de hacer consultas al modelo IA que soporta los agentes virtuales, de forma que pueda brindar orientación de manera más rápida y pertinente. Para lo anterior, deberán hacerse los desarrollos e integraciones respectivas. Finalmente, cada uno de los agentes en sitio debe disponer del licenciamiento de ofimática respectivo.

COMPONENTE 3: Automatización e integración

La modernización de la Línea 195 deberá contemplar la implementación de un modelo robusto de automatización inteligente, que mediante tecnologías emergentes como la inteligencia artificial generativa y/o agéntica integre agentes virtuales automatizados, asistentes virtuales conversacionales (voicebots, chatbots) e IVR avanzado.

Los agentes IA deberán operar en tiempo real, integrándose con sistemas críticos como el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, el Data Warehouse (DWH) y Bogotá Te Escucha (BTE), garantizando interoperabilidad mediante API REST y cumpliendo estándares de seguridad. Esto permitirá simplificar procesos, reducir tiempos de espera y ofrecer una atención ágil, segura y centrada en las necesidades del ciudadano, alineada con los objetivos de transformación digital del Distrito.

El Voicebot debe gestionar llamadas telefónicas (IVR transaccional), validación de identidad, agendamiento de citas y consultas básicas mediante voz. En cuanto al Chatbot atenderá interacciones derivadas de WhatsApp y/o Chatico y correo electrónico, enfocado en preguntas frecuentes, derivación a agentes humanos y soporte asincrónico. Se esperan flujos adicionales para transacciones complejas (ej.: seguimiento de trámites) y orquestación entre canales (ej.: iniciar en voicebot y continuar en portal web).

Estas soluciones deberán automatizar flujos de atención basados en IA generativa y agéntica, con capacidad de aprendizaje y respuesta contextualizada (reconocimiento de intenciones), procesamiento de lenguaje natural, memoria de conversación, personalización de las interacciones, resolución de problemas complejos y análisis de sentimiento.

Los flujos conversacionales deben permitir la atención autónoma de solicitudes frecuentes, como consulta del estado de trámites, requisitos, radicaciones, orientación general, entre otros casos de uso que se logren identificar, con el propósito de simplificar y mejorar la experiencia del ciudadano.

Es así como, para dar cumplimiento a esta necesidad, se requiere adelantar un proceso contractual en la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de servicios clasificados como BPO (Business Process Outsourcing), con la finalidad de atender las necesidades puntuales de la infraestructura tecnológica y operativa para el funcionamiento del canal telefónico de la Línea 195. Esta contratación permitirá a la Entidad: 1. Modernizar el modelo de atención del canal telefónico de la Red CADE, incorporando tecnologías emergentes como inteligencia artificial, automatización de procesos, soluciones omnicanal e integración con otros canales y plataformas del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. 2. Mejorar la trazabilidad, calidad y tiempos de respuesta, permitiendo una atención más eficiente, personalizada e incluyente, con enfoque territorial, diferencial y de género. 3. Optimizar la infraestructura existente, mediante una arquitectura flexible y escalable que soporte la evolución funcional y tecnológica del canal telefónico, acorde con las expectativas ciudadanas y los lineamientos de Gobierno Digital de la Administración Distrital. 4. Fortalecer la experiencia del ciudadano, garantizando un servicio ágil, confiable y con altos estándares de calidad, que refuerce la confianza de la ciudadanía en la gestión pública distrital, entre otros.

Por lo anterior, se planteó la necesidad de adquirir servicios clasificados como BPO (Business Process Outsourcing) para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el

fin de garantizar la continuidad, modernización y fortalecimiento del canal telefónico de atención a la ciudadanía - Línea 195.

Es preciso indicar, que los servicios de BPO son suministrados a las Entidades estatales por medio del Acuerdo Marco de Servicios CCENEG-079-01 para la adquisición de Servicios de BPO III, acuerdo vigente y dispuesto en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, del portal de Colombia Compra Eficiente, vigente desde el once (11) de febrero de 2025 hasta el once (11) de febrero de 2027 y cuyo objeto es (i)Seleccionar los proveedores para la adquisición de los servicios BPO y (ii) definir las condiciones para la contratación de los servicios BPO por parte de las Entidades Estatales que contraten bajo el amparo del Acuerdo Marco de Precios.

Verificado el citado instrumento, se logró establecer que se cuenta con un segmento que permite la adquisición de servicios en BPO, los cuales cumplen con las condiciones técnicas que requiere la entidad. En este sentido, el veinticinco (25) de junio de 2025 fue publicado el Evento de solicitud de información RFI – BPO III No. 193460, con fecha de cierre tres (03) de julio de 2025. Dentro de los términos establecidos se recibió observación de parte de los proveedores: UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ, EMTELCO SAS, MILLENIUM BPO SA, C&C SERVICES SAS, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, BPM CONSULTING SAS. Al respecto, y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 6.5 de la cláusula 6 del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III, se recibió respuesta afirmativa por parte de los proveedores sobre su capacidad técnica, operativa y de atención, entre otros aspectos, para realizar el evento de cotización (RFQ). En este sentido, confirmaron los siguientes proveedores: UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ, OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S. BIC, EMTELCO S.A.S. Y CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S.

De las respuestas recibidas al cierre del evento RFI, la Entidad realizó el análisis técnico y económico de los servicios por adquirir, por tanto, ya teniendo la claridad de la necesidad técnica y la forma en la cual se puede ver satisfecha, no fue requerido el adelantamiento de reunión de aclaración y se procede de conformidad con el fin de adelantar la publicación del evento RFQ para la adquisición de servicios de BPO requeridos por la Entidad.

En este sentido, se considera técnicamente pertinente adelantar un proceso de contratación bajo la modalidad de Acuerdo Marco, con el fin de adquirir servicios de BPO (Business Process Outsourcing) que permitan avanzar en la modernización del canal telefónico Línea 195. Esta contratación busca integrar soluciones innovadoras que fortalezcan la relación entre la administración pública y la ciudadanía, mejoren la articulación interinstitucional, optimicen la atención y garanticen un acceso más ágil, oportuno y efectivo a la información y los servicios ofrecidos por el Distrito. La adquisición se realizará a través del Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024, para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y PRESUPUESTO PARA LAS CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

OBJETO: Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito

CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS: Las especificaciones técnicas del servicio, así como las garantías son las señaladas en el Acuerdo Marco de Servicios No CCENEG-079-01-2024. El cual una vez revisado, cumple con las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: La selección del proveedor se realizará conforme a lo establecido en el Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la Prestación de Servicios BPO III. En virtud de lo dispuesto en la cláusula sexta "Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria**"** de la minuta del Acuerdo Marco, la Entidad Compradora realizará un evento de cotización (RFQ) a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

El proveedor será seleccionado con base en el menor precio total ofertado, siempre que cumpla con los requisitos funcionales y técnicos establecidos en el evento, sin que sea necesario aplicar criterios adicionales de evaluación técnica, experiencia o capacidad, los cuales ya fueron verificados por Colombia Compra Eficiente durante el proceso de conformación del Acuerdo Marco.

ESTUDIO DEL MERCADO: Con el fin de estimar el valor de la presente contratación se tomó como referencia los precios por cada servicio provenientes de órdenes de compra publicadas en la tienda virtual del Estado Colombiano correspondientes al acuerdo marco de precios por prestación de servicios BPO II y BPO III, ajustando la inflación proyectada de aquellos periodos anteriores a la vigencia 2025 de acuerdo al índice de serie de empalme publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE y se realiza un análisis estadístico promediando cada uno de los servicios.

Para la vigencia 2026 se tomó el promedio de los totales de cada servicio se indexo en un porcentaje de 3.15% correspondiente a la inflación proyectada de acuerdo con los supuestos macroeconómicos publicados por la Secretaría de Hacienda Distrital de acuerdo con la necesidad y el tiempo requerido para la vigencia.

Para la vigencia 2027 se tomó el promedio de los totales de cada servicio se indexo en un porcentaje de 3.15% y 3% correspondiente a la inflación proyectada de acuerdo con los supuestos macroeconómicos publicados por la Secretaría de Hacienda Distrital de acuerdo con la necesidad y el tiempo requerido para la vigencia.

Se anexa documento Excel donde se detallan los valores por cada servicio y análisis financiero correspondiente

PRESUPUESTO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS: El valor oficial estimado para esta contratación es hasta por la suma de **DIECISETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($17.994.091.896),** incluido IVA. Los recursos son discriminados de la siguiente forma:

AÑO	VALOR
VIGENCIA 2025	2.808.452.004
VIGENCIA FUTURA 2026	8.143.262.424
VIGENCIA FUTURA 2027	7.042.377.468
TOTAL	17.994.091.896

Nota: Los valores de las vigencias futuras 2025-2027 fueron autorizadas mediante comunicado a la Secretaría General de las Alcaldía Mayor de Bogotá bajo radicado SIGA No. 1-2025-25035 de fecha cuatro (04) de julio de 2025.

Los Certificado de Disponibilidad Presupuestal que respalda la vigencia 2026 y 2027 No. 20 de 08 de julio de 2025 se expidieron en pesos constantes, sin embargo, el 01 de enero de cada vigencia será reemplazados con los valores corrientes autorizados, tal como se refleja en la certificación por parte de la Subdirección Financiera de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De igual manera, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, se publicó el RFI bajo el evento No. 193460, mediante el cual se presentaron las necesidades actuales y proyectadas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para el canal de atención telefónico Línea 195. Esta publicación tuvo como propósito recibir observaciones, aportes y recomendaciones por parte de los proveedores interesados, de cara a una contratación que responda de manera eficiente y alineada con las capacidades del mercado a los retos de modernización del canal telefónico.

Teniendo en cuenta el anexo técnico se determina una proyección del presupuesto para la vigencia 2025 y las vigencias futuras 2026 y 2027 bajo los siguientes ítems:

CANALES DE COMUNICACIÓN		
Código del Servicio	**BPO CONVENCIONAL**	**Unidad de factura**
IT-BPO-1-1	Troncal SIP	Mes
IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Minuto
IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Minuto
IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	Mes / 1Gbps
IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Licencia por posición

TALENTO HUMANO		
Código del Servicio	**BPO CONVENCIONAL**	**Unidad de factura**
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Mes / Jornada Ordinaria
IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Hora extra dominical y festivo
IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Mes 7x24
IT-BPO-25-11	Agente Tecnico en Sitio	Mes

IT-BPO-25-51	Agente Profesional en Sitio	Mes
IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Mes
IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Mes

AGENTE VIRTUAL		
Código del Servicio	**AGENTE VIRTUAL**	**UNIDAD DE FACTURA**
IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	Minuto Voicebot Smart
IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	Respuesta Chatbot Smart
IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	Licencia Mes
IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales

OTROS SERVICIOS		
	OTROS SERVICIOS	**Unidad de factura:**
IT-BPO-11-1	Clic to call	Licencia Mes
IT-BPO-12-1	Web Callback	Licencia Mes
IT-BPO-24-1	Analytics	Licencia Mes
IT-BPO-13-1	Mailing	Correo
IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	Mensaje SMS

PRESUPUESTO VIGENCIA 2025

El valor de la vigencia 2025 para el rubro presupuestal O21202020080585931 “Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)” se proyectó sobre el comportamiento actual de operación del canal telefónico y la implementación virtual para los cuatro meses restantes de la vigencia 2025, así:

Valor Mensual 2025	**Sep a dic 2025**

Canales de comunicación		$ 55.932.214	$ 223.728.856
Talento humano		$ 492.918.427	$ 1.971.673.708
Implementación virtual		$ 39.755.408	$ 159.021.632
Otros servicios		$ 1.404.876	$ 5.619.504
Subtotal		**$ 590.010.925**	$ 2.360.043.700
IVA	**19%**	$ 112.102.076	$ 448.408.304
Total		**$ 702.113.001**	**$ 2.808.452.004**

La vigencia 2025 requiere de una fase transicional de la operación convencional y su estabilización para minimizar el riesgo de interrumpir la operación de la Línea 195 en la migración entre operadores (vigente y proveedor seleccionado), y a su vez iniciar acciones hacia la vinculación de tecnologías avanzadas; por lo que se hace necesario prever esta transición en acciones paralelas y simultáneas.

En este inicio de avance hacia la modernización con tecnologías emergentes, requiere de un ciclo para la preparación, planeación y definición de tareas (arquitectura) que requieren de mesas de coordinación conjunta con el proveedor y la Secretaría General que comprometen, además, los acuerdos para el suministro de información, definición de flujos, protocolos y guiones, instrumentos para la captura de información, integraciones y demás que se requieran para el entrenamiento del agente virtual y su aplicación mediante horas desarrollo.

PRESUPUESTO VIGENCIA 2026

El proyecto marco para la modernización de la Línea 195 orientado hacia la implementación de nuevas tecnologías emergentes, con el objeto de ampliar la capacidad, oportunidad y calidad de respuesta en la atención a la ciudadanía que se contacta a través del canal telefónico; así como diversificar en canales complementarios como son los servicios de Clic to Call, Web Callback, integración con sistemas de la Red CADE como SAT WEB, Bogotá Te escucha y la transaccionalidad de trámites y servicios dispuestos en el Portal Bogotá y sus integraciones con el Data Warehouse y otras entidades del Distrito, entre los principales, comprometen la vinculación de servicios de tecnologías y desarrollos en la operación de la Línea 195.

La intervención de estos servicios tecnológicos y de Inteligencia Artificial – IA, requiere para la vigencia 2026 la necesidad de invertir en horas desarrollo en un amplio despliegue, toda vez que el producto final se materializa con el uso de Agentes Virtuales para la atención directa a la ciudadanía de los servicios de la Línea 195. Con esta avanzada, se prevé que en la evolución de la implementación de los agentes virtuales se empiece a realizar una reducción escalonada del agente humano de la operación, equilibrando los costos para cada vigencia.

Las horas desarrollo y de integración se justifican además, para alcanzar de manera rápida su implementación en el escenario de la operación propia de BPO o servicios de la Línea 195, de tal manera que permitan el monitoreo, seguimiento y valoración de desempeño del agente virtual y otras herramientas para automatización de servicios (respuestas automatizadas, valoración para eliminar IVR (audio de entrada al ingresar una llamada a la Línea 195 que permite seleccionar por numerales la temáticas de interés), herramientas de apoyo para búsquedas rápidas y efectivas a los agentes humanos, entre los principales).

En este contexto, se ha previsto mediante un cronograma la estimación de uso de los servicios en términos de tiempo y cantidades, de la siguiente manera:

Canales de Comunicación	Cantidades Mes	2025				2026												2027											
		sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Troncal SIP	110																												
Enlace Dedicado entre puntos	1																												
Enlace Dedicado a Internet	1																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Ademanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Ademanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Ademanda																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Minutos de conexión outbound/Inbound	Ademanda																												
Transferencia de llamadas	Ademanda																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	72																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	57																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	45																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	25																												
WhatsApp for Business API - setup	1																												
WhatsApp for Business API - API	1																												
WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente	Ademanda																												
Horas de desarrollo	250																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	250																												
Talento Humano	**Cantidades Mes**																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 67 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 52 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 40 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 26 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 16 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 12 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 10 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 6 agentes																												
Agente en Sitio (Mes 7x24)	1																												
Agente Tecnico en Sitio	1																												
Agente Profesional en Sitio	1																												
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1																												
Agente Minero de Datos	2																												
Coordinador Nacional	1																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Profesional)	2																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Técnico)	2																												
Supervisor Servicios BPO	4																												
Supervisor Servicios BPO	3																												
Supervisor Servicios BPO	2																												
Líder de calidad	4																												
Líder de calidad	3																												
Líder de calidad	2																												
Formador	3																												
Formador	2																												
Formador	2																												
Agente Virtual IA	**Cantidades Mes**																												
Voicebot Smart	Ademanda																												
Chatbot Smart	Ademanda																												
Licencia RPA – Robotic Process Automation	2 Licencias																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Hora desarrollo	2500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Analytics	2 Licencias																												
Speech Analytics	416 Horas																												
Otros Servicios	**Cantidades Mes**																												
Clicto call	2 Licencias																												
Web Callback	2 Licencias																												
Mailing	Ademanda																												
Mensaje SMS (Short Message Service)	Ademanda																												
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	2 Puestos																												
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatica	5 Licencias																												
VPN (Virtual Private Network)	1																												

Esta herramienta de planeación refleja que, para la vigencia 2026 la implementación de agentes virtuales (ítem: *Agente Virtual IA*) requiere un alto número de servicios, entre los que cuenta horas desarrollo y de integración (5.000 horas) así como otros insumos previstos durante todo el año, como se observa en la tabla. En consecuencia, para la *implementación virtual* el presupuesto proyectado se impacta en un notable aumento en la distribución de los recursos, como lo presenta la siguiente tabla:

Valor Mensual 2026		**Total Vigencia 2026**
Canales de comunicación	$ 53.676.233	$ 644.114.796

Talento humano		$ 348.792.362	$ 4.185.508.344
Implementación virtual		$ 166.352.608	$ 1.996.231.296
Otros servicios		$ 1.435.269	$ 17.223.228
Subtotal		**$ 570.256.472**	**$ 6.843.077.664**
IVA	**19%**	$ 108.348.730	$ 1.300.184.760
TOTAL		**$ 678.605.202**	**$ 8.143.262.424**

Ahora bien, si se considera el propósito de desescalar el talento humano en el avance de implementación de agentes virtuales para la atención de cara a la ciudadanía durante la vigencia 2026, los valores asignados para el criterio de *talento humano* están previstos para ir reduciendo costos proporcionalmente a dicha implementación.

PRESUPUESTO VIGENCIA 2027

En el contexto del cronograma presentado anteriormente, para la vigencia 2027 se debe tener en cuenta el desescalamiento intencional del talento humano, acorde con la madurez y alcance del propósito. Es importante aclarar que no se pretende en ningún momento prescindir del talento humano en su totalidad por pertinencia de atención para algunos servicios como videollamada, agentes paso a asesor que apoyan las interacciones derivadas de WhatsApp Chatico, Bogotá Te escucha y agentes humanos que atiendan llamadas de ciudadanía que solicite este tipo de atención porque no se siente cómodo con la atención del agente virtual, entre otros.

Así las cosas, es propio proyectar una reducción presupuestal en el servicio del *talento humano* y en cuanto a la *implementación virtual,* estabilizar *sus costos, puesto que en este punto de avance en su despliegue digital y tecnológico no se requiere un alto presupuesto para desarrollos. Los costos previstos en la siguiente tabla reflejan implementación por uso, re entrenamientos del agente virtual e integraciones amplias con sistemas de información.*

Valor Mensual 2027			**Total Vigencia 2027**
Canales de comunicación		$ 53.538.169	$ 642.458.028
Talento humano		$ 290.580.569	$ 3.486.966.828
Implementación virtual		$ 146.734.991	$ 1.760.819.892
Otros servicios		$ 2.309.959	$ 27.719.508
Subtotal		**$ 493.163.688**	**$ 5.917.964.256**
IVA	**19%**	$ 93.701.101	$ 1.124.413.212
Total		**$ 586.864.789**	**$ 7.042.377.468**

Por último, si se comparan costos asociados al *talento humano* entre vigencias **por mes**: 2025 ($ 492.918.427) 2026 ($ 348.792.362) y 2027 ($ 290.580.569) la reducción y los ahorros en costos de operación por este criterio serán significativos para la Secretaría General.

De igual forma en el criterio de *implementación virtual,* el presupuesto **mensual** proyectado para las vigencias 2027 ($ 146.734.991) comparado con el de 2026 ($ 166.352.608) disminuye

significativamente, en consideración al despliegue inicial de horas desarrollo y deberá estabilizar por concepto de uso de agentes virtuales en el último año de ejecución del proyecto.

Así, las cosas La Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, en virtud de la delegación otorgada por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS (Resolución N°04 de 2024), autorizó mediante comunicación suscrita el 03 de julio de 2025 con Radicado 2025EE463365O1 a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asumir obligaciones en la vigencia 2025, que afectan el presupuesto de funcionamiento de los años 2026 y 2027 por un valor de $14.544.196.215 pesos constantes de 2025 (15.185.639.892 pesos corrientes).

Conforme a lo indicado, el presupuesto del presente proceso de contratación corresponde a **DIECISETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($17.994.091.896),** incluido IVA en los casos que aplique y gravámenes a que haya lugar.

3. CONDICIONES CONTRACTUALES

VALOR: El valor de la Orden de compra que sea emitida será por hasta **DIECISIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($17.994.091.896), incluido** IVA

FORMA DE PAGO: Conforme lo establecido en la Cláusula 12 “Facturación y pago” y la Cláusula 10 “Precio de la adquisición de los Servicios BPO” del Acuerdo Marco de servicios No. CCENEG-079-01-2024. Los servicios se pagarán una vez validados los servicios adquiridos en los términos señalados en el Catálogo y se aplicarán los impuestos a que haya lugar tanto nacionales como distritales.

IMPUESTOS DISTRITALES: Los impuestos distritales están representados en la siguiente tabla:

PROADULTO MAYOR	2%
PROCULTURA	0.5%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	1.1%
IMPUESTO AL TIMBRE	1%
TOTAL	4,1%

PLAZO: El plazo de ejecución de la orden de compra será hasta treinta y uno (31) de diciembre 2027, contados a partir de la suscripción del acta de requerimiento y de aprobación de la(s) garantía(s) establecidas en el Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

Las obligaciones generales del contratista se encuentran estipuladas en el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III, el cual hace parte integral del presente proceso.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir con el objeto, anexo técnico, disposiciones del Acuerdo Marco de Precios y demás documentos inherentes a la contratación
2. Garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos, entre otros. Así como, guardar la debida Confidencialidad de la información y protección de datos personales.

3. Atender oportunamente las solicitudes, requerimientos o incidencias presentadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del supervisor, así como implementar las acciones correctivas que se llegaren a requerir
4. Proveer el personal idóneo, capacitado y con experiencia para operar la Línea 195, conforme a los perfiles requeridos, asegurando la debida atención a la ciudadanía.
5. Mantener en funcionamiento la infraestructura tecnológica, plataformas y sistemas requeridos para la prestación del servicio
6. Coordinar con los responsables designados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá todos los aspectos operativos, técnicos y administrativos necesarios para asegurar la correcta ejecución del contrato.
7. Informar cualquier circunstancia que genere una modificación o altere la prestación del servicio.
8. Garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones, implementando planes de contingencia y recuperación ante fallas técnicas, operativas o de fuerza mayor.
9. Realizar la gestión de calidad del servicio, incluyendo monitoreo, auditoría, retroalimentación a los agentes y aplicación de planes de mejora continua.
10. Mantener comunicación fluida y permanente con el supervisor del contrato, atendiendo requerimientos, reportando novedades y participando en mesas de seguimiento o comités técnicos.
11. No utilizar la Línea 195 para fines distintos a los autorizados, ni divulgar información institucional sin la aprobación previa y expresa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
12. Presentar oportunamente, conforme a la periodicidad y estructura definida por la entidad y cuando el/la Supervisor/a del contrato lo requiera, los informes con la totalidad de las actuaciones surtidas en los asuntos a su cargo, con los datos que le sean solicitados y anexando los soportes documentales del caso, de conformidad con los procedimientos establecidos
13. Entregar de forma mensual, y/o de manera periódica y acumulativa, los siguientes insumos, que serán validados por el supervisor:
    1. Backups estructurados y anonimizados de datos operativos, incluyendo:
        - Interacciones ciudadanas por canal (teléfono, chat, WhatsApp, video, etc.).
        - Caracterización de usuarios (con variables no sensibles y codificadas).
        - Consultas y solicitudes registradas.
        - Flujos conversacionales de agentes virtuales.
    2. Esquema técnico de datos, actualizado al menos trimestralmente:
        - Modelo entidad-relación (si la base es relacional).
        - Estructura de colecciones (si es NoSQL): descripción mensual de las colecciones utilizadas, incluyendo nombre, propósito, estructura de los documentos (campos, tipos de datos, anidamientos), relaciones lógicas entre colecciones, índices definidos y estándares de codificación, todo en un formato técnico que permita su análisis y futura migración.
        - Índices, claves y relaciones entre tablas o documentos.

3. Diccionario de datos, con definiciones de campos, tipos de datos, codificación, relaciones funcionales, y campos sensibles anonimizados. Actualización mensual.
4. Catálogo técnico de integraciones, con:
    - Endpoints, métodos, parámetros, protocolos y frecuencias.
    - Identificación de los sistemas integrados (ej. Data Warehouse, BTE, SAT Web, Portal Transaccional, etc.).
    - Control de accesos y tokens gestionados por la Entidad.
5. Bitácora de cambios técnicos, entregada mensualmente, que incluya ajustes realizados a esquemas, estructuras, reglas de negocio, conectores y cualquier componente que afecte la continuidad operativa.
6. Exportación anonimizada de logs de agentes virtuales y humanos, para análisis de desempeño, casos frecuentes, y evaluación de continuidad.

Toda esta información deberá ser entregada conforme a las definiciones acordadas con el proveedor, con formatos abiertos (CSV, JSON, XML, PDFs técnicos, u otros que el proveedor indique) y estándares de interoperabilidad definidos por la Secretaría General. Se garantizará siempre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y las políticas de protección de datos de la Entidad.

14. El operador deberá entregar, como parte del cierre del contrato, un paquete de transferencia de conocimiento y línea base técnica y operativa, que garantice la continuidad del servicio y facilite la migración a un nuevo operador o una nueva fase contractual prevista para el año 2028. Este paquete deberá incluir, como mínimo:
    1. Base de conocimiento completa, con manuales operativos, flujos de atención, árboles de decisión, protocolos de servicio y scripts por canal (incluyendo canales humanos y virtuales).
    2. Documentación del agente virtual, incluyendo datasets de entrenamiento, flujos conversacionales, métricas de desempeño, lecciones aprendidas y recomendaciones de mejora.
    3. Inventario de integraciones, con descripción técnica, tipo de conexión, APIs involucradas, endpoints, parámetros de configuración y documentación actualizada.
    4. Configuración de herramientas y plataformas, incluyendo versiones, parámetros clave, reportes automáticos y arquitecturas funcionales.
    5. Historial operativo consolidado, con estadísticas relevantes, evolución del servicio, incidentes críticos y recomendaciones técnicas para continuidad.
    6. Plan de transición o handover, con cronograma sugerido, checklist de cierre, advertencias clave y riesgos operativos identificados.

    Este entregable deberá ser validado por el supervisor del contrato

15. Las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD:

1. Pagar el valor del contrato en la forma y bajo las condiciones previstas.
2. Proporcionar oportunamente la información y documentos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato.
3. Expedir el certificado de cumplimiento a través del/la supervisor/a del contrato, previa presentación por parte del CONTRATISTA del informe de actividades y de los demás requisitos exigidos para el pago.
4. Designar el/la supervisor/a del contrato.
5. Verificar a través de la supervisión la acreditación del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales.
6. Cumplir con lo establecido en el ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III

ANÁLISIS DE RIESGO: El análisis de riesgo corresponde al efectuado por Colombia Compra Eficiente, para la suscripción del Acuerdo Marco de Precios No. CCENEG-079-01-2024

REGLAS DE DESEMPATE: En caso de empate, la Entidad Compradora aplicará los criterios de desempate previstos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 y el artículo 2.2.1.2.4.2.17. del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el Decreto 1860 de 2021.

Cuando los Proveedores presenten como factor de desempate, que el 10% de su nómina se encuentre en condición de personas en condición de discapacidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 361 de 1997, las Entidades Compradoras deberán verificar que su planta de personal este debidamente actualizada, de acuerdo con las Órdenes de Compra en las cuales hayan sido adjudicados.

Si persiste el empate, Colombia Compra Eficiente establece el siguiente mecanismo:

a. La Entidad Compradora ordena a los Proveedores empatados en orden alfabético según el nombre registrado en la TVEC. Una vez ordenados, la Entidad Compradora le asigna un número entero a cada uno de estos de forma ascendente, de tal manera que al primero de la lista le corresponde el número 1.
b. Seguidamente, la Entidad Compradora debe tomar la parte entera (números a la izquierda de la coma decimal) de la TRM del día del cierre de plazo de Cotización. La Entidad Compradora debe dividir esta parte entera entre el número total de Proveedores en empate, para posteriormente tomar su residuo y utilizarlo en la selección final. Para el cálculo del residuo se podrá realizar a través de la función =RESIDUO() de Microsoft Excel.
c. Realizados estos cálculos, la Entidad Compradora seleccionará a aquel Proveedor que presente coincidencia entre el número asignado y el residuo encontrado. En caso de que el residuo sea cero (0), la Entidad Compradora seleccionará al Proveedor con el mayor número asignado.
d. La Entidad Compradora podrá citar de forma virtual a los proponentes para que asistan al desempate.

GARANTÍAS: El contratista debe constituir las garantías a favor de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., En cumplimiento a lo descrito en la Cláusula 17 del Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024

SUPERVISIÓN: La supervisión y control en la ejecución de la Orden de Compra, la ejercerá el/la Director (a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quien podrá designar apoyo a la supervisión, y/o en su defecto, será ejercida por el servidor/a del nivel directivo y/o asesor que para tales efectos designe el

Ordenador del Gasto, quien a su vez podrá designar un apoyo a la supervisión. Para estos efectos, la supervisión estará sujeta a lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y demás normas que regulen la materia.

LIQUIDACIÓN: Se dará aplicación a lo estipulado en el artículo 60 de la ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 de Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la ley 1150 de 2007, así como, lo estipulado por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

PROPIEDAD INTELECTUAL - DISPOSICIÓN GENERAL SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL: Todas las creaciones o invenciones intelectuales que se deriven del presente contrato serán propiedad exclusiva del CONTRATANTE. El CONTRATISTA reconoce expresamente que la totalidad de los derechos patrimoniales de propiedad intelectual recaerán en EL CONTRATANTE, conforme a lo establecido en la normativa nacional sobre derecho de autor y propiedad industrial.

El CONTRATISTA, como autor del software desarrollado en el marco del presente contrato, cede a favor del CONTRATANTE, en forma irrevocable, exclusiva, sin límite territorial y por el máximo plazo permitido por la ley, todos los derechos patrimoniales de autor sobre el software y demás creaciones asociadas al objeto contractual, incluyendo pero sin limitarse a la documentación técnica, interfaces, diseños, bases de datos, arquitectura de la solución, algoritmos, manual de usuario y cualquier otra obra derivada. Esta cesión comprende los derechos de reproducción, comunicación pública, distribución, transformación, disposición y cualquier otro acto de explotación.

Dicha cesión se entenderá realizada desde el momento mismo de la creación de cada uno de los elementos que componen el software, sin requerirse pago adicional a lo convenido en el presente contrato.

- ✓ **Uso de Software de Terceros y Licencias.** En caso de que el CONTRATISTA incorpore en el desarrollo del software componentes o soluciones de terceros, deberá:

  - Informar previamente y de forma detallada al CONTRATANTE sobre los componentes a utilizar, incluyendo sus condiciones de licencia.
  - Gestionar y suministrar a su cargo las licencias de uso correspondientes, por el período completo de desarrollo del software y por al menos un (1) año adicional contado desde la entrega definitiva del producto.
  - Garantizar que dichas licencias sean legales, válidas y suficientes para permitir al CONTRATANTE el uso pleno del software sin restricciones.

- ✓ **Entrega de Código Fuente y Documentación.** El CONTRATISTA se obliga a entregar al CONTRATANTE, a más tardar en la fecha de terminación del contrato, el código fuente completo, estructurado y debidamente documentado del software desarrollado. Así mismo, deberá entregar toda la documentación técnica y funcional, incluyendo:

  - Manuales de usuario y administrador.
  - Diagramas de arquitectura, flujos y base de datos.
  - Instrucciones de despliegue y configuración.
  - Accesos y credenciales necesarios para su funcionamiento y mantenimiento.

Dicha entrega es condición especial para la aceptación definitiva del producto por parte del contratante.

- ✓ **Garantía de Originalidad e Indemnidad.** El CONTRATISTA garantiza que el software desarrollado es original y no infringe derechos de propiedad intelectual de terceros. En caso de reclamación por infracción, se obliga a asumir total responsabilidad y a:

  - Defender y mantener indemne al CONTRATANTE frente a cualquier reclamación judicial o extrajudicial relacionada con la propiedad intelectual del software.
  - Responder por los perjuicios, daños, sanciones o costos que se deriven de dicha reclamación, incluidos honorarios legales, indemnizaciones y costas procesales.

CONFIDENCIALIDAD. EL CONTRATISTA se compromete a guardar estricta confidencialidad y reserva absoluta sobre todos los documentos e información que EL CONTRATANTE le suministre, o que lleguen a conocer sus empleados, contratistas, asesores, agentes y subcontratistas, si los hubiere, de manera verbal o por medio escrito, audiovisual, magnético, vía electrónica y por cualquier otro medio, así como los demás que generen Las Partes en la ejecución de este Contrato, los cuales tienen el carácter de reservados y serán considerados como informaciones confidenciales para todos los efectos legales, económicos y demás derivados posibles. Así las cosas, todo aquél que llegue a tener acceso a dicha información, se compromete a guardar la reserva y confidencialidad debida hasta tanto se mantenga dicho carácter, haciéndose responsable por cualquier divulgación no autorizada. En consecuencia, cualquier información que sea suministrada u obtenida por causa o con ocasión de este Contrato, se considerará confidencial, bien porque así se le haya conferido dicha calidad, o porque de ser conocida por el público en general podría afectar los intereses de su titular exclusivo. Esta obligación se mantendrá por término indefinido, aún después de terminada la relación que llegue a vincular o no formalmente a Las Partes. Cualquier violación o desconocimiento a esta obligación hará acreedor a la Parte cumplida para exigir al infractor, una indemnización plena por los perjuicios causados y por los riesgos a los que quedó expuesto, dada la imprudencia, negligencia o dolo del infractor, sin perjuicio del cobro adicional de eventuales perjuicios.

PARÁGRAFO PRIMERO: De manera particular y sin limitar lo anteriormente enunciado, la información que conozca y requiera para el desarrollo objeto del presente contrato, es información confidencial que pertenece y seguirá siendo propiedad del CONTRATANTE, la cual se encuentra sujeta a la obligación de reserva y confidencialidad de la información en los términos de este Contrato. Independientemente de las acciones a las que haya lugar por el incumplimiento de las obligaciones del CONTRATISTA, si éste extravía o revela información confidencial, dará aviso inmediato al CONTRATANTE y tomará todas las medidas razonables y necesarias para minimizar los resultados de pérdida de la información o divulgación de esta sin autorización.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La información confidencial no incluye: a) La información que sea de dominio público con anterioridad al momento de ser entregada al CONTRATISTA. b) La información que llegue al poder del CONTRATISTA antes de que la misma le sea comunicada por EL CONTRATANTE y que su obtención no esté relacionada con el objeto del Contrato. c) La información que se convierta en disponible para el público en general sin que ello sea resultado de incumplimiento de las obligaciones contractuales del CONTRATISTA. d) La información que está en posesión o puede ser independientemente adquirida o desarrollada por EL CONTRATISTA sin violar ninguna de sus obligaciones contractuales o legales. e) Información sobre la cual sea aprobada su divulgación por medio de autorización escrita del CONTRATANTE y sólo hasta el límite de dicha autorización.

PARÁGRAFO TERCERO: Si se le solicitare o exigiere al CONTRATISTA o a sus representantes revelar la Información Confidencial mediante una orden judicial, requerimiento administrativo u otro mecanismo similar, deberá: 1. Notificar al CONTRATANTE de tal solicitud o requerimiento de manera inmediata y con anterioridad a la divulgación, de tal forma que el CONTRATANTE pueda adelantar la acción judicial o administrativa tendiente a la protección de la Información Confidencial. 2. Cooperar con el CONTRATANTE, en el caso que presenten cualquier acción para la protección de la Información Confidencial. En cualquier caso, únicamente se revelará la Información Confidencial exacta o la porción de la misma específicamente solicitada.

PARÁGRAFO CUARTO: Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la terminación de este Contrato, EL CONTRATISTA devolverá o destruirá, según lo determine el CONTRATANTE, toda la información confidencial que le fue suministrada por EL CONTRATANTE, incluyendo todos los documentos y soportes que la comprenden, así como todas las copias que existan de la misma y cualquier información o trabajo desarrollado a partir de la Información Confidencial.

PARÁGRAFO QUINTO: EL CONTRATISTA se compromete a que todos los empleados que sean asignados por EL CONTRATISTA al proyecto por virtud del presente Contrato sean debidamente informados y conscientes del alcance y responsabilidades derivadas de tal confidencialidad, y en el mismo sentido, se obliguen al cumplimiento de los requisitos de confidencialidad establecidos en este Contrato.

PROTECCIÓN DE DATOS. En la ejecución del presente Contrato EL CONTRATISTA deberá abstenerse de: a) Reproducir, publicar, comercializar o transferir a título gratuito u oneroso por cualquier medio o darle un uso no previsto en el presente Contrato, a los datos personales que por este se suministran, así mismo se prohíbe la cesión total o parcial a cualquier persona natural o jurídica de dicha información. b) Realizar cualquier acto que lesione o atente el habeas data o derechos de los titulares de los datos personales. c) Realizar copias adicionales de las bases de datos, salvo la de seguridad o aquella que sea necesaria para el cumplimiento del Contrato. Esta prohibición también se predicará para los contratistas que tengan la calidad de Encargados.

PARÁGRAFO PRIMERO. Serán de responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA los daños o perjuicios que ocasione a la SGAB o a terceros por la divulgación, publicación, uso o comercialización de la información sin la autorización del titular o sin el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o complementen. Esta prohibición también se predicará para los contratistas que tengan la calidad de Encargados.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En los casos que EL CONTRATISTA, en virtud de la ejecución del presente Contrato, realice tratamiento de información personal que se encuentre bajo la responsabilidad de la SGAB, tendrá calidad de Encargado de datos personales en los términos del artículo 3°, literal d) de la Ley 1581 de 2012, y deberá: i) Tratar los datos personales con altos niveles de protección y confidencialidad, dando cumplimiento la Ley aplicable de protección de datos, ii) Notificar oportunamente y por escrito al CONTRATANTE de cualquier requerimiento que reciba de las autoridades competentes, que impliquen la divulgación de datos personales conforme a las leyes aplicables. iii) Dar Tratamiento a los datos personales conforme a los principios que los tutelan. iv) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones dispuestas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. v) Comunicar al CONTRATANTE de manera inmediata, cualquier incidente de seguridad que involucre información objeto de este Contrato, cualquier

solicitud, queja o reclamo por parte de un titular de la información en relación con la obtención, tratamiento o al ejercicio de sus derechos establecidos en la ley 1581 de 2012.	
VERIFICACIÓN DE INHABILIDADES MULTAS, SANCIONES E INCOMPATIBILIDADES: La Entidad, como responsable de realizar la verificación de las inhabilidades, multas, sanciones e incompatibilidades en que pueda estar en curso el proveedor que presenta la oferta más económica antes del momento de la adjudicación de la Orden de Compra, solicitará en un término perentorio la siguiente documentación: a) Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de la jurisdicción del domicilio principal, con una antelación no superior a treinta (30) días calendario. b) Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería del Representante Legal **c)** Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)	
Firma del responsable	**ENRIQUE CUSBA GARCÍA** Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
ELABORÓ:	Yesica Castro – Profesional DSDSC Patricia Velasco – Profesional DSDSC Claudia Usuga – Contratista DSDSC Edisson Castellanos– Contratista DSDSC
REVISÓ:	Juan Camilo Parra– Contratista SSC Karen Romero- Contratista SSC

ANEXO TÉCNICO

CANAL TELEFÓNICO LÍNEA 195

1. Identificación de la necesidad

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en el marco de sus principales funciones apoya el seguimiento y cumplimiento de las metas del Plan Distrital de Desarrollo y para materializar los proyectos estratégicos de la ciudad, incorpora la modernización institucional y robustece la red multicanal de servicio a la ciudadanía.

En este sentido, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía, lidera la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía con el fin de garantizar el acceso a la oferta institucional y el mejoramiento en la prestación de servicios.

En cumplimiento de las funciones asignadas, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene como propósito establecer lineamientos, estrategias y herramientas orientadas al mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía, así como a su prestación eficaz y eficiente en el Distrito Capital. Su objetivo es garantizar una atención confiable, ágil, digna y de calidad a la ciudadanía, a través de la Red CADE, la cual integra diversos canales de atención así:

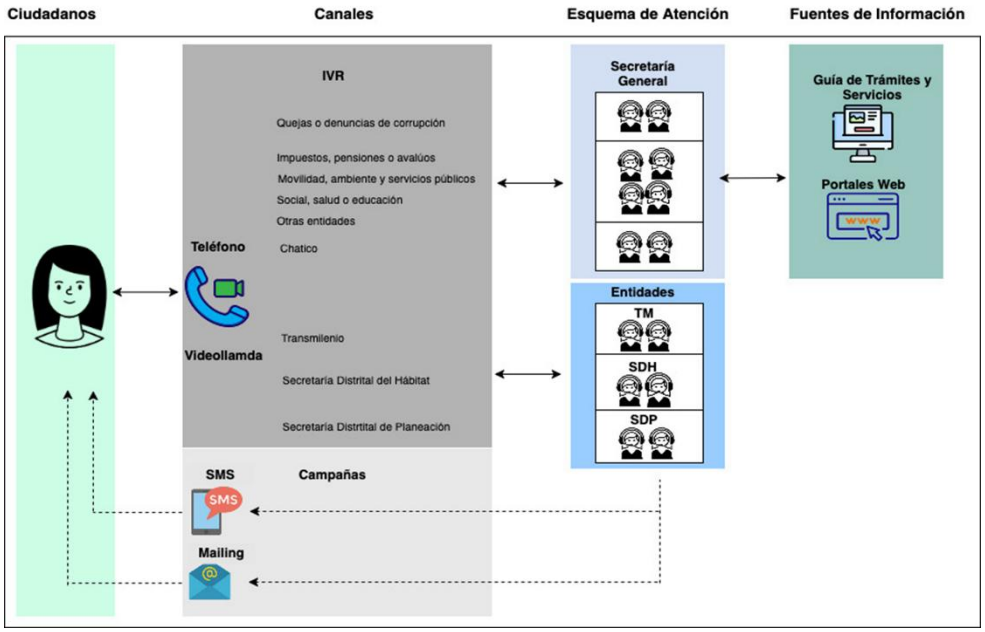
- Canal Presencial: SuperCADE, CADE y SuperCADE Móvil.
- Canal Virtual: Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada de la Red CADE.
- Canal Telefónico: Línea 195 Bogotá.

Frente al canal telefónico, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como "*único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios"* y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde Mayor instó a las entidades Distritales para "*incluir la Línea 195 como el canal telefónico a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar detalladamente todo tipo de información".*

En cumplimiento de su objetivo, este medio de contacto ha venido operando de manera ininterrumpida bajo un modelo de centro de contacto convencional con atención a la ciudadanía mediante interacción con agentes multicanal.

La Línea 195 Bogotá ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la administración distrital (más de 65 entidades), vía telefónica (local y móvil), correo electrónico, mensajes de texto, correos electrónicos, chat, video y llamadas para la atención de la comunidad oyente y con discapacidad auditiva, como medio para la inclusión social.
Hasta la vigencia 2025, la operación de la Línea 195 se ha desarrollado bajo un modelo convencional de BPO como centro de contacto a la ciudadanía que puede resumirse en el siguiente esquema:

Esquema de operación actual



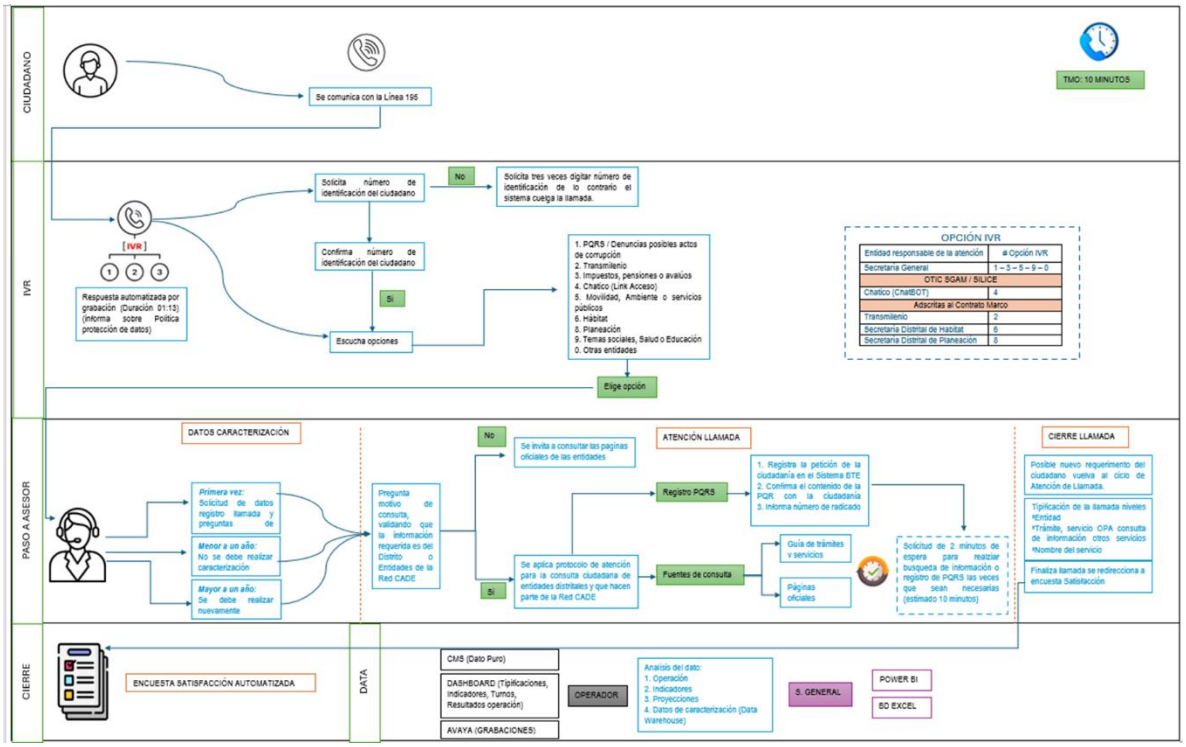
Fuente: Elaboración propia

La Secretaría General maneja 5 skills que son Inbound, Bogotá Te Escucha, Denuncias por posibles actos de corrupción, Videollamada y Chatico (Paso a asesor). La atención, para todos estos skills se hace con un grupo de 73 agentes.

Así mismo, a través del IVR de la línea 195 ingresan llamadas para Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación y la Agencia Atenea. Estas entidades, sin embargo, tienen su propio equipo y esquema de atención, los cuales son contratados de forma independiente. En términos de transferencia de llamadas, se tiene integración con la Línea Púrpura de la Secretaría de la Mujer.

En cuanto al flujo de atención, para el caso de Inbound que es el más representativo, se tiene lo siguiente:

Flujo de Atención Actual - Línea 195



Fuente: Elaboración propia

Este modelo de atención ha venido operando de forma similar durante los últimos años, pero presenta una serie de limitaciones, dentro de las cuales se pueden citar las siguientes:

- Depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.

- No hace aprovechamiento de tecnologías avanzadas que permitan hacer más ágil y efectiva la atención.

- Se centra en la entrega de información, pero no resuelve todo el ciclo del servicio, es decir no es transaccional.

- Tiene fuentes de información limitadas ya que usa la Guía de Tramites y Servicios del Distrito (https://bogota.gov.co/servicios/inicio) y los portales web de las entidades distritales y nacionales, pero no aprovecha todos los datos e insumos disponibles en medios, canales o recursos de información, que permitan atenciones más completas e inteligentes.

- No permite una fácil integración con otros canales la atención de entidades del Distrito o con sistemas de información para prestar un servicio más completo, homogéneo e integrado.

- Presenta altos índices de tiempos de espera hacia los usuarios, pérdida de llamadas e insatisfacción con la respuesta y la atención.

- Se basa en tareas manuales, sin automatización de flujos o de procesos, lo cual hace ineficiente la operación y el servicio.

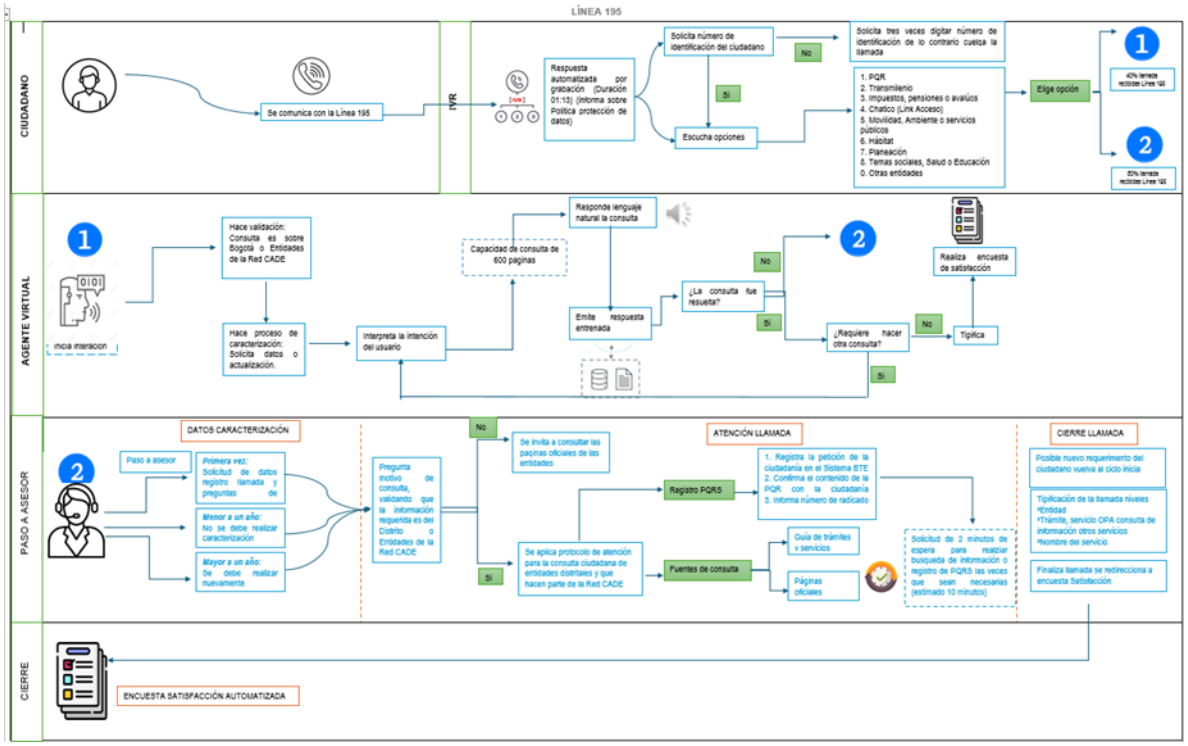
- No permite hacer seguimiento en tiempo real a los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles y, por tanto, se dificulta la toma de decisiones.

- No está integrado con otros canales de atención que administra la Secretaría General como la Red CADE o Bogotá te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/), a través de los cuales se ofrecen servicios o se pueden interponer quejas y solicitudes.

- No hace aprovechamiento de los datos resultantes de la interacción con los ciudadanos, para no pedir información de los ciudadanos cuando vuelven a llamar, para mejorar la operación o para innovar en los servicios y la atención.

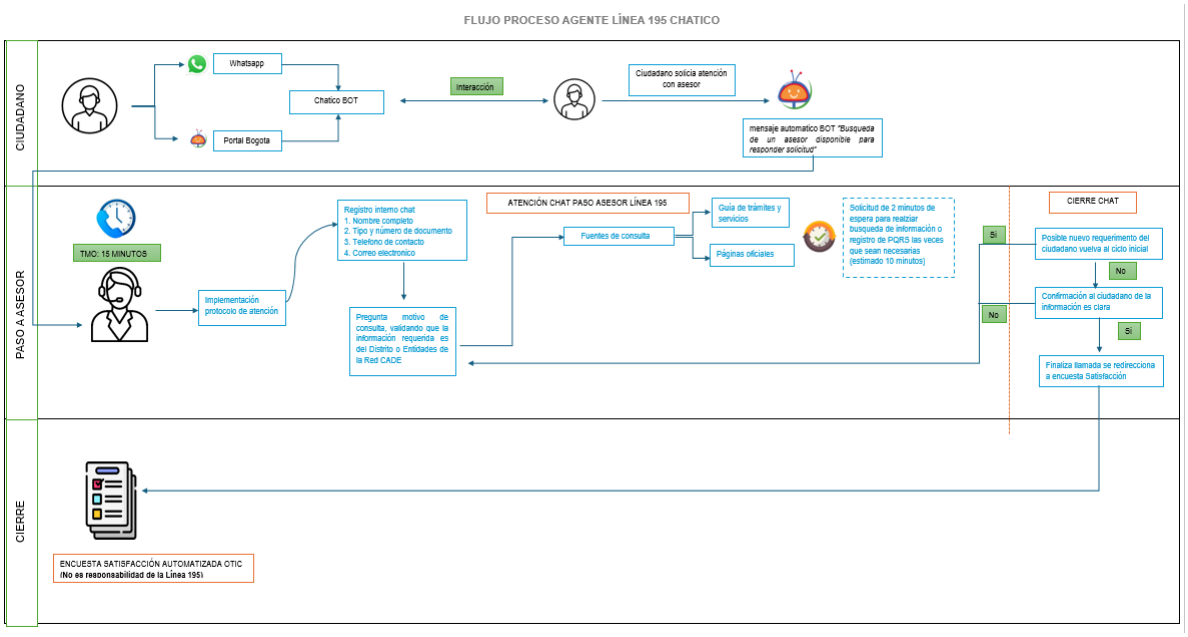
Adicionalmente, a continuación, se presenta el flujo actual de gestión del canal telefónico – Línea 195 y el proceso agente Línea 195 Chatico, los cuales deben ser mejorados, dado que se evidencia repetición de pasos y validaciones innecesarias, tiempos elevados de atención, múltiples etapas para la caracterización del usuario, entre otras limitaciones operativas.

Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión



Fuente: Elaboración propia

Flujos proceso agente Línea 195 Chatico



Fuente: Elaboración propia

Con este contexto, desde la Secretaría General se ha identificado la necesidad de modernización de la Línea 195, enfocada hacia el aprovechamiento del desarrollo e innovación digital, con el fin de lograr interacciones con los ciudadanos mucho más rápidas, pertinentes, efectivas y eficientes y que resuelvan las necesidades de los ciudadanos frente el acceso a los servicios del Distrito y el cumplimiento de sus obligaciones, de una manera más completa. Igualmente, se requiere fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito, para lo cual es necesario acelerar la integración y coordinación con otros canales y la calidad y aprovechamiento de la información, bajo un modelo robusto que incorpore el desarrollo digital, principalmente la Inteligencia Artificial.

2. Objeto

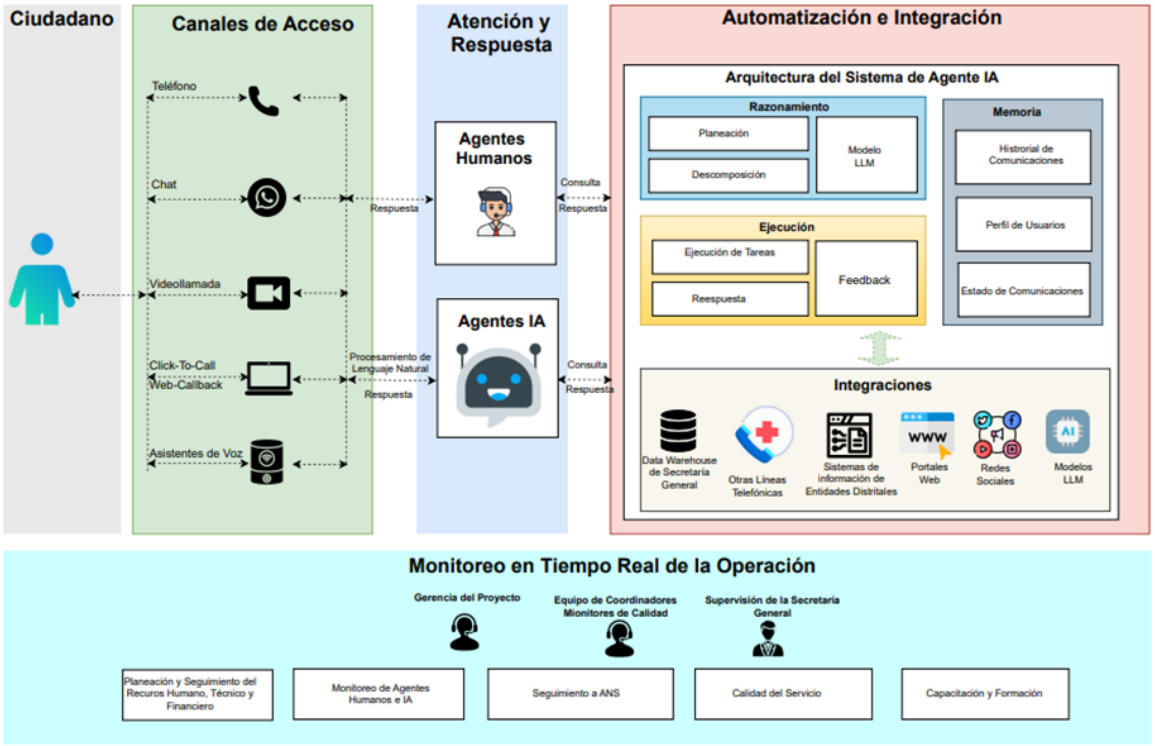
Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito

3. Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, la Secretaría General requiere la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito.

Para ello, es necesario implementar un nuevo modelo de operación y de atención de la Línea 195, el cual se resume en la siguiente gráfica:

Modelo de atención y operación propuesto



Fuente: Elaboración propia.

La implementación de este nuevo modelo implica la disposición de una serie de servicios y la ejecución de actividades, por parte del proveedor, en cuatro (4) componentes principales que se describen a continuación:

<u>Componente 1: Canales de Acceso y Atención</u>

Este componente se refiere a los canales mediante los cuales los ciudadanos pueden comunicarse y transar a través de la Línea 195 y, al mismo tiempo, obtener respuesta o servicios concretos. Es de aclarar que la Línea 195 no cuenta con PBX ni con líneas gratuitas nacionales (018000).

Los canales de atención e interacción que debe disponer el proveedor son los siguientes:

- **Canales de comunicación por voz**

✓ **Telefónico:** El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:

– **Inbound:** El operador debe garantizar la recepción, atención y registro de las llamadas que ingresen por la Línea 195 para atención de requerimientos ciudadanos de manera oportuna, de calidad y con mejoramiento de la experiencia de servicio.

– **Outbound:** El operador debe garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares, en caso de que la Secretaría General requiera su uso, como apoyo a campañas para recolectar información de entidades distritales en relación con encuestas, información específica, confirmación de eventos

institucionales, resarcimientos de encuestas de satisfacción, servicios Web Callback, entre los principales.

Los servicios que debe incluir este canal son:

- **La respuesta de voz interactiva (IVR Enrutador):** El operador deberá disponer de un sistema telefónico para recibir llamadas e interactuar automáticamente con las personas a través de grabaciones de voz. Debe ser un sistema automatizado de respuesta interactiva, con voz profesional y/o sintética y orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

- **IVR – Audio texto:** El operador deberá disponer de un IVR que al marcar una opción de menú despliegue una información específica como horarios de atención, información sobre trámites, direcciones de oficinas, entre otros.

- **IVR – Transaccional:** El operador deberá disponer de un IVR que permita interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como el número de identificación u otros, pueda autogestionarse y obtener información específica fechas de pago de servicios públicos el valor a pagar, clasificación del SISBEN, consulta de comparendo, etc. Igualmente, que pueda ejecutar tareas como agendar citas, hacer pagos, hacer seguimiento a solicitudes, entre otros.

  El desarrollo de esta opción de interacción dependerá de la madurez de los demás servicios de información y consultivos, así como de los procesos de integración previstos en el **COMPONENTE 3: Automatización e integración** del presente documento y deberá ser evaluada por la Secretaría General por su pertinencia, diseño e implementación.

✓ **Video llamada:** Este es un canal de interacción estratégico para facilitar el acceso y la accesibilidad a la información con especial atención a población sorda, por lo cual se requiere que el proveedor suministre el servicio a partir del despliegue tecnológico y humano que se necesite.

Si bien el Anexo Técnico de CCE identifica recursos como el talento humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos en Lengua de Señas Colombiana y algunas especificidades técnicas como desarrollos, licencias de plataforma, canal de enlace, entre otras, cobra mayor relevancia que el proveedor estime las condiciones técnicas que la Secretaría General en atención de las política públicas (*Decreto 089 de 2023*: "*Por medio del cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para Bogotá D.C.2023-2034*"/ componente 4: Inclusión Digital) y de norma (Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Acuerdo Distrital 559 de 2014[i]) considera para su operación en el marco de lineamientos de acceso y accesibilidad para personas en condiciones especiales, como son:

Debe permitir el acceso a mecanismos para ingresar al servicio de video llamada a través del sitio web definido por la Secretaría General y disponer de una plataforma adecuada para la interacción de al menos 3 participantes en pantallas simultáneamente (Persona sorda, Agente con dominio en Lengua de Señas Colombiana y de ser requerido un tercero). Así mismo, si la plataforma lo permite, activar subtítulos automáticos como apoyo.

De igual manera, para la implementación del servicio se recomiendan las siguientes especificaciones técnicas:

1. Calidad de la conexión y plataforma de videollamada

- Velocidad de internet recomendada: mínimo 20 Mbps de subida y bajada.
- Estabilidad de conexión: preferible conexión por cable (Ethernet) para evitar interrupciones.
- Plataforma de videollamada: debe permitir:
- Transmisión de video en tiempo real sin retraso perceptible.
- Pantalla compartida o vista dividida si es necesario mostrar contenidos visuales.
- Posibilidad de grabación (si se requiere para control de calidad o trazabilidad, siempre respetando la privacidad y consentimiento).
- Función de subtítulos opcional para usuarios hipoacúsicos.

2. Iluminación del entorno

- Iluminación frontal y uniforme: evita sombras que dificulten la visibilidad de las señas.
- Evitar contraluces o fuentes de luz detrás del intérprete.
- Uso de luz blanca neutra o cálida para no alterar percepción visual.
- Fondo liso y neutro: preferiblemente blanco, gris claro o azul pastel.

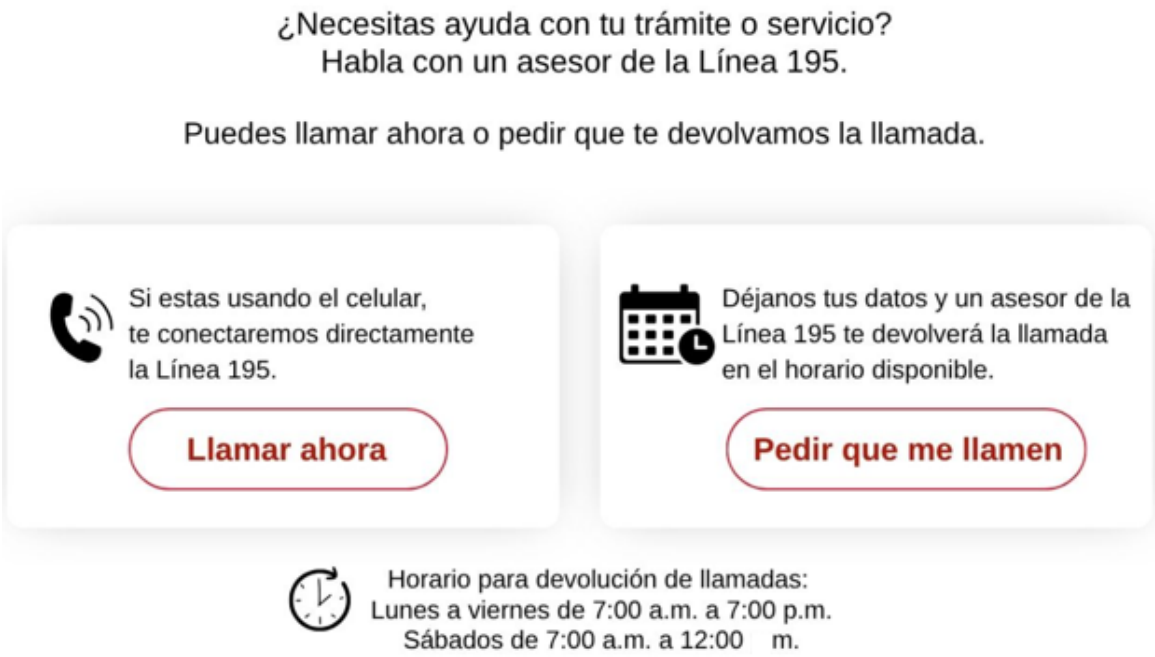
3. Características Técnicas de los Equipos (Hardware)

Componente	Especificación recomendada	Justificación
Procesador (CPU)	Intel i5 (11ª gen o superior) / AMD Ryzen 5 (5000 series o superior)	Capaz de manejar múltiples aplicaciones en tiempo real. Pantallas grandes (si es posible) para facilitar la visualización de señas.
Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	Para ejecución simultánea de CRM, softphone, navegadores, herramientas de colaboración, etc.
Disco Duro / Almacenamiento	SSD de 256 GB o más	Mejora el rendimiento general, reduce tiempos de carga.
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000 Mbps + Wi-Fi 5/6	Conectividad estable y veloz.
Tarjeta de Video	Integrada (suficiente para tareas no gráficas), o dedicada básica para videollamadas HD	Para compatibilidad con videollamadas sin pérdida de rendimiento.
Cámara Web	Resolución mínima 720p HD FPS (Frames per Second): mínimo 30 fps para fluidez en los movimientos de señas.	Indispensable para videollamada de calidad. Posicionamiento de la cámara: Debe mostrar al intérprete de cintura hacia arriba. Cámara con autoenfoque y buena captación de luz.
Auriculares con micrófono	Cancelación de ruido, conexión USB preferiblemente	Mejora la calidad de audio en llamadas y reduce ruidos externos.

		Auriculares para el intérprete si debe oír a un agente de voz. Micrófono direccional y de calidad en caso de intervención oral del intérprete hacia el agente
Sistema Operativo	Windows 10 Pro o Windows 11 Pro	Compatibilidad empresarial y gestión de dispositivos.

- ✓ **Clic to Call y Web Callback:** La Secretaría General tiene el Portal Transaccional de Servicios (https://bogota.gov.co/ciudadania/inicio) a través del cual se puede consultar información y realizar trámites y servicios. Desde allí se tiene actualmente acceso a la Línea 195.

  En este caso, se requiere implementar el servicio de Click to Call y/o Web Callback en el Portal mencionado. Se precisa que los desarrollos e integraciones que se requieran deben hacerse en el primer mes de ejecución del contrato y el link de acceso debe integrarse con el sitio web (portal transaccional de Bogotá https://bogota.gov.co/servicios/inicio).



  Este servicio requerirá de implementación de desarrollos inmediatos al inicio del contrato Así mismo, la solución será complementaria con los servicios de inbound y/o outbound, según se requiera. El operador deberá disponer de herramientas para administración, seguimiento y reportería de la operación.

Adicionalmente, la Secretaría General cuenta con la Red CADE (puntos presenciales) donde se disponen servicios de información y orientación a la ciudadanía, escenarios que tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195, sin que ello indique que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

La integración con este canal presencial se tiene prevista a través de varios mecanismos, entre los cuales se tiene:

- Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.
- Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.
- Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3.

Estos usos serán definidos por la Secretaría General y revisados en conjunto con el proveedor, el cual debe tener la capacidad de implementar las soluciones respectivas.

Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General.

- ✓ **Transferencia de llamadas:** El operador debe disponer del servicio para realizar transferencia de llamadas que son recibidas a través de la Línea 195 y deben ser transferidas a otras líneas telefónicas o Call Center, según lo establecido por la Secretaría General y las entidades a las cuales se deba transferir la llamada.

- ✓ **Troncal SIP:** El proveedor debe disponer el servicio de Troncal **SIP** para atender oportunamente las llamadas de los ciudadanos y con los niveles de servicio requeridos. En el Simulador del AMP de Servicios de BPO III (RFQ) la Secretaría General calculará el servicio Troncal SIP con un estimado de cantidad de 110. Actualmente no existen requerimientos específicos para la configuración de DIDs.

  - **Canales de comunicación por texto**

- ✓ **Whatsapp:** El servicio de interacciones derivadas de Chatico (Línea WhatsApp +57 3160231524) se encuentra bajo una plataforma externa contratada por la Secretaría General con terceros, cuyo alcance es la respuesta automatizada (chatbot) a preguntas predeterminadas de las interacciones que ingresan a través de WhatsApp y sitio web, es decir, información básica como pico y placa, información general de algunos beneficios como recarga gratuita para Transmilenio, turismo y cultura, oportunidades de Bogotá, empleo, rutas de atención y conversación con un asesor, entre otros.

  El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

  a) **Paso a asesor:** Por parte del proveedor se debe permitir la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente, por lo que se requiere la implementación de recursos humanos, técnicos y/o tecnológicos para garantizar las interacciones con la ciudadanía desde la plataforma del operador de Chatico, mediante el ingreso con permisos administrados por dicho operador a través de usuarios y contraseñas.

  Para la articulación el proveedor de la Línea 195 con la plataforma de Chatico debe disponer de características Técnicas recomendadas de los Equipos (Hardware) como procesador (CPU) Intel i5 (11ª gen o superior) / AMD Ryzen 5 (5000 series o superior),

acceso mediante navegador compatible (Chrome, Firefox o Edge), con autenticación por credenciales, conexión cifrada TLS y cumplimiento de estándares de privacidad y seguridad.

Así mismo debe permitir la integración del IVR para redirigir llamadas a chat digital, por medio de mensaje de texto con link de acceso al Chatbot (Chatico).

- Componentes Técnicos Involucrados

Componente	Descripción	Responsable
Plataforma Chatico	Motor de orquestación omnicanal (chatbot y atención humana)	Operador Chatico
API de Derivación	Enlace directo del flujo automatizado al entorno de atención humana	Operador Chatico
Plataforma de Agentes	Una licencia por cada operador humano que reciba derivaciones desde Chatico.	Operador Chatico
Acceso web autenticado para operadores Línea 195	Conexión del operador humano de la Línea 195 a la plataforma Chatico mediante entorno web seguro.	Proveedor Línea 195
CRM y Trazabilidad	Historial de interacciones unificado por usuario	Operador Chatico Proveedor Línea 195
Plataforma BI	Reportes y analítica de desempeño del servicio	Operador Chatico Proveedor Línea 195

Este proceso debe permitir la administración, monitoreo, control y estadísticas de las interacciones derivadas del paso a asesor por parte del proveedor.

Servicio Paso Asesor: Interacciones simultaneas por agente = dos (2) interacciones

b) **Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor**: A mediano plazo el proveedor debe disponer de sus servicios para facilitar la derivación inversa (desde la Línea 195 hacia Chatico) como alternativa de atención cuando no haya disponibilidad de operadores (encolamientos en el servicio inbound) para que a través del IVR se pueda derivar al ciudadano en espera hacia Chatico, mediante un mensaje de texto con el enlace de acceso.

Adicionalmente, y acorde con la operación de Chatico y sus necesidades de cobertura, suficiencia y mejora de la calidad, así como las de la Línea 195 para dar respuesta a cobertura y oportunidad del servicio con agentes humanos, se deben identificar alternativas que permitan optimizar las interacciones con la ciudadanía para los casos que son transferidos a asesores desde Chatico. Lo anterior, mediante el uso de Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica.

Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API -

conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

- ✓ **Mensajería (SMS y Mailing):** El operador debe prestar el servicio de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio y electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaría General y demás entidades, para la realización de campañas o la entrega de servicios. Este servicio se contempla en una sola vía y la entidad asignará las cuentas de correo que sean necesarias, considerando que los correos electrónicos para comunicaciones institucionales operan bajo el dominio de la Secretaría General. Para esto, el proveedor realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos.
  La mensajería de texto también se implementará con la fase de integración, específicamente con el Sistema de Atención de Turnos SAT WEB y el Portal Bogotá https://bogota.gov.co/ de la Secretaría General, de uso en los Puntos Presenciales de la Red CADE. Su propósito esta orientado en dos escenarios:

  1. Al realizar el agendamiento a través del Portal Bogotá el ciudadano recibirá notificación vía mensaje de texto con la información básica del turno asignado.

  2. Notificación vía mensaje de texto al ciudadano que solicita turnos en los Punto Presenciales con el propósito de minimizar el uso del tuno impreso, en el marco del cumplimiento de la Resolución 718 de 2023 por medio de la cual adopta la Política Cero Papel en la Secretaría General.

  Como se enunció en el aparte de WhatsApp el mensaje de texto se utilizará en la integración con el IVR para redirigir llamadas a chat digital, remitiendo el link de acceso al Chatbot (Chatico).

  En el ejercicio de la omnicanalidad puede ser viable la identificación de uso del mensaje de texto en una sola vía como un mecanismo de transmisión de información corta y especifica a la ciudadanía como apoyo de los procesos propios de interacción de la Secretaría General o en apoyo a las Entidades.

  El servicio de mensajería masiva se contempla el envío de mensajes cortos – SMS y la retransmisión de mensajes de manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje, esta retransmisión no tiene costo y puede tener seguimiento desde el portal web de reportes.

  La Secretaría General o las entidades distritales realizarán los requerimientos de personalización de los mensajes dependiendo la necesidad del servicio (Notificación de agendamiento de turno y asignación de turnos en los Puntos de Atención presencial RedCADE).

  Así mismo, el operador debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas.

  El correo electrónico opera bajo el dominio de la Secretaría General si esta así lo requiere, para lo cual la entidad realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del operador y hacer el envío, de lo contrario el operador debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Secretaría General.

Después del envío de los mensajes se entregará un reporte en formato digital donde se muestre al menos la siguiente información: Mensajes abiertos por destinatarios y Log de confirmación de mensajes enviados.

- ✓ **Redes Sociales**: Su importancia radica en que son una fuente de información para la Línea 195. No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, el proveedor debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito.

  A partir de dicho modelo de monitoreo y análisis el proveedor debe, por un lado, dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, a través de los canales dispuestos. Igualmente, debe identificar tendencias y patrones de comportamientos de los ciudadanos que permitan anticiparse a las quejas o necesidades, de forma que se convierta en una herramienta inteligente que facilite la gestión y entrega de servicios de una forma más proactiva e inteligente y no sólo por demanda de los ciudadanos.

  Las redes que deben ser monitoreadas, al menos son: X, Facebook, Instagram, TikTok, Linkedin. Este modelo puede ser complementado con los demás datos resultantes de las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales habilitados.

  - **Canales de comunicación digitales**

- ✓ **Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica:** El proveedor debe poner en operación agentes virtuales basados en inteligencia artificial generativa y/o IA agéntica para brindar atención a los ciudadanos. Dichos agentes deben tener la capacidad de aprender y resolver diversas metas a medida que operan. Dichos agentes virtuales deben incorporar otros servicios o tecnologías como la Automatización Robótica de Procesos - RPA, Automatización de Procesos Agénticos – APA, Machine Learning y Procesamiento de Lenguaje Natural – NLP.

<u>Componente 2: Atención y Respuesta</u>

Este componente hace referencia a las personas o mecanismos que deben interactuar con el ciudadano para identificar, entender y dar solución a sus necesidades específicas.

En este caso, el proveedor deberá disponer los siguientes tipos de recursos:

- **Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica:**

El operador debe diseñar, configurar, operar y re-entrenar agentes virtuales basados en IA generativa y/o IA Agéntica. Para ello, deberá disponer de una arquitectura tecnológica y un modelo basado en Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica, como el que se señala en el **COMPONENTE 3: Automatización e integración.**

Los agentes IA deben tener, al menos, las siguientes funcionalidades o capacidades:

***- Percibir cambios dinámicos en el comportamiento de la ciudadanía que hace uso de este canal*:** Los agentes de IA deben detectar e interpretar cambios en el comportamiento y las preferencias de la ciudadanía que interactúa a través del canal telefónico, identificando

cambios en los patrones de interacción, tendencias en las consultas y cambios de opinión en los comentarios.

Esta capacidad proporciona información valiosa que debe ser usada para mejorar las interacciones con el ciudadano y personalizar las respuestas y servicios de la Línea 195.

- Acciones de respuesta: Los agentes IA deben responder rápidamente a las necesidades de la ciudadanía con información en tiempo real y precisa sobre los servicios de las entidades del Distrito y las vinculadas a la Red CADE. Así mismo, deben escalar de forma autónoma problemas críticos, proporcionar respuestas instantáneas a consultas comunes y ajustar las respuestas según la opinión o conversación del ciudadano.

Para ello es importante considerar que para este canal es de relevancia ofrecer información en tiempo real sobre las novedades del servicio que puedan presentar las entidades por su dinámica en los canales de atención y especialmente los reportes que inciden en la prestación del servicio presencial en la Red CADE (suspensión de atención, modificación de horarios de atención, etc.). Así mismo, debe proveer información derivada de campañas (vacunación, vencimiento a pago de obligaciones, subsidios, apoyos o ayudas del gobierno, etc.) y actualización de información de interés general que se promueva desde las entidades que hacen parte de la Red CADE.

- Razonamiento e interpretación: Los agentes de IA deben tener la capacidad de analizar amplios conjuntos de datos, extraer patrones significativos y obtener información útil. De igual forma, deben comprender consultas complejas de los usuarios y predecir posibles problemas, ofreciendo respuestas precisas y contextualizadas. Esto permite mejorar su capacidad para tomar decisiones informadas en tiempo real.

- Habilidades de resolución de problemas: Los agentes de IA deben resolver una amplia gama de desafíos relacionados con el servicio a la ciudadanía, como el caso de usuarios difíciles, irrespetuosos y/o recurrentes, a través de sus capacidades analíticas para sortear obstáculos y ofrecer soluciones efectivas. También puede preverse estas habilidades en los casos que requieran brindar asistencia con la información de un trámite (secuencia del paso a paso).

- Inferencia y aprendizaje: Los agentes de IA deben interactuar continuamente con los datos de los usuarios registrados, fuentes de información y bases maestras (Data Warehouse), participando en procesos de inferencia y aprendizaje.

Deben permitir que el Agente Virtual analice interacciones pasadas, identifique patrones y anticipe las necesidades del ciudadano con quien se relaciona, facilitando el entendimiento y la interpretación correcta de lo que busca el solicitante y de esta forma adaptar estrategias y desarrollar su capacidad de toma de decisiones, brindando un soporte proactivo.

- Análisis de acciones y resultados: Los agentes de IA deben tener la capacidad de simular escenarios y evaluar los posibles impactos para predecir los resultados. Esto facilita a los equipos de la Línea 195 tener información para la planificación estratégica, la mitigación de riesgos y la optimización de recursos.

- Autonomía: Los agentes de IA deben operar con cierto grado de autogobierno, tomando decisiones y gestionando recursos de forma autónoma. Deben atender consultas rutinarias, escalar problemas complejos a agentes humanos y adaptar su comportamiento a las cambiantes necesidades de los ciudadanos.

- Objetivos: Los agentes de IA deben alinear sus acciones con objetivos específicos de atención al ciudadano, como reducir los tiempos de respuesta y mejorar las tasas de

resolución. Esta alineación garantiza que los agentes de IA contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Línea 195 y de la política de servicio a la ciudadanía en el Distrito.

- Integración en todos los puntos de contacto: Los agentes de IA deben poder implementarse en múltiples canales, garantizando una experiencia fluida para el usuario. Deben interactuar con los ciudadanos a través de chatbots en sitios web o aplicaciones de mensajería, por ejemplo.

- Acceso a la información: Los agentes de IA deben poder conectarse con bases de conocimiento, bases de datos de la Secretaría General y sistemas de información de las entidades del Distrito, para acceder a información y transacciones relevantes. Deben recopilar y sintetizar datos para atender las solicitudes de los clientes y resolver problemas.

- Conversaciones naturales: Los agentes de IA deben tener la capacidad de procesamiento del lenguaje natural para interactuar con los ciudadanos en conversaciones fluidas y naturales. Para ello, deben emular interacciones humanas, fomentar el diálogo significativo y crear una buena relación con los clientes.

- Procesamiento de solicitudes en lenguaje natural: Los agentes de IA deben tener la capacidad de comprensión del lenguaje natural para interpretar y procesar entradas de texto o voz. Deben analizar patrones lingüísticos, señales contextuales y la intención del ciudadano para descifrar sus necesidades y consultas con precisión.

Para la implementación del esquema de atención a través de Agentes IA, el proveedor deberá hacerlo en tres etapas así:

- Fase 1: Servicios de Información: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer información a los ciudadanos que acceden a la Línea 195, a través de sus distintos canales, sobre los trámites y servicios del Distrito.

Este tipo de servicios de información debe comenzar a proveerse desde el tercer mes de ejecución del contrato. Para ello se puede estructurar un modelo para todos los trámites y servicios o iniciar con aquellos más relevantes y progresivamente incorporar los demás hasta llegar a toda la oferta en el mes 6 de ejecución del contrato.

Para esto, el proveedor debe integrarse y hacer uso de las siguientes fuentes de información:

- **La base de datos de oferta distrital** que administra la Secretaría General, que actualmente contiene la información sobre 1.423 trámites y servicios que corresponden a 76 entidades que prestan servicios en el Distrito. La información común que hoy en día incluye cada uno de los trámites y servicios es la siguiente:
  - Fuente
  - Número de identificación del trámite o servicio
  - Nombre del trámite o servicio
  - Tipo de trámite o servicio
  - Estado del trámite o servicio
  - Costo del trámite o servicio
  - Canal para acceder al trámite o servicio
  - Resultado del trámite o servicio
  - Tiempo para obtener el resultado trámite o servicio
  - URL donde se puede realizar el trámite o servicio
  - Propósito del trámite o servicio
  - Medio para obtener el resultado del trámite o servicio
  - Requisitos de persona natural para realizar el trámite u obtener el servicio

- Requisitos de persona jurídica para realizar el trámite u obtener el servicio
- Periodo en el que se puede realizar el trámite o servicio
- Medio para hacer seguimiento a la solicitud del trámite o servicio
- Nombre de la entidad ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio
- Identificador de la ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio

- **La base de datos de puntos de atención** de las entidades del Distrito que contiene la información de 1.335 puntos presenciales (Nombre, dirección, contacto, responsable), 860 virtuales (536 URLs, 254 correos electrónicos y 70 redes sociales) y 281 números telefónicos.

- **La base de datos de caracterización de los ciudadanos** que incluye variables como las siguientes:
  - Nombre y apellidos completos
  - Correo electrónico
  - Número de contacto
  - Tipo de persona: Natural / Jurídica.
  - Género
  - Ciudad
  - Departamento
  - Localidad
  - Barrio
  - Etnia: Afrodescendiente / Indígenas/ Mulato / Negro (a) / Palenquero / Raizal / Rom o Gitano (a) / otras / cual / ninguna.
  - Fecha de nacimiento
  - Víctima de conflicto armado: Si / No
  - Tipo de discapacidad: Auditiva / Cognitiva / Física / Múltiple / Psicosocial o mental / Sordo – Ceguera / Visual

- **La base de datos de interacciones ciudadanas** que incluye variables como:
  - Motivo de la solicitud
  - Nombre de la entidad
  - Categoría
  - Trámite o servicio
  - Información de solicitud
  - Respuesta que se obtuvo a la solicitud
  - Fecha y hora de ingreso de la llamada
  - Fecha y hora de finalización de la llamada

Estas bases de datos se encuentran en el Data Warehouse que administra la Secretaría General y que se detalla en el siguiente componente. Para ello, el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas y construir y mantener el modelo de Inteligencia Artificial respectivo.

- Fase 2: Servicios de consulta: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer servicios de consulta online. Para este caso, se entiende como un servicio de consulta aquel en el cual el ciudadano requiere digitar un parámetro o información (Nombres, número de identificación, código, número de placa, fechas, CHIP, por ejemplo) y como resultado accede a una información específica, a un documento o a un resultado particular (Una cita, un número de radicado, por ejemplo).

De acuerdo con la información actual de la base de datos de oferta distrital, existen 313 trámites y servicios que están totalmente en línea y cerca de 400 que están parcialmente en

línea. De este universo, el proveedor, en conjunto con la Secretaría General, debe identificar aquellos que son servicios de consulta y realizar las integraciones necesarias para proveerlos a través de agentes IA de la Línea 195.

Para esto, el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas en acompañamiento de la Secretaría General para la gestión ante las entidades. Este tipo de servicios deben estar disponibles a partir del sexto mes de ejecución del contrato y se pueden incorporar nuevos progresivamente.

- Fase 3: Servicios transaccionales: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer servicios transaccionales más complejos. Para este caso, se entiende como un servicio transaccional aquel en el cual el ciudadano puede hacer totalmente online los procesos y etapas para realizar un trámite o acceder a un servicio. Dichas etapas pueden ser las de autenticarse para acceder a un sistema de información o aplicación, registrar información o cargar documentos, hacer pagos, hacer seguimiento y recibir el resultado.

Como ya se dijo, en la actualidad existen 313 trámites y servicios registrados en la base de datos de oferta distrital que están totalmente online. De este universo, el proveedor, en conjunto con la Secretaría General, debe identificar aquellos que son servicios que, por su impacto y facilidad, son susceptibles de disponer a través de agentes IA de la Línea 195.

También en este caso el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas, en acompañamiento de la Secretaría General para la gestión ante las entidades. Este tipo de servicios deben estar disponibles a partir del mes 12 de ejecución del contrato y se pueden incorporar nuevos progresivamente.

Para la atención, el proveedor debe vincular los instrumentos y/o herramientas derivadas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía aplicables a la Línea 195 como son las políticas de uso y protección de datos personales, los protocolos de servicio (a partir de los manuales de servicio a la ciudadanía), guiones, fuentes de consulta, encuestas de satisfacción y normativa aplicable, entre los principales.

El proveedor debe disponer todas las capacidades, servicios y herramientas tecnológicas necesarios para el diseño, configuración, pruebas, operación y re-entrenamiento de los agentes IA. A través del contrato se podrán hacer desarrollos e integraciones.

Agentes Humanos en Sitio:

Un segundo componente es el de los agentes humanos en sitio. Actualmente la Línea 195 atiende con 67 agentes en sitio y su función principal es la de brindar información y orientación en un primer nivel. Sin embargo, la perspectiva, dentro del proceso de modernización de la Línea 195, es que los agentes virtuales puedan proveer información mientras que los agentes humanos en sitio puedan prestar servicios mucho más especializados como la recepción de PQR, paso a asesor, información especializada como rutas de acceso a plataformas tecnológicas, rutas para el ejercicio o restablecimiento de derechos, denuncias por corrupción, entre los principales) o en los casos en que el ciudadano solicite la atención con un asesor humano.

En consecuencia, es importante aclarar que, en esta estrategia de atención mixta, a medida que se implementan los agentes virtuales, el número de agentes en sitio tenderá a disminuir en el tiempo. Dicha disminución no necesariamente corresponde a los criterios de elasticidad que prevé el *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024.*

De acuerdo con lo anterior, en el caso de agentes humanos se planeta la siguiente distribución:

- Fase de transición y estabilización[1]: El proveedor debe tener en cuenta que actualmente la Línea 195 está en operación y que debe garantizarse la prestación de los servicios de forma ininterrumpida. Para ello debe hacer la migración de los servicios entre operadores y la estabilización de la operación con agentes humanos. Durante los 3 primeros meses el esquema de atención será basado totalmente en agentes humanos y paralelamente, el proveedor debe desarrollar y probar el modelo de atención con agentes virtuales basado en IA.

- Fase 80%-20%: Posterior a la fase transición y estabilización, y con la entrada en operación de agentes virtuales para la entrega de servicios de información, el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20%, el número de agentes humanos. Este esquema debe implementarse desde el mes 4 hasta el mes 9 de ejecución del contrato.

- Fase 60%-40%: A medida que se incorporan nuevos servicios a través de los agentes virtuales, como los de consulta, nuevamente se deberá disminuir el número de agentes humanos. Por ello, a partir del mes partir del mes 10 y hasta el mes 15 el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20% adicional, el número de agentes humanos.

- Fase 40%-60%: Considerando la implementación de servicios transaccionales y nuevos servicios de consulta y de información, a partir del mes 16 de ejecución y hasta el final del contrato, el proveedor deberá disminuir un 20% adicional de agentes humanos.

Para soportar la operación de los agentes humanos y virtuales, el proveedor debe disponer del software o plataforma omnicanal de centro de contacto, que permita gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención. De igual manera, dicha plataforma debe estar integrada con las bases de datos de oferta, puntos de atención, caracterización de ciudadanos e interacciones ciudadanas de la Secretaría General, de manera que los datos de las interacciones, la caracterización de los ciudadanos y demás información, queden disponibles en dicha infraestructura y puedan ser usados en otros proyectos que se adelantan desde la Secretaría General.

De otra parte, cada agente en sitio debe tener la posibilidad de hacer consultas al modelo IA que soporta los agentes virtuales, de forma que pueda brindar orientación de manera más rápida y pertinente. Para ello el proveedor debe disponer alguna interfaz digital que facilite esta tarea para los agentes en sitio.

Para lo anterior, deberán hacerse los desarrollos e integraciones respectivas. Finalmente, cada uno de los agentes en sitio debe disponer del licenciamiento de ofimática respectivo.

Adicional a los agentes en sitio, el proveedor debe disponer el siguiente equipo humano para atención de los demás servicios de la Línea 195 y la coordinación, seguimiento y formación:

- Agente Técnico en sitio GTR con puesto de trabajo
- Agente con dominio en Lenguaje de Señas Colombiana (Videollamada) con estudios aprobados en Lenguaje de Señas Colombiana, en nivel intermedio.

[1] Puede ser previsible el ajuste al porcentaje de reducción progresiva siempre y cuando se dé respuesta a las metas institucionales establecidas por la Secretaría General lo cual se validará de manera conjunta con el operador sustentados en los avances y resultados de las fases previstas para la ejecución del contrato.

- Agente profesional en sitio.
- Agente en la entidad compradora o backoffice.
- Coordinador
- Supervisores de servicios BPO.
- Líder de calidad.
- Formadores.
- Puesto de trabajo sin agente para el monitoreo y seguimiento por parte de la supervisión de la Secretaría General.

La Secretaría General para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales, de seguridad y en la responsabilidad solidaria para proteger al Talento Humano y garantizar el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad, requiere:

Ítem	Criterios
Condiciones del área, entorno y puesto de trabajo	- El operador debe garantizar un área promedio adecuada por agente incluyendo áreas de circulación y equipos, así como las medidas adecuadas para el puesto de trabajo. - El operador debe mantener en sus áreas de operación condiciones de temperatura, circulación del aire, ventilación y de iluminación adecuada y presión sonora máximo de 55 db.
Ergonomía	- Disponer del mobiliario (sillas, escritorios) debe ser ergonómico y ajustable para adaptarse a las necesidades individuales de cada agente.
Salas de capacitación y reuniones	- Disponer de espacios adecuados para la formación continua del personal - El operador deberá garantizar la disponibilidad de la sala de reunión y de capacitación a la Secretaría General para el cumplimiento de objetivos asociados a la operación de la Línea 195.
Áreas comunes	- Disponer de espacios físicos como: a) baterías de baños suficientes para el personal, diferenciados por género. b) Zonas de descanso con capacidad suficiente para el personal. c) Cafetería dotada de mesas y sillas suficientes para la cantidad de personas de la operación, así como máquinas para suministro de bebidas calientes o frías y hornos microondas.

En relación con las Características Técnicas recomendadas para los Equipos (Hardware) para la para la operación de la Línea 195 el proveedor deberá garantizar como mínimo lo siguiente:

Componente	Especificación recomendada	Justificación
Procesador (CPU)	Intel i5 (11ª gen o superior) / AMD Ryzen 5 (5000 series o superior)	Capaz de manejar múltiples aplicaciones en tiempo real.
Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	Para ejecución simultánea de CRM, softphone, navegadores, herramientas de colaboración, etc.
Disco Duro / Almacenamiento	SSD de 256 GB o más	Mejora el rendimiento general, reduce tiempos de carga.
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000 Mbps + Wi-Fi 5/6	Conectividad estable y veloz.
Tarjeta de Video	Integrada (suficiente para tareas no gráficas), o dedicada básica para videollamadas HD	Para compatibilidad con videollamadas sin pérdida de rendimiento.
Cámara Web	Resolución mínima 720p HD	Indispensable para videollamada de calidad.
Auriculares con micrófono	Cancelación de ruido, conexión USB preferiblemente	Mejora la calidad de audio en llamadas y reduce ruidos externos.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro o Windows 11 Pro	Compatibilidad empresarial y gestión de dispositivos.

Los equipos de cómputo no estarán conectados al dominio de la Secretaría General. Así mismo, la Secretaría General NO suministra elementos al personal para la operación de la Línea 195, estos deberán ser dispuestos por el operador en cumplimiento del objeto y sus obligaciones contractuales previstas en el proceso del Acuerdo Marco BPO III.

Componente 3: Automatización e Integración

Como se mencionó, la modernización de la Línea 195 deberá contemplar la implementación de un modelo robusto de automatización inteligente, que mediante tecnologías emergentes como la inteligencia artificial generativa y/o agéntica integre agentes virtuales automatizados, asistentes virtuales conversacionales (voicebots, chatbots smart) e IVR avanzado.

Los agentes IA deberán operar en tiempo real, integrándose con sistemas críticos como el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, el Data Warehouse (DWH) y Bogotá Te Escucha (BTE), garantizando interoperabilidad mediante API REST y cumpliendo estándares de seguridad. Esto permitirá simplificar procesos, reducir tiempos de espera y ofrecer una atención ágil, segura y centrada en las necesidades del ciudadano, alineada con los objetivos de transformación digital del Distrito.

El Voicebot debe gestionar llamadas telefónicas (IVR transaccional), validación de identidad, agendamiento de citas y consultas básicas mediante voz. En cuanto al Chatbot atenderá interacciones derivadas de WhatsApp y/o Chatico y correo electrónico, enfocado en preguntas frecuentes, derivación a agentes humanos y soporte asincrónico. Se esperan flujos adicionales para transacciones complejas (ej.: seguimiento de trámites) y orquestación entre canales (ej.: iniciar en voicebot y continuar en portal web).

Estas soluciones deberán automatizar flujos de atención basados en IA generativa y agéntica, con capacidad de aprendizaje y respuesta contextualizada (reconocimiento de intenciones), procesamiento de lenguaje natural, memoria de conversación, personalización de las interacciones, resolución de problemas complejos y análisis de sentimiento.

Los flujos conversacionales deben permitir la atención autónoma de solicitudes frecuentes, como consulta del estado de trámites, requisitos, radicaciones, orientación general, entre otros casos de uso que se logren identificar, con el propósito de simplificar y mejorar la experiencia del ciudadano.

Algunas de las especificaciones técnicas son:

- Escalamiento inteligente de incidentes: La solución deberá implementar algoritmos de inteligencia artificial capaces de identificar solicitudes que no puedan ser resueltas por los agentes virtuales en el primer nivel de atención, y escalarlas automáticamente a operadores humanos especializados de la Línea 195. Este proceso deberá preservar la memoria conversacional y los datos previamente suministrados por el ciudadano, evitando la repetición de información. Así mismo, se requiere la integración técnica mediante APIs REST con sistemas como Bogotá Te Escucha y SAT Web, garantizando la continuidad del flujo de atención sin interrupciones ni pérdida de contexto.

- Clasificación automática de solicitudes: La solución deberá utilizar técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y modelos de reconocimiento de intenciones para categorizar de manera automática y precisa los trámites, servicios y entidades responsables de la atención de cada solicitud ciudadana. Esta clasificación deberá estar integrada con el catálogo distrital de trámites y servicios, disponible a través del Portal Transaccional de Servicios, lo que permitirá una asignación eficiente y contextualizada de cada caso, mejorando la experiencia del ciudadano y optimizando los procesos de atención.

- Orquestación automática entre canales: La solución deberá garantizar flujos transaccionales integrados entre los diferentes canales de atención, incluyendo la Línea 195, Chatico, SAT Web, Bogotá Te Escucha, el Portal Transaccional de Servicios, redes sociales y portales de entidades, mediante el uso de API REST y Webhooks. Esta orquestación deberá permitir la continuidad de la atención entre canales sin pérdida de información ni repetición de datos por parte del ciudadano. Por ejemplo, si un usuario inicia un proceso de agendamiento a través de Chatico y este requiere ser escalado, el flujo deberá continuar en la Línea 195 conservando los datos suministrados.

- Atención autónoma de consultas frecuentes: La solución deberá permitir la solución automática, sin intervención humana, de solicitudes recurrentes como la consulta del estado de trámites, requisitos, horarios de atención y agendamiento de citas. Esto se logrará mediante integraciones directas con sistemas del Distrito, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse (DWH), a través de APIs seguras. Además, se deberá habilitar la validación de identidad del ciudadano y la ejecución de acciones transaccionales desde los agentes virtuales, evitando la redirección a enlaces externos y garantizando una experiencia fluida y completa desde el canal de origen.

- Enrutamiento inteligente a agentes humanos: La solución deberá contar con mecanismos de detección automática de complejidad en las interacciones, tales como trámites no estandarizados o solicitudes fuera del alcance de los agentes virtuales. Este enrutamiento deberá estar integrado con herramientas de Workforce Management (WFM), permitiendo la asignación eficiente de casos en función de la carga laboral, nivel de especialización y disponibilidad en tiempo real del personal operativo.

- Captura y análisis de preguntas frecuentes: La solución deberá implementar mecanismos de extracción automatizada de patrones de interacción, utilizando técnicas de análisis de datos sobre la información recopilada en el Data Warehouse (DWH). Estos análisis

deberán generar insights que permitan retroalimentar y optimizar los modelos conversacionales de inteligencia artificial, mejorando progresivamente su precisión y cobertura. El tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles, así como su almacenamiento temporal por un período mínimo de 12 meses.

- En cuanto a las conexiones VPN requeridas para la integración con los sistemas de la Secretaría General y otras entidades, se aclara que la solución deberá garantizar conexiones seguras, cifradas y bajo estándares de autenticación robustos, compatibles con la infraestructura tecnológica de la Entidad.

  De manera general, se prevé el uso de VPN tipo Site-to-Site, que permita la interoperabilidad entre el entorno del proveedor y los sistemas de la Secretaría General, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse. Los protocolos esperados incluyen estándares como IPSec para cifrado de extremo a extremo, y autenticación basada en certificados digitales o credenciales seguras.

  Los detalles específicos —como cifrados, autenticación mutua, administración de túneles y direccionamiento privado— se acordarán durante la etapa de alistamiento técnico, garantizando alineación con las políticas de seguridad de la Secretaría General.

- El operador deberá habilitar el servicio de Voicebot Smart mediante una voz sintética que suene natural y humana, con expresión emocional y personalización usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning que cumpla con las siguientes características:

  - ✓ Tonos, pausas y entonaciones más realistas.
  - ✓ Capacidad de expresar emociones (empatía, alegría, frustración).
  - ✓ Mejora notable en la fluidez y comprensión del mensaje.
  - ✓ Adaptabilidad al contexto (pueden modular su tono dependiendo del tipo de respuesta).

  Es de aclarar que para los efectos del servicio no se requiere voces tipo regionalizadas.

***Ejemplo caso de uso*:** Un ciudadano que consulte vía teléfono sobre el estado de su traspaso de vehículo debe ser atendido por un voicebot que se conecta vía API con el Portal Transaccional de Servicios, verifica el estado en tiempo real, y si el trámite requiere corrección, transfiere al módulo de seguimiento de trámites para que el ciudadano continúe su proceso por la web o en la misma llamada.

Para que este tipo de atención y servicios se pueda dar, se requiere, al menos, lo siguiente:

- **Diseño y operación de una arquitectura y un modelo de IA**

Para la puesta en funcionamiento de agentes virtuales de atención, al igual que para facilitar la labor de los agentes humanos, se requiere un modelo basado en IA generativa y/ agéntica en sus diferentes componentes (Razonamiento, Memoria, Acción, por ejemplo).

El proveedor debe realizar las tareas de diseño, pruebas, evaluación, puesta en operación, administración, actualización y evolución progresiva de dicho modelo, a medida que se integran nuevas fuentes de información. Igualmente, debe disponer del conocimiento técnico, herramientas y servicios tecnológicos para soportar dicho modelo en sus diferentes etapas.

Finalmente, debe realizar las actividades necesarias para la integración de las diferentes fuentes de datos e insumos para la puesta en funcionamiento del modelo basado en IA.

- **Integración con servicios de la Secretaría General**

El proveedor debe integrar los modelos de IA con el Data Warehouse y bases de datos distritales para alimentarlos con datos históricos (trámites, interacciones, métricas operativas). Esto permite mejorar continuamente la precisión de los agentes virtuales. La integración se realizará mediante API REST/SOAP y ETL, según el numeral 3 y el Anexo IVR.

Se exige una integración transaccional en tiempo real, es decir que los agentes IA deben iniciar, continuar y cerrar trámites directamente sobre las APIs del Portal; no basta redirigir al ciudadano mediante links. En caso de requerir autenticaciones por parte del ciudadano, el nivel de autenticación se tiene dependiendo del trámite a realizar, por lo cual se evaluará en conjunto la solución para cumplir con dichos niveles desde la solución de la Línea 195.

Ahora bien, en caso de requerirse la integración con fuentes de información de otros canales de interacción de la Secretaría General (presencial, virtual, etc.), la orquestación de flujos se logrará mediante APIs REST y mensajería síncrona/asíncrona para compartir información en tiempo real (ej.: envío de turnos desde un sistema de turnos a WhatsApp, correo o msm). Si un ciudadano agenda una cita de manera virtual y recibe confirmación vía SMS o chatbot.

Para garantizar la interoperabilidad entre Red CADE y canales virtuales en un marco general, se prevé la "Integración con puntos de atención presenciales" (ej.: Digiturno, Quiosco virtual) y "Orquestación de canales multicanal".

Es de mencionar que el acceso a las plataformas como el Portal Transaccional y Data Warehouse, se puede realizar por VPN y/o canal dedicado según la disponibilidad desde la Secretaría General.

El proveedor deberá prever la interoperabilidad con los sistemas existentes, incluyendo el Sistema de Asignación de Turnos (SAT Web) y los asistentes virtuales habilitados para atención, garantizando continuidad, trazabilidad y experiencia omnicanal. La infraestructura específica (hardware y software disponible en los puntos CADE) será socializada en la fase contractual o de alistamiento técnico, pero se espera que el proveedor adapte sus soluciones a lo ya dispuesto por la Secretaría General y proponga integraciones que no afecten la operación continua de los puntos de atención. Esta interacción podrá integrarse con la Línea 195 a través de notificaciones como mensajes de texto o enlaces a canales digitales.

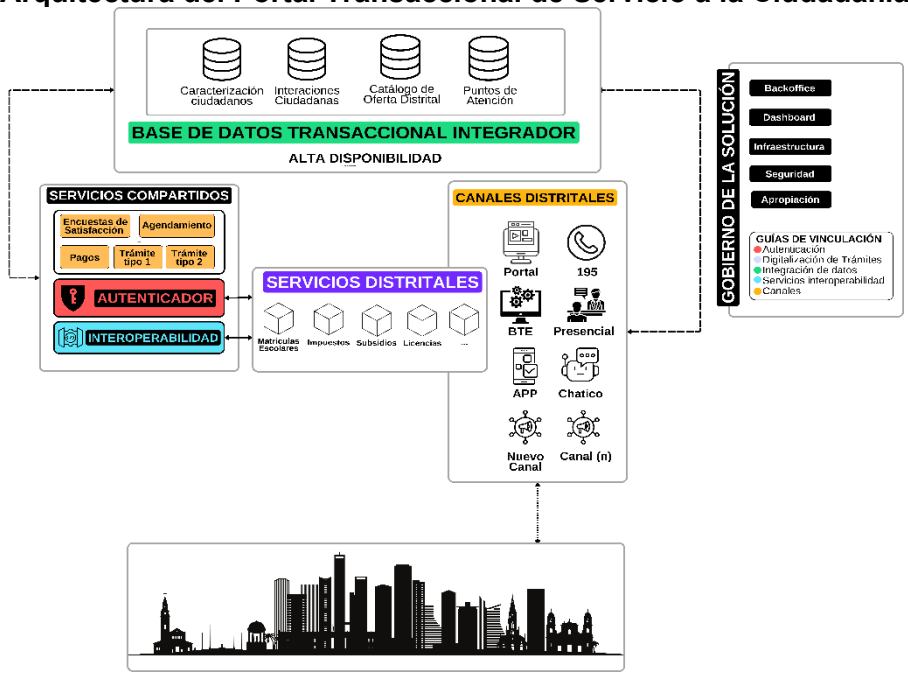
Para el funcionamiento del modelo basado en IA, se requiere, al menos, la integración con los siguientes componentes:

i. Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía

El Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía (https://bogota.gov.co/ciudadania/inicio), que lidera la Secretaría General, integra canales, servicios distritales de autenticación, pagos no tributarios, agendamiento de turnos para atención presencial, solicitudes PQRS, gestión de trámites y servicios, rutas de atención y servicios comunes que faciliten al ciudadano su experiencia con Bogotá.

Todos los componentes de la solución para la Línea 195 deberán estar diseñados para interoperar en tiempo real con el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, el sistema de agendamiento SAT WEB, Bogotá Te Escucha (BTE), Chatico y las aplicaciones específicas de entidades distritales, según sea requerido. La integración se realizará mediante protocolos como API RESTful y Webhooks, garantizando trazabilidad, seguridad y consistencia en la experiencia del ciudadano.

Arquitectura del Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

La interoperabilidad deberá permitir al ciudadano iniciar un trámite desde una llamada telefónica o chat y continuarlo sin fricción en el Portal Transaccional, manteniendo contexto, autenticación y seguridad en todo momento. Estos flujos transaccionales sin fricción, junto con la orquestación multicanal, responden con el objetivo de simplificar la interacción ciudadana y reducir tiempos de resolución.

Adicionalmente, la Línea 195 deberá integrarse progresivamente con los canales de atención de otras entidades distritales, permitiendo una experiencia unificada para el ciudadano, sin importar el punto de contacto. Igualmente, deberán conectarse con los sistemas y aplicaciones de las entidades distritales priorizadas y gestionadas por la Secretaría General, para habilitar transacciones completas desde los canales automatizados, incluyendo el acceso a trámites específicos desde un asistente telefónico o de mensajería.

Todo este ecosistema de atención deberá estar plenamente interoperado con el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, y permitir el tránsito fluido entre canales (teléfono, web, WhatsApp, agentes virtuales) y servicios del ecosistema de la Secretaría General.

Esta arquitectura no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también posibilita el análisis predictivo de demanda y la mejora continua de modelos IA, alimentados por datos históricos del Data Warehouse y métricas de interacción en tiempo real, asegurando una atención ciudadana ágil, personalizada y centrada en la innovación tecnológica.
Algunas de las especificaciones técnicas son:

- Integración fluida con el Portal Transaccional para ejecutar procesos directamente desde la interacción (ej. iniciar un trámite desde una llamada automatizada). El proveedor debe integrar los sistemas mediante API REST/SOAP, Webhooks y ETL, utilizando las fichas técnicas del Anexo 1, como "*Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales*". Para cada sistema:

    - ***Portal Transaccional:*** Acceso vía API REST/SOAP para transacciones en tiempo real.

- ***Data Warehouse***: Integración mediante ETL o servicios REST para análisis de datos y alimentación de modelos IA.
- ***BTE y Chatico***: Conexión via Webhooks/API para orquestación de flujos.
- ***SAT Web y SUIT***: APIs REST para agendamiento y validación de usuarios.

La Secretaría General proporcionará endpoints, estándares y credenciales y el proveedor debe diseñar los conectores y asegurar la interoperabilidad. No se anticipa necesidad de servicios adicionales.

- La solución debe operar en tiempo real mediante API RESTful con capacidad de escalamiento horizontal para manejar picos de demanda, alineándose con los protocolos de seguridad del Portal Transaccional.

- El proveedor debe implementar los protocolos de seguridad y autenticación definidos por el Portal Transaccional, garantizando la protección de datos. Esta implementación asegura que las transacciones automatizadas, como registro de PQRSD o consulta de estados de trámites, mantengan integridad y confidencialidad.

- El proveedor debe garantizar el consentimiento informado del ciudadano para el uso de datos, incluyendo opciones claras de aceptación/rechazo durante las interacciones.

- Todos los canales (teléfono, web, agentes virtuales, WhatsApp) deben registrar trazabilidad de interacciones en sistemas como el Data Warehouse y Bogotá Te Escucha (BTE), utilizando ETL o servicios REST para asegurar consistencia y auditoría.

Ejemplo caso de uso: Un ciudadano que inicia un trámite por teléfono con Línea 195 puede continuar su proceso en el Portal Transaccional o Chatico gracias a la interoperabilidad entre el sistema IVR, el módulo de seguimiento de trámites y el historial de interacciones del ciudadano.

ii. Data Warehouse

La solución deberá garantizar la interoperabilidad bidireccional con el Data Warehouse de la Secretaría General, habilitando el consumo y retroalimentación de datos estructurados y no estructurados, a través de servicios estandarizados (APIs RESTful, colas de eventos, o pipelines de datos), al menos en tres vías:

- La Línea 195 deberá integrarse a la información del Data Warehouse mediante las APIs dispuestas para tal fin. Esto permitirá identificar a los ciudadanos, de manera que no se le exija dar sus datos cada vez que alguien establece contacto, sino que se pueda construir una huella del ciudadano para mejorar la atención y prestar servicios mucho más inteligentes y anticipados, respetando siempre la seguridad y privacidad de la información.

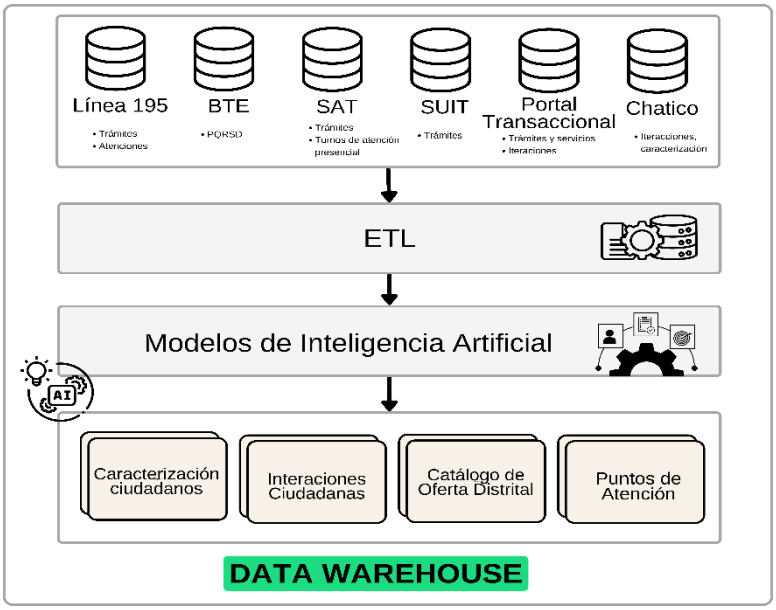
- La solución deberá consumir la información que se encuentra en el Data Warehouse, relacionada con la oferta distrital de trámites y servicios, caracterización de ciudadanos, interacciones, puntos de atención y canales, con el fin de estructurar la definición de árboles de decisión redes o modelos neuronales dentro del modelo IA y reglas de negocio del motor de atención automatizada (chatbots, IVR, agentes virtuales), permitiendo una interacción contextual, predictiva y alineada con la demanda ciudadana.

- La información gestionada por la Línea 195, proveniente de la interacción y atención de los ciudadanos será usada para complementar y re-entrenar los modelos de IA, en

las bases maestras del Data Warehouse, de manera que permita usarse para mejorar la atención.

La información proveniente de los canales de atención de la Línea 195 debe clasificarse por entidad, tipo de trámite, canal de origen y prioridad de atención, entre otros criterios. Así mismo, se debe garantizar la trazabilidad, anonimización de datos sensibles, almacenamiento temporal (mínimo 12 meses) y preparación de datos para explotación analítica.

Estructura del Data Warehouse



Fuente: Elaboración propia

Esta arquitectura de datos debe soportar un modelo de analítica avanzada, que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de la demanda ciudadana, identificar cuellos de botella, generar alertas predictivas y ajustar estrategias operativas.

El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta el licenciamiento necesario para herramientas que soporten la operación, monitoreo, seguridad y analítica de la solución, en función de las responsabilidades asignadas.

Esto incluye, de ser requerido por su modelo operativo, herramientas como Power BI Pro, soluciones de Antivirus (AV) para sus entornos, y mecanismos de Data Loss Prevention (DLP) para la protección de datos gestionados en su infraestructura.

En caso de que alguna herramienta sea provista por la Secretaría General, ello será definido en la fase contractual según los esquemas de interoperabilidad, seguridad y visualización que se establezcan conjuntamente.

El diseño, desarrollo y puesta en producción de los flujos ETL o servicios REST para integrar la Línea 195 con el Data Warehouse corresponde al proveedor. Así mismo, el proveedor deberá construir conectores API, orquestadores y mallas de servicios, homologar y depurar datos, asegurar calidad, seguridad y trazabilidad.

Por su parte, la Secretaría General suministra endpoints, estándares y accesos, como también le corresponde liderar acercamientos con las demás entidades, entregar credenciales, catálogos de datos y lineamientos técnicos.

Se requiere la implementación de tableros dinámicos (dashboards) accesibles desde el backoffice del Portal Transaccional, así como capacidad de interoperar con herramientas de inteligencia institucional ya existentes. Todos los datos deberán interoperar en formatos estándar y estar alineados con los marcos técnicos del Data Warehouse distrital así:

- Integración automática mediante ETL, servicios REST u otro que aplique. El Data Warehouse de la Secretaría General expone servicios REST seguros que permiten consultar. Allí se dispone de: bases de catálogo distrital de trámites y servicios, caracterización de interacciones, puntos y canales de atención y métricas operativas que nutren la Línea 195 y sus modelos IA generativa.
- Consumo de bases maestras distritales, como catálogos de trámites, servicios, puntos de atención, entidades y ciudadanos.
- Analítica operativa y estratégica de datos, orientada a identificar cuellos de botella, tiempos promedio de atención, concentración de demanda por servicio y canal, entre otros indicadores clave.
- Generación de dashboards para visualización estratégica y operativa de información con filtros por entidad, canal, tipo de solicitud y comportamiento histórico.
- Soporte para analítica avanzada: modelos de clasificación de solicitudes ciudadanas, predicción de demanda, análisis de satisfacción ciudadana.
- Desarrollar un modelo de IA generativa y/o agéntica especializado en servicio a la ciudadanía, entrenado con información distrital y orientado a mejorar la atención automatizada a través de agentes virtuales.
- Desarrollar modelos predictivos que permitan anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y hacer seguimiento a la oferta y rutas de atención, y optimizar la oferta institucional.
- El proveedor debe consumir el API del Data Warehouse, el cual ya cuenta con estándares de información que facilitan su interpretación y proveen los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Ejemplo caso de uso: El módulo de atención de trámites del Portal Transaccional se alimenta en tiempo real con datos de interacción de Línea 195, permitiendo conocer cuántas llamadas recibieron sobre un trámite específico, el tiempo promedio de respuesta, y si hubo necesidad de transferencia a agente humano. Esto permite al Portal anticipar trámites de alta demanda y sugerir automatizaciones.

Para mayor claridad, a continuación, se incluye una explicación sobre los sistemas y servicios a cargo de la Secretaría General que se mencionan dentro del Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía:

Bogotá te Escucha – BTE (https://bogota.gov.co/sdqs/): Es una herramienta de la Alcaldía Mayor de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción o agradecimientos – PQRSD de forma sencilla. A través de este sistema se direcciona o se da el traslado por competencia a todas las solicitudes a las entidades que hacen parte de la Administración Distrital.

En este contexto, el alcance de la operación de la Línea 195 se constituye en que es el principal canal de interacción con la ciudadanía para la recepción de peticiones verbales, razón por la cual se dispone de un servicio especializado para la atención de dichas comunicaciones.

Como se indicó, el sistema BTE es la herramienta única en la cual los agentes transcriben y validan en tiempo real el contenido de la solicitud con el ciudadano, registran la información en BTE, entregan el número de radicación correspondiente y dan traslado al competente (de la Secretaría General o Entidad Distrital).

Por último, la Línea 195 deberá interoperar con BTE para registrar solicitudes directamente desde la interacción (vía APIs) asegurando trazabilidad, validación previa del contenido y preservación del contexto de atención.

Chatico: Es un agente virtual que utiliza algoritmos e inteligencia artificial con el objetivo de descongestionar puntos físicos de atención y comunicar ágilmente temas relacionados con la ciudad y que son de interés general.

En este caso, la integración que se requiere con la Línea 195 es el servicio de paso a asesor. Deberá habilitar la funcionalidad de paso a asesor humano, de forma transparente y contextualizada. Cuando una interacción supera la capacidad del agente virtual, el flujo debe ser escalado al canal Línea 195, conservando la trazabilidad de la conversación.

Es de aclarar que Chatico No es propiedad de la Secretaría General, Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y los desarrollos se estimarán en la medida de la necesidad identificada entre las partes. El proveedor del servicio SAS suministra el licenciamiento para el acceso de los agentes a la plataforma de Chatico y captura de las interacciones que requieren el servicio Paso Asesor de la Línea 195.

El chatbot Chatico y sus flujos los pueden consultar en su versión web en: https://bogota.gov.co/ y en whatsapp: https://n9.cl/jeifw

Sistema de Atención de Turnos - SAT WEB (https://satweb.alcaldiabogota.gov.co/#/login): Es una herramienta tecnológica que permite a la ciudadanía agendar citas y realizar trámites en la Red CADE y otros puntos de atención, facilitando el acceso a los servicios públicos. El sistema puede ser utilizado a través de dispositivos web, aplicaciones móviles, pantallas de acceso público y otros dispositivos. Así mismo, facilita en los puntos presenciales la asignación y llamado a turno en sala.

Si bien, esta herramienta es de uso exclusivo para la operación de los servicios presenciales en la Red CADE, es viable que desde la Línea 195 se articule con el agendamiento de turnos a través de mensajería de texto, por ejemplo, con el propósito de eliminar el uso de impresos y también para el agendamiento de citas a través de la Línea 195.

- **Integración con servicios externos**

Además de las fuentes de información y servicios de la Secretaría General mencionados anteriormente, el diseño e implementación de un modelo basado en IA para la atención a través de la Línea 195, debe fortalecerse mediante el uso de otras fuentes de información y servicios disponibles, con el fin de ampliar la capacidad de respuesta, mejorar la personalización del servicio y fortalecer la cobertura institucional. Por ello, se plantea la integración de las siguientes fuentes externas:

- La solución deberá consultar portales web de entidades distritales y nacionales, información actualizada sobre la oferta institucional de trámites y servicios, así como los canales de acceso habilitados por cada entidad y la manera de acceder a la misma, mediante APIs públicas o conectores definidos.

- El sistema deberá integrar mecanismos de monitoreo a redes sociales, de manera que se puedan identificar necesidades o quejas de los ciudadanos en relación con servicios de las entidades distritales.

- Se requiere integrar con sistemas de información transaccionales de entidades distritales, de manera que se facilite la entrega de servicios de consulta y transaccionales y no únicamente información.

- El sistema debe integrarse con otros canales de atención de las entidades distritales, como líneas telefónicas o chats oficiales, de manera que se pueda hacer escalamiento o transferencia, preservando el contexto, en los casos en que no sea posible responder desde la Línea 195.

- Integrar otros modelos de IA como LLM (Large Language Models) que permitan enriquecer la capacidad de respuesta de los agentes virtuales, fortaleciendo el lenguaje natural y la generación de respuestas.

Para el cumplimiento será indispensable la disposición tanto de recursos tecnológicos (plataforma interoperable, APIs, orquestadores, mecanismos de trazabilidad) como de capacidades humanas especializadas, que aseguren la correcta integración, gestión y evolución del modelo multicanal e interinstitucional. Para efectos de los desarrollos e integraciones, se incluirán horas por estos dos conceptos dentro del contrato.

- **Contingencia ante fallas**

El oferente debe presentar un Plan de Continuidad/DRP que asegure operación 7 × 24 sin pérdida de servicio. Los sistemas distritales integrados ya cuentan con contingencia propia y deben incorporarse al DRP.

De manera general, se espera que el proveedor garantice conectividad segura, estable y de alta disponibilidad, que permita la interoperabilidad en tiempo real con el Portal Transaccional, el Data Warehouse y los demás sistemas distritales, conforme a los estándares definidos en el modelo de integración.

El enlace MPLS y cualquier canal de Internet dedicado adicional deberán cumplir condiciones técnicas que aseguren el tráfico transaccional continuo, con baja latencia y soporte 24/7. Estos requerimientos deberán ser asumidos por el proveedor y dimensionados en su propuesta técnica de acuerdo con la criticidad de los servicios y canales.

Componente 4 (Transversal): Administración y Operación

La administración y operación de la Línea 195 comprende la disposición de un equipo humano que realice monitoreo, seguimiento y control a los diferentes componentes de la operación y asegure la calidad de estos.

Este equipo de trabajo se establecerá de manera conjunta con el equipo de la Secretaría General designados para tal fin. Este definirá el staff (según la disposición del talento humano que considere la Secretaría General en la orden de compra) que acompañará la ejecución del proceso considerando, además, los espacios y mesas de trabajo necesarios para la revisión de datos, metas, presupuestos, riesgos, planes de mejoramiento, entre otros.

De igual manera, se requiere la implementación de un esquema y herramientas digitales para la gestión de información de manera que el equipo de trabajo designado por las partes pueda

acceder y administrar la información en tiempo real para la toma de decisiones. En particular, se requiere lo siguiente:

- *Seguimiento al cumplimiento a las fases y/o cronograma previstas en el proyecto:* Se requiere hacer monitoreo en tiempo real sobre la gestión del proyecto para dar respuesta a las metas y propósitos establecidos en el alcance y cronograma.

- *Seguimiento al cumplimiento de los ANS:* Se requiere la aplicación de fórmulas para el cumplimiento de indicadores y la disposición de herramientas de consulta (tableros de control, plataformas u otras tecnológicas) que faciliten el control de los resultados para las partes y de esta manera minimizar los riesgos por incumplimiento de ANS, estableciendo acciones correctivas.

- *Monitoreo a la operación de los diferentes componentes técnicos, humanos y financieros*: Facilita el análisis para la toma de decisiones en las predicciones, dimensionamientos y proyecciones de la operación para ajustar a la realidad de la dinámica de la operación, especialmente: 1) de resultados: pérdida de llamadas; baja calidad en las respuestas; tiempos de espera y atención; satisfacción del servicio; quejas y reclamos; y 2) del talento humano: ocupación, capacidad de respuesta de los agentes, ausentismo, rotación, encolamientos, fallos tecnológicos, impacto en los procesos de capacitación y formación, errores de registro y suministro de información, entre los principales. Así mismo, a partir de esta información establecer mecanismos para el seguimiento a la planeación de recursos y control financiero.

- *Generación y visualización automática de reportes:* Consolidación de información de ejecución y/o resultados para la presentación de reportes, boletines y/o informes que se requieran en tiempo real y/o históricos de la operación, como son: datos de la operación (llamadas ofrecidas, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas efectivas, resultados por segmento, datos de georreferenciación) y caracterización de la ciudadanía y de las entidades que hacen parte de la Línea 195 (tipificación).

- *Gestión de la calidad del servicio***:** Diseño e implementación de los mecanismos de medición de satisfacción del servicio de la ciudadanía usuaria de la Línea 195, incorporando las metodologías definidas por la Secretaría General para evaluar la calidad del servicio, satisfacción y experiencia del ciudadano. Estas metodologías se articularán con la Dirección de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General.

- *Capacitación y formación:* Mecanismos que faciliten la identificación de las causas por las cuales se presentan errores críticos y no críticos para determinar planes de acción con enfoque hacia el fortalecimiento de los procesos de capacitación y formación, sus mediciones y seguimiento de forma cuantitativa y cualitativa. Así mismo, definir necesidades de temáticas, habilidades blandas, actualizaciones de información para la planeación e implementación de los procesos formativos en los agentes, así como herramientas para la medición de los aprendizajes de los agentes.

  El tiempo total de capacitación inicial para nuevos agentes (conocimiento cero) de un BPO puede variar entre 12 - 15 días o 100 horas.

- *Anticipación a necesidades de los usuarios*: Se debe disponer de información que permita hacer análisis de tendencias sobre el acceso a los servicios, necesidades de los usuarios o riesgos. Igualmente, se requiere tener un modelo analítico que permita anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y dar respuesta o facilitar el acceso

a los servicios o el cumplimiento de las obligaciones, sin que los ciudadanos deban hacer solicitudes ante la administración.

Para realizar estas tareas se requieren los siguientes servicios:
- Un coordinador o gerente
- Mineros de datos
- Analytics
- Speech analytics
- Agentes backoffice

El proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica que permita registrar, consolidar, organizar y acceder a la información mencionada.

En el contexto del servicio Speech Analytics se estima que el porcentaje mínimo se encuentra en aproximadamente 377 llamadas al mes para tener un 95% de confianza y 5% de margen de error sobre la calidad de las llamadas.

Es decir, que será necesario analizar alrededor del 1.5% de las llamadas al mes para obtener un buen nivel de confianza estadístico y distribuir por canal, día, agente virtual, etc. El muestreo será tomado mediante una selección preliminar y aleatoria de las llamadas atendidas durante el corte a monitorear.

1. **Canales de Atención**

Los canales de atención e interacción que se deben disponer a través del modelo de modernización de la Línea 195 son los señalados en el Componente 1, a saber:

- **Canales de comunicación por voz**

✓ **Telefónico:** El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:
  - Inbound
  - Outbound

Los servicios que debe incluir este canal son:
  - Respuesta de voz interactiva (IVR Enrutador)
  - IVR – Audio texto
  - IVR – Transaccional

✓ Video llamada
✓ Clic to Call
✓ Web Callback
✓ Transferencia de llamadas

- **Canales de comunicación por texto**

✓ **WhatsApp**

El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

a) Paso a asesor
b) Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor

- ✓ Mensajería (SMS y Mailing)

- **Canales de comunicación digitales**

- ✓ Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica

2. Horario de Atención

La operación, de cara a la ciudadanía a través de la Línea 195 se segmenta según el servicio, así:

1. Inbound: 24 horas/7 días a la semana/365 días
2. Outbound: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes viernes y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
3. Chat (paso asesor): lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
4. Línea Anticorrupción: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
5. PQR/Bogotá Te Escucha: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales que son registradas en el sistema de Bogotá Te Escucha. 24 horas/7 días a la semana/365 días.
6. Video llamada: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
7. Web Callback: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
8. En el caso de agentes virtuales basados en IA, la disponibilidad debe ser de 7x24, los 365 días del año.

En los casos que el horario de servicio tenga alguna incidencia con ocasión de la aplicación de la legislación laboral colombiana, la Secretaría General evaluará la pertinencia de ajustar los horarios de atención a la ciudadanía en los casos específicos que requiera.

Es de mencionar que, en aras de la optimización de los recursos y austeridad, no es necesario el uso de TV o pantallas LCD o LED dentro de la operación. Sin embargo, desde la operación se deberá establecer mecanismos y herramientas de seguimiento que permitan el monitoreo de indicadores en tiempo real, a través del Staff del BPO.

3.1 Alcance de los desarrollos a realizar

La implementación de un modelo de atención basado en el uso de IA generativa y/o agéntica descrito en los 4 componentes planteados, requiere de una serie de desarrollos que el proveedor debe dimensionar. A continuación, se señalan los principales, bajo el entendido que pueden requerirse otros:

Componente 1: Canales de acceso y atención

Se prevé la necesidad de hacer uso de horas de desarrollo e integración para la configuración de los flujos Igualmente y para la grabación de voz profesional y/o sintética de los siguientes servicios:

- **IVR Enrutador**: Se requiere principalmente para la operación con agentes humanos. El enrutador deberá gestionar la recepción de llamadas en la etapa de migración y estabilización de la operación.

- **IVR Audiotexto:** Actualmente este servicio es de uso de la Línea 195 para información específica. Sin embargo, se espera que sea suplida en la integración de la operación en la recepción, atención y derivación de llamada a un agente humano, en caso de requerirse.

- **IVR Transaccional y/o con reconocimiento de voz:** La Línea 195 tiene prevista la prestación de servicios de consulta y transaccionales como una fase de interacción y/o autogestión con la ciudadanía para realizar consultas o trámites. Este IVR puede ser un mecanismo de acceso y atención rápida y por autogestión. Requiere de integración con bases de información de los sitios donde la información se encuentre publicada o disponible.

Así mismo, se estima la necesidad de hacer desarrollos e integraciones para los siguientes servicios:

- **Click to call:** Se requiere un desarrollo e integración desde el Portal Transaccional (https://bogota.gov.co/servicios/inicio) para que un ciudadano pueda iniciar una llamada a la Línea 195 desde dicho Portal.

- **Web callback:** Devolución de la llamada a la ciudadanía, previo registro en un sitio web (portal transaccional de Bogotá https://bogota.gov.co/servicios/inicio) y que al realizar la llamada outbound se tenga identificado el nombre del(a) usuario (a) para iniciar una interacción personalizada. Requiere del formato de registro, con aplicación de políticas de protección de datos y retorno inmediato de la llamada. En caso de que el (la) ciudadano (a) no responda a los dos primeros intentos de llamada, la información esté disponible en tiempo real para que sea administrada por la operación, para realizar la devolución de la llamada al menor tiempo, por servicios de outbound. Así mismo disponer de la respectiva estadística y reportería necesarios para monitoreo del servicio.

Los desarrollos e integraciones que se requieran deben hacerse en el primer mes de ejecución del contrato y para ello se prevé un número de 500 horas (250 de desarrollo y 250 de de integraciones). Dichas horas pueden ser distribuidas de acuerdo con las necesidades y consumo, en estos u otros componentes.

Componente 2: Atención y respuesta

- **Agentes virtuales basado en IA generativa y/o agéntica:** En este el proveedor debe contar con la infraestructura, servicios y demás capacidades para prestar el servicio de atención a través de agentes basados en IA generativa y/o agéntica. Para ello se prevé que el proveedor deba desarrollar al menos las siguientes actividades:

    - Definir el propósito y el alcance del (los) agente (s) de IA, es decir, lo que se quiere que haga. Implica identificar el público objetivo y sus necesidades y decidir las tareas y funciones específicas que realizará.

    - Recopilar y preparar los datos para el entrenamiento. Para entrenar un agente de IA se requiere recopilar datos que reflejen el tipo de interacciones que tendrá con los usuarios. Para el caso de la Línea 195, como ya se ha mencionado, se requiere hacer uso de los datos contenidos en las bases de datos de oferta de trámites y servicios del Distrito, los puntos de atención, la caracterización y las interacciones ciudadanas.

      Igualmente, deberá contemplarse otras fuentes de información como los portales web de las entidades, documentos en diferentes formatos (word, pdf, excel, csv, etc), redes

sociales, modelos LLM, entre otros. Así mismo, deberá incorporar la información de las interacciones resultantes de la atención a través de la Línea 195, incluyendo transcripciones de conversaciones, tickets de soporte o correos electrónicos o grabaciones de voz.

Una vez se tengan los datos, se deben preparar para el entrenamiento mediante su limpieza, lo cual implica eliminar datos irrelevantes o incorrectos, corregir errores y garantizar la coherencia en todo el conjunto de datos.

También se debe contemplar la necesidad de etiquetar los datos para describir lo que representan y de esta forma ayudar a la IA a comprender el contexto y el propósito de las entradas del usuario.

- Seleccionar el modelo de aprendizaje automático adecuado. Consiste en seleccionar el modelo de aprendizaje automático adecuado, que determinará la capacidad para aprender de los datos y realizar sus tareas de atención a los ciudadanos.

- Entrenar al agente de IA para que pueda realizar las tareas definidas. Esto implica configurar el entorno de aprendizaje automático el cual debe ser dispuesto por el proveedor (bibliotecas de software y los frameworks necesarios para el aprendizaje automático), cargar los datos, dividir los datos en aquellos de entrenamiento y de prueba, configurar los parámetros de entrenamiento, (Tasa de aprendizaje, tamaño del lote, etc) y monitorear el proceso de entrenamiento a través de métricas de rendimiento como la precisión o la pérdida durante el entrenamiento.

- Probar y validar el agente de IA para garantizar que funcione según lo esperado y cumpla con los objetivos establecidos. Implica medir la precisión y eficiencia con la que el agente de IA realiza las tareas, comprobando las respuestas son correctas, el tiempo que tarda en responder y la fluidez en las interacciones.

- Despliegue y monitoreo del agente de IA. Implica integrar el agente a los canales o plataformas seleccionadas lo cual puede incluir desarrollos, integraciones o configuraciones. Una vez integrado, se inicia la interacción con los ciudadanos y se requiere comprobar periódicamente el rendimiento su rendimiento y operación. Para ello, el proveedor debe disponer herramientas que proporcionen información en tiempo real sobre el rendimiento del agente de IA en donde se muestre los tiempos de respuesta, las tasas de éxito y los niveles de satisfacción del usuario.

Estas actividades deben comenzar a desarrollarse desde el inicio del contrato y para ejecución del componente 2 se tienen ello se tienen previstas 4.000 horas (2.000 horas de desarrollo y 2.000 de integraciones).

Componente 3: Automatización e integración

Para este componente, se prevé la necesidad de hacer desarrollos e integraciones para lo siguiente:

- **Integración de la Línea 195 con servicios de la Secretaría General:** La integración se hará sobre el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General e incluye sus módulos Bogotá Te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/) y SAT Web (https://satweb.alcaldiabogota.gov.co).

  La integración de los sistemas se realizará exclusivamente mediante servicios web —API REST, Webhooks— dentro del esquema de interoperabilidad definido. Igualmente se

debe hacer integración con el Data Warehouse que administra la Secretaría General, tal como se señaló en la necesidad descrita en la primera parte.

Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración, toda vez que hace parte de las condiciones técnicas necesarias para garantizar la integración segura y eficiente entre los sistemas del proveedor y la infraestructura tecnológica de la Secretaría General.

En este sentido, la provisión, configuración y mantenimiento del enlace MPLS será responsabilidad del proveedor, quien deberá contemplarlo dentro de su oferta técnica y económica, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos y la interoperabilidad con los sistemas definidos por la Entidad.

Cualquier detalle específico sobre los parámetros técnicos del canal será definido durante la etapa contractual en coordinación con la Secretaría General.

Es así como, se deben cumplir con todos los requisitos técnicos y de seguridad que solicite la Secretaría General. La Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y suministrará los accesos a sus servicios y datos y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

- **Integración de la Línea 195 con sistemas de información de otras entidades:** Para la provisión de servicios de consulta y servicios transaccionales descritos en la necesidad, se requiere la integración con aplicaciones y sistemas de información de diversas entidades a través de API. Para ello, la Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

- **Transferencia de llamadas y/o integración de enlaces de contacto telefónico con otras entidades distritales o nacionales:** La vinculación de otras líneas telefónicas al modelo de modernización de la Línea 195 pretende minimizar los círculos de interacción que debe realizar la ciudadanía para identificar la línea telefónica especializada que le dará respuesta a su necesidad y facilitarle la conectividad con dichos canales para evitar remarcaciones telefónicas. La definición de las Líneas de contacto con las cuales se realizará transferencia será informada por la Secretaría General.

  Estas integraciones implican que se debe admitir la reportería de las transferencias realizadas desde y hacia la Línea 195 y la información que permita determinar la efectividad de los escalamientos a estas entidades, como son las temáticas por las cuales se realizó la transferencia desde la Línea 195.

- **Analitycs (Analítica de Datos y Generación de Reportes)**: Se requiere el establecimiento de un servicio integral de analytics que permita desde la interoperabilidad para el intercambio de datos entre el CRM del operador de la Línea 195 y la bodega de datos (Data Warehouse), así como el procesamiento de información de diversas fuentes (incluyendo las interacciones de los voicebots y agentes humanos), la generación de dashboards, predicciones y reportes dinámicos y estáticos para el seguimiento y la toma de decisiones.

Para estas tareas, se estima un total de 3.000 horas de desarrollo e integraciones.

3.2 Consultas a Bases de Datos

El propósito de la Línea 195 es ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la oferta distrital, así como simplificar y mejorar la experiencia de la atención. Por tanto, como se menciona en el numeral 3, se debe integrar a la Data Warehouse de la Secretaría General con el detalle allí mencionado, a saber:

- **Base de datos de oferta distrital** que administra la Secretaría General, que actualmente contiene la información sobre 1.423 trámites y servicios que corresponden a 76 entidades que prestan servicios en el Distrito. La información común que hoy en día incluye cada uno de los trámites y servicios es la siguiente:
  - Fuente
  - Número de identificación del trámite o servicio
  - Nombre del trámite o servicio
  - Tipo de trámite o servicio
  - Estado del trámite o servicio
  - Costo del trámite o servicio
  - Canal para acceder al trámite o servicio
  - Resultado del trámite o servicio
  - Tiempo para obtener el resultado trámite o servicio
  - URL donde se puede realizar el trámite o servicio
  - Propósito del trámite o servicio
  - Medio para obtener el resultado del trámite o servicio
  - Requisitos de persona natural para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Requisitos de persona jurídica para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Periodo en el que se puede realizar el trámite o servicio
  - Medio para hacer seguimiento a la solicitud del trámite o servicio
  - Nombre de la entidad ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio
  - Identificador de la ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio

- **Base de datos de puntos de atención** de las entidades del Distrito que contiene la información de 1.335 puntos presenciales (Nombre, dirección, contacto, responsable), 860 virtuales (536 URLs, 254 correos electrónicos y 70 redes sociales) y 281 números telefónicos.

- **Base de datos de caracterización de los ciudadanos** que incluye variables como las siguientes:
  - Nombre y apellidos completos
  - Correo electrónico
  - Número de contacto
  - Tipo de persona: Natural / Jurídica.
  - Género
  - Ciudad
  - Departamento
  - Localidad
  - Barrio
  - Etnia: Afrodescendiente / Indígenas/ Mulato / Negro (a) / Palenquero / Raizal / Rom o Gitano (a) / otras / cual / ninguna.
  - Fecha de nacimiento
  - Víctima de conflicto armado: Si / No
  - Tipo de discapacidad: Auditiva / Cognitiva / Física / Múltiple / Psicosocial o mental / Sordo – Ceguera / Visual

- **Base de datos de interacciones ciudadanas** que incluye variables como:
  - Motivo de la solicitud

- Nombre de la entidad
- Categoría
- Trámite o servicio
- Información de solicitud
- Respuesta que se obtuvo a la solicitud
- Fecha y hora de ingreso de la llamada
- Fecha y hora de finalización de la llamada

Estas bases de datos se encuentran en el Data Warehouse que administra la Secretaría General.

3.3 Actividades back office a desempeñar por el recurso humano

El Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía consolida la oferta distrital de trámites y servicios, con datos como la descripción, requisitos, puntos y canales de atención, así como las novedades del servicio de las entidades distritales. Por lo anterior, se constituye en la herramienta oficial de consulta de información para los ciudadanos y para la Línea 195 Bogotá.

Actualmente la Línea 195 implementa actividades de back office con talento humano para el seguimiento, verificación y acompañamiento para la identificación de información que puede ser actualizada en la base de datos de la oferta de trámite y servicios del Distrito, o mejoras en su calidad de los datos, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Secretaría General.

Otra actividad de apoyo por parte de este personal es la revisión de datos de tipificación registrados por los agentes de servicio y que puedan generar errores de digitación, registro o categorización. Esto, con el propósito de realizar su depuración y ajustes en los reportes para el análisis de datos.

Estas actividades de organización y calidad de información requieren continuidad y ser ampliadas a otras fuentes de información que se necesitan para la operación del nuevo modelo de atención de la Línea 195. Adicionalmente, se requiere desarrollar actividades de evaluación, orientación y acompañamiento técnico para la integración con el Portal Transaccional de Servicios y el Data Warehouse de la Secretaría General. También para la integración con los sistemas de información y canales de atención de otras entidades del Distrito.

Por ello, se prevé la contratación del servicio de agente en la entidad compradora o Back Office (Técnico y Profesional). Su ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General.

3.4 Transferencias de llamadas a realizar

La Línea 195 Bogotá, deberá contar con opción de transferencia de llamadas a las líneas de atención que se requieran. En este sentido, por inventario de líneas telefónicas especializadas en Bogotá se han identificado:

Inventario de canales de interacción telefónico	Número de contacto	Objetivo	Entidad líder del canal
7 líneas especializadas	195	Servicios de información general de trámites y servicios de las entidades	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

		que forman parte de la Red CADE	
	143	Si la ciudadanía considera que alguno de sus derechos se encuentra amenazado o vulnerado.	Personería de Bogotá D.C.
	123	Línea de emergencias de Bogotá (C4)	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
	106	Apoyo psicosocial gratuita y confidencial para personas de todas las edades que buscan ayuda en situaciones de crisis, orientación en salud mental o simplemente un espacio de escucha	Secretaría Distrital de Salud
	110	Esta línea está disponible para atender las solicitudes sobre el servicio de recolección, barrido y limpieza.	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-
	116	Es un canal de atención al usuario que busca brindar soluciones a las necesidades relacionadas con el servicio de acueducto y alcantarillado de la ciudad.	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP
	018000112137	Línea Púrpura: énfasis en salud mental y los tipos de violencia que puedan estar afectando la salud mental de las mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer
	018000423614	Línea Calma: atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento)
	301 2761197 018000112439	Línea Psicoactiva: orientan y previenen a quien lo necesite frente al riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.	Secretaría Distrital de Salud

La vinculación de estas líneas de servicio está sujeta a los acuerdos establecidos entre la Secretaría General con las entidades que las lideran. Así mismo, es viable que se puedan conectar distintas líneas de servicio a la ciudadanía disponibles por parte de las entidades distritales (54 líneas telefónicas de atención a la ciudadanía identificadas).

De otra parte, en un primer diagnóstico, se encontró que el Distrito cuenta con un registro de 5 chat bot vigentes (Chatico, SD de Hacienda, SD de Movilidad, SD de Educación y Candelaria), 27 chat con asesor y 9 servicios de video llamada.

El propósito de la Secretaría General, en el marco de la modernización de la Línea 195 es desarrollar estrategias de vinculación e integración de canales de atención telefónica mediante la Línea 195 para facilitar a la ciudadanía la comunicación efectiva con oportunidad y eficiencia. Por ello, el proveedor debe disponer los servicios tecnológicos, herramientas técnicas y recurso humano que permita hacer dicha integración, en el marco del modelo planteado en el numeral 3.

3.5 Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

Las llamadas outbound o llamadas de salida tienen dos propósitos principales en la Línea 195:

1. Permiten establecer comunicación con la ciudadanía para realizar diferentes encuestas o campañas de apoyo a las entidades que hacen parte de la RED CADE para brindar información de interés colectivo a la ciudadanía.

2. Permiten establecer contacto con la ciudadanía que se ha comunicado previamente con la Línea 195 y se requiere complementar información respecto de la consulta realizada, así mismo indagar sobre las percepciones de calificación por insatisfacción en los servicios para identificar oportunidades de mejora.

3. Realizar las llamadas derivadas del servicio Web Callback.

En este sentido es relevante que el agente tenga el control de la llamada, realizando previamente la consulta en el sistema de la información de la ciudadanía a contactar. Así mismo, en el desarrollo de las campañas donde la calidad de la llamada es primordial, es necesario que agentes tengan una preparación previa basada en guiones y/o formatos de apoyo para registros de información, por lo cual el requerimiento de la Línea 195 tiene enfoque en un servicio outbound Preview.

3.6 Grabación y entrega de llamadas

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada; las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención: correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

3.7 Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación

PERFIL	CANALES DE COMUNICACIÓN		No. DE AGENTES POR SERVICIO	
Agente general	**Comunicación por voz**	Inbound – Outbound - Web Callback	45	67
		Bogotá te Escucha	7	

	Comunicación por texto	Paso Asesor - Chatico	15	
Agente Técnico	**Comunicación por video llamada**	Video llamada - dominio de Lengua de Señas Colombiana	1	1
Agente Profesional	**Comunicación por voz**	Línea Anticorrupción	1	1

Se aclara que la implementación del proyecto debe plantearse para que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos en las proporciones señaladas en el numeral 3 de este documento. En todo caso, los indicadores de atención y los ANS se deben mejorar progresivamente. También se debe medir continuamente la efectividad de los dos tipos de agentes y hacer los ajustes progresivamente hasta llegar a niveles de calidad óptimos.

3.8 Distribución proyectada de recursos por canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN		**No. DE AGENTES POR SERVICIO**
Canal telefónico	Inbound	45
	Outbound	
	Web Callback	
	Bogota te Escucha	7
	Línea Anticorrupción	1
Canal correo electrónico (estimado dentro del skill de Inbound)		0
Canal escrito	Paso Asesor - Chatico	15
Canal Clic to call (estimado dentro del skill de Inbound)		0
Canal Web Callback (estimado dentro del skill de Outbound)		0
Canal video llamada	Video llamada - dominio de Lengua de Señas Colombiana	1

Se aclara que la implementación del proyecto plantea que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos hasta llegar a una proporción costo-eficiente y que mejore los indicadores de atención. Para ello, en el numeral 3 se describe la proporción que se espera lograr entre agentes humanos y virtuales.

3.9 ANS

La aplicación de indicadores se encentra definidos en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos en el documento *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 – No. 6 Acuerdos de Nivel de Servicio*, con los siguientes parámetros:

1. Zona 1
2. Servicio Nivel Oro

3.10 Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

Para la operación de la Línea 195 se realiza una proyección de personas requerido de la siguiente manera:

PERFIL	CANTIDAD
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	**67**
Agente en Sitio (Mes 7x24)	**1**
Agente Tecnico en Sitio GTR con puesto de trabajo	**1**
Agente Profesional en Sitio Línea Anticorrupción	**1**
Agente con dominio en Lenguaje de Señas Colombiana (Videollamada)	**1**
Agente Minero de Datos	**1**
Agente en la Entidad Compradora o Back Ofice - Tecnico	**2**
Agente en la Entidad Compradora o Back Ofice - Profesional	**2**
Coordinador Nacional	**1**
Supervisor Servicios BPO	**4**
Líder de calidad	**4**
Formador	**3**

Se aclara que la implementación del proyecto plantea que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos hasta llegar a una proporción costo-eficiente y que mejore los indicadores de atención. Para ello, en el numeral 3 se describe la proporción que se espera lograr entre agentes humanos y virtuales.

En términos generales para la operación de los servicios de la Línea 195 a contratar No es necesario que el personal porte prendas de uso y distintivo institucional.

Para el caso de Agente Minero de Datos es factible que desarrollo su actividad desde casa.

3.11 Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

Para la migración de los servicios en previsión de la continuidad y estabilización de la operación de la Línea 195, la Secretaría General sugiere la retención de mínimo 60% del total de personal actual incluido el equipo staff. Lo anterior, en el sentido que se pretende conservar el nivel de aprendizaje y manejo de la información, instrumentos, herramientas de consulta, así como la adherencia y experticia ya adquirida por los embajadores para el dominio de las interacciones con la ciudadanía en niveles óptimos de calidad.

Para la selección del porcentaje de migración se recomienda que el proveedor evalúe el estatus general del talento humano que apoya actualmente la operación de la Línea 195 y se consideren variables como: ausentismo, notas de calidad y evaluaciones por agente, errores críticos y no críticos, habilidades blandas entre las principales.

No obstante, es potestativo del proveedor la selección del talento humano que prestará los servicios a la Línea 195; sin embargo es importante que se considere la relevancia del periodo de estabilización, así como la incidencia en los resultados de indicadores que puedan estar relacionados con el desempeño y la calidad requerida en el marco del proceso contractual y como consecuencia puede afectar o tener incidencia en la calidad de las interacciones con la ciudadanía durante el periodo de migración y estabilización de la operación.

La experiencia de algunas migraciones anteriores de la Línea 195 que han retenido en bajo porcentaje el talento humano, han impactado en las bajas ejecuciones presupuestales, en el sentido que el proceso de selección, inducción, entrenamiento y demás actividades que se deben cumplir al inicio de la operación, pueden disminuir la rapidez para la vinculación formal asociada a los cobros del personal que se reflejan en las facturaciones. Esta situación expone en riesgo alcanzar las metas de ejecución presupuestal mensuales previstas por la Secretaría General.

3.12 Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación

Para garantizar el servicio 7 x 24 ininterrumpido se deben considerar los siguientes requisitos mínimos a cumplir por el proveedor del servicio BPO:

ITEMS	REQUISITO DE RESPALDO O CONTINGENCIA
Requisitos de Personal y Cobertura Operativa	**Cobertura 24/7** El proveedor garantizará cobertura continua mediante turnos rotativos con personal capacitado y supervisión permanente.
	Recursos de respaldo - Deberá existir backup **de reemplazo** disponible equivalente al menos al **20% de personal activo**. - El personal de respaldo deberá estar capacitado y certificado para asumir funciones de forma inmediata.
Requisitos de Infraestructura y Tecnología	**Alta disponibilidad** - Energía con respaldo (UPS + planta eléctrica). - Conectividad redundante con al menos **2 proveedores de internet**. - Hardware crítico con failover activo.
	Centro alterno - Deberá existir un sitio alterno de operación, funcional y habilitado en caso de contingencia. - La conmutación entre el sitio principal y el alterno deberá realizarse en un máximo de 2 horas tras una interrupción **mayor**.
Planes de Contingencia y Recuperación	**Plan de Continuidad del Negocio (BCP)** - El proveedor deberá presentar a la Secretaría General al inicio de ejecución contractual el **BCP documentado y vigente**, con alcance técnico y operativo, incluido un **Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)** - Deberá realizar **actualizaciones anuales** o tras eventos significativos.
Monitoreo, Soporte y Reportes	**Soporte técnico 24/7** - Disponibilidad continua de soporte técnico (primer y segundo nivel). - Tiempo máximo de atención a incidentes críticos: **15 minutos**.
	Monitoreo - El proveedor deberá contar con herramientas de monitoreo continuo de servicios críticos. - Se deberán entregar **reportes mensuales de disponibilidad, fallas y recuperación.**
Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (hardware) y programas (software)	**Mantenimiento preventivo y correctivo** El proveedor deberá garantizar el funcionamiento permanente de sus equipos tecnológicos, realizando los mantenimientos preventivos y correctivos a que haya lugar. En todo caso, estos mantenimientos se deberán programar y realizar de tal manera que no se vea afectada la prestación del servicio.

Derechos de Auditoría	- La Secretaría General podrá auditar el cumplimiento del BCP, DRP y disponibilidad del servicio sin previo aviso. - Se podrán solicitar evidencias de simulacros, respaldos, controles y registros de incidentes.

3.13 Estructura IVR (Flujograma)

La estructura y contenido del IVR será actualizada según la necesidad y evolución del proceso de modernización de la Línea 195 identificada y requerida por la Secretaría General.

3.14 Herramientas suministradas por la Entidad

La Secretaría General dispondrá los accesos a los servicios, datos y sistemas señalados en el numeral 3, específicamente en los literales “Integración con servicios de la Secretaría General”. Igualmente, dispondrá la información histórica de atenciones de la Línea 195.

3.15 Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

A continuación, se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea.

<table>
<tr><td rowspan="7">Recurso humano</td><td colspan="3">Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos en la siguiente Tabla. Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tipo de Agente</td><td>De 1 a 50 Agentes</td><td>Más de 50 Agentes</td></tr>
<tr><td colspan="2">Zona 1</td></tr>
<tr><td>Agente general</td><td>10 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente técnico</td><td>12 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente profesional</td><td>15 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente especializado</td><td>20 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Comunicación por voz</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados de acuerdo con la Zona 1: 10 días calendario</td></tr>
<tr><td>Comunicación por texto</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados de acuerdo con la Zona 1: 15 días calendario</td></tr>
<tr><td>Canales de comunicación digitales automatización</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados en 30 días calendario</td></tr>
<tr><td>Recurso tecnológico</td><td colspan="3">El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Línea 195 en 20 días calendario.

El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Secretaría General mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.</td></tr>
</table>

Es importante aclarar que, de acuerdo con lo establecido en la minuta del Acuerdo Marco, durante la Operación Secundaria, la Secretaría General podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios.

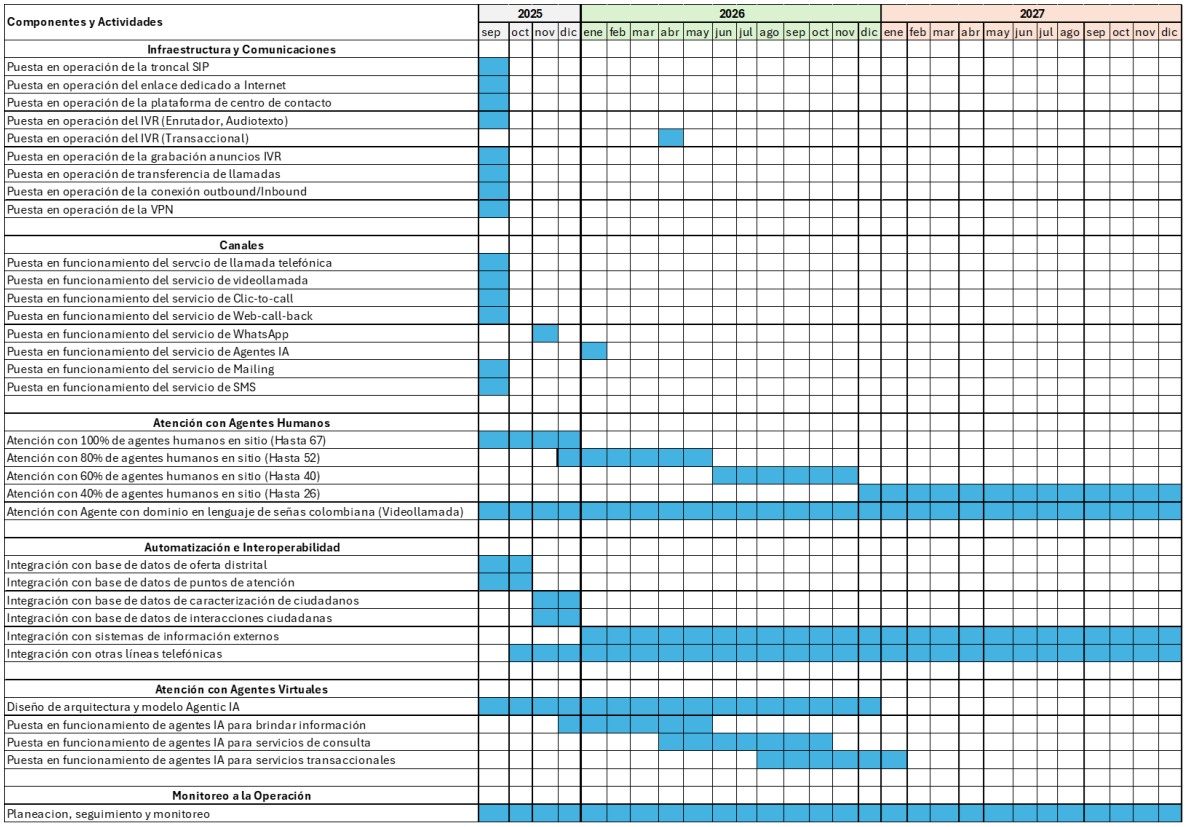
Aparte de los tiempos señalados en el Acuerdo Marco, en el siguiente numeral se plantea el cronograma del proyecto, de acuerdo con el objetivo, alcance y componentes planteados en el presente documento.

3.16 Especificaciones Técnicas

El alcance técnico se describe en la primera parte de este documento y en el RFI. Sin embargo, se complementa dicha información con el cronograma de implementación propuesto y el detalle de los servicios que se identifican como necesarios para el desarrollo del objeto del contrato.

Fases de Implementación:

De acuerdo con los 4 componentes señalados en la descripción de la necesidad, las siguientes son las fases y actividades más relevantes que el proveedor debe ejecutar durante la ejecución del contrato, para el cumplimiento de su objeto[2]:



[2] Puede ser previsible el ajuste al cronograma siempre y cuando den respuesta a las metas institucionales establecidas por la Secretaría General lo cual se validará de manera conjunta con el operador sustentados en los avances y resultados de las fases previstas para la ejecución del contrato.

De igual manera, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de Precios BPO III, los servicios requeridos para cada componente, su cantidad y el tiempo durante el cual se planea el uso de cada uno de ellos, se encuentra en la siguiente tabla:

Canales de Comunicación	Cantidades Mes	2025				2026												2027											
		sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Troncal SIP	110																												
Enlace Dedicado entre puntos	1																												
Enlace Dedicado a Internet	1																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	Ademanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	Ademanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Ademanda																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Minutos de conexión outbound/Inbound	Ademanda																												
Transferencia de llamadas	Ademanda																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	72																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	57																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	45																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	25																												
WhatsApp for Business API - setup	1																												
WhatsApp for Business API - API	1																												
WhatsApp for Business API -conversación iniciada por el cliente	Ademanda																												
Horas de desarrollo	250																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	250																												
Talento Humano	**Cantidades Mes**																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 67 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 52 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 40 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 26 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 18 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 12 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 10 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 6 agentes																												
Agente en Sitio (Mes 7x24)	1																												
Agente Tecnico en Sitio	1																												
Agente Profesional en Sitio	1																												
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1																												
Agente Minero de Datos	2																												
Coordinador Nacional	1																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Profesional)	2																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Técnico)	2																												
Supervisor Servicios BPO	4																												
Supervisor Servicios BPO	3																												
Supervisor Servicios BPO	2																												
Líder de calidad	4																												
Líder de calidad	3																												
Líder de calidad	2																												
Formador	3																												
Formador	2																												
Formador	2																												
Agente Virtual IA	**Cantidades Mes**																												
Voicebot Smart	Ademanda																												
Chatbot Smart	Ademanda																												
Licencia RPA – Robotic Process Automation	2 Licencias																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Hora desarrollo	2500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Analytics	2 Licencias																												
Speech Analytics	416 Horas																												
Otros Servicios	**Cantidades Mes**																												
Clic to call	2 Licencias																												
Web Callback	2 Licencias																												
Mailing	Ademanda																												
Mensaje SMS (Short Message Service)	Ademanda																												
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	2 Puestos																												
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatica	5 Licencias																												
VPN (Virtual Private Network)	1																												

Conforme el cuadro anterior, se tienen las siguientes aclaraciones:

- Para el enlace Dedicado entre puntos, la conexión se realizará en la infraestructura que disponga la Secretaría General, bien sea en la sede física propia o en la nube. Para el caso de la infraestructura propia, esta se encuentra en la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – Manzana Liévano Cra. 8 #10-1, Bogotá.

- Se estima una capacidad mínima de 10Mbps para el enlace dedicado entre puntos. Esta capacidad se podrá ajustar de acuerdo con el uso.

- En relación con el tráfico, el proveedor debe integrarse y hacer uso de las fuentes de información, referidas en el presente documento así:
  - Base de datos de oferta distrital
  - Base de datos de puntos de atención
  - Base de datos de caracterización de los ciudadanos
  - Base de datos de interacciones ciudadanas

  Por tanto, el tráfico previsto es para datos y transacciones.

- Se estima una capacidad de 1Gbps para el enlace dedicado a Internet.

- El servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (jefe de operación, coordinadores, formadores y monitores de calidad).

- Licencias RPA: La Secretaría General calcula el uso de RPAs bajo los dimensionamientos históricos de la operación de la Línea 195 (servicios inbound). El uso de más licencias se tendrá en cuenta a partir del crecimiento del servicio.

- Se requiere servicio SMS de una sola vía de comunicación.

- Actualmente el servicio de interacciones Paso Asesor – Línea 195 no contempla el envío de la conversación entre el agente y el ciudadano como parte proceso. Para los casos de solicitud del ciudadano para acceder a esta conversación, esta es remitida en el mismo esquema de interacción de la Plataforma de Chatico (vía chat). Para el uso de mailing aplicado a estos casos, la Secretaría General evaluará la pertinencia de remitir las conversaciones como parte del proceso de interacción con el ciudadano, toda vez que las solicitudes de acceso a esta conversación son bajas.

- La grabación de anuncios será preferentemente mediante Voz Profesional

3.17 Normatividad aplicable

La Secretaría General dará cumplimiento a la normatividad colombiana que se expida en relación con la reforma laboral y otras que sean aplicables en el marco del contrato suscrito entre la Secretaría General y el operador, entre los que se consideraran regulaciones en jornada laboral (cambios en el inicio de la jornada nocturna y recargos por dominicales y festivos, reducción de la jornada laboral e incremento anual del SMMLV).

En lo referente a los aspectos como contratación, licencias, indemnizaciones, salud y seguridad entre otros, corresponden a la función propia que el operador debe implementar, como administrador del talento humano requerido para la operación.

El operador debe garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como, el control de acceso, protección de datos y seguridad física de la plataforma. Para garantizar que la seguridad de la información es gestionada correctamente, el operador debe contar con la certificación en la norma ISO 27001. En caso de tratarse de un proponente plural, alguno de los miembros que lo conformen deben cumplir este requisito.

Confidencialidad de la información y protección de datos personales. De conformidad con la Ley 1581 de 2012 el operador deberá mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. Así mismo, deberá dar cumplimiento a la Política General para el Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

4. Plazo De Ejecución

El plazo de ejecución de la orden de compra será hasta el treinta y uno (31) de diciembre 2027, contados a partir de la suscripción del acta de requerimiento y de aprobación de la(s) garantía(s) establecidas en el Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024.

5. Ubicación geográfica de atención presencial

La operación de la Línea 195 requiere la atención presencial en la ciudad de Bogotá D.C.

6. Anexos

- IVR ACTUALIZADO SGAM

	NOMBRE	**CARGO**
PROYECTÓ:	Giovanni Humberto Girón Martínez Gloria Patricia Velasco Salcedo Yesica Paola Castro Gutiérrez	Contratista Profesional Universitario Profesional Universitario
REVISÓ Y APROBÓ:	Enrique Cusba	Director DSDSC

[i] "*Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites v servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad. ", señala en su artículo 10 "(...) los parámetros para avanzar en la garantía del acceso y accesibilidad universal de personas con discapacidad a la información pública consignada en los medios de información virtual del Distrito Capital (páginas web institucionales) con el fin de generar mayor participación de esta población en los temas públicos, y de su propio interés* ".

BOGOTÁ

COMPROMISO DE IDONEIDAD E INTEGRIDAD

Solicitud de contratación Nº 871

Objeto: Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito

Valor del presupuesto oficial: DIECISIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES NOVENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE ($17.994.091.896), **incluido** IVA en los casos que aplique y gravámenes a que haya lugar.

Dependencia encargada de estructurar la parte técnica: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Gloria Patricia Velasco Salcedo, profesional universitario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; **Yesica Paola Castro Gutiérrez,** profesional universitario de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; **Edisson Javier Castellanos Rojas**, contratista financiero de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; **Giovanni Humberto Girón Martínez,** contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y **Claudia Lorena Usuga Gil**, contratista jurídico de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, identificados como aparece al pie de nuestra firma, obrando en nuestro propio nombre manifestamos que:

1. Contamos con los conocimientos técnicos que permitieron objetivamente y desde el punto de vista profesional participar en la estructuración del proceso de selección anteriormente citado.
2. Las condiciones técnicas exigidas en desarrollo de la estructuración del proceso de selección responden a un estudio detallado y objetivo de las necesidades de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
3. El estudio de mercado adelantado para el presente proceso de contratación se llevó a cabo teniendo en cuenta los criterios técnicos requeridos por la entidad.
4. En desarrollo del proceso de evaluación técnica, los profesionales seleccionados para tal fin poseen el conocimiento idóneo para aclarar, modificar, desvirtuar o aceptar cualquier tipo de observación técnica, bajo el principio de transparencia e integridad del proceso de selección.
5. No estamos en causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés alguno que impidiera la estructuración transparente de los estudios y documentos previos del presente procesos de selección.
6. Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas de corrupción que atenten contra el erario público o favorecimiento de un tercero en desarrollo del presente proceso de selección.
7. Nos comprometemos a comunicar a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía el contenido del presente compromiso de idoneidad e integridad técnica, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte.
8. Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso de idoneidad e integridad técnica.

En constancia de lo anterior firmamos este documento a los veinticinco (25) días del mes de julio de 2025.

Gloria Patricia Velasco Salcedo Profesional universitario CC. 52.053.146 de Bogotá	**Yesica Paola Castro Gutiérrez** Profesional universitario CC. 1.075.665.092 de Zipaquira
Edisson Javier Castellanos Rojas Número de contrato: 4222000-334-2025 CC. 1.013.595.087 de Bogotá	**Giovanni Humberto Girón Martínez** Número de contrato: 4220000-81-2025 CC. 12181606 de San Agustín (H)
Claudia Lorena Usuga Gil Número de contrato: 4222000-324-2025 CC. 1.016.038.262 de Bogotá	

En consecuencia, de lo anterior yo: **ENRIQUE CUSBA GARCÍA** como **DIRECTOR DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA** me encuentro enterado del presente compromiso de idoneidad e integridad técnica suscrito por los servidores de la dependencia.

ENRIQUE CUSBA GARCÍA
DIRECTOR DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
C.C 9.399.844 de Sogamoso

Declaración de Verificación de Inclusión de Cláusulas Ambientales

Yo, ENRIQUE CUSBA GARCIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9.399.844 expedida en Sogamoso, en calidad de Director del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y como responsable de la solicitud de contratación No 871 de fecha 17 de JULIO de 2025 la cual se adelantará bajo la modalidad de Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024 cuyo objeto es: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"* manifiesto que se ha consultado la Guía para la implementación de compras públicas sostenibles de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Duración: El plazo de ejecución de la orden de compra será hasta diciembre 2027, contados a partir de la suscripción del acta de requerimiento y de aprobación de la(s) garantía(s) establecidas en el Acuerdo Marco de Servicios No. CCENEG-079-01-2024.

En el presente proceso SI __ o NO **X** se incluyen cláusulas ambientales, teniendo en cuenta que la adquisición se realizará a través del acuerdo marco de precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III celebrado entre COLOMBIA COMPRA EFICIENTE Y BPM CONSULTING SAS -BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING S.A.S., MILLENIUM BPO S.A., OUTSOURCING S.A.S BIC, COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S., UT ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, EMTELCO S.A.S, C&C SERVICES S.A.S, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS, LEON & ASOCIADOS SAS, INNOVA TECH IT SAS, ANDES BPO SAS Y RST ASOCIADOS PROJECTS SAS.

Se expide en la ciudad de Bogotá a los 17/07/2025 por quien la suscribe,

ENRIQUE CUSBA GARCIA
Director del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía

Proyectado por: Claudia Usuga
Revisado por: Enrique Cusba García

Revisado por: **Luisa Fernanda Suarez**
Equipo Técnico de Gestión Ambiental

Aprobado por: **Claudia Jaramillo Gómez**
Equipo Técnico de Gestión Ambiental

Anexo: Correo(s) electrónico(s) de aprobación

Outlook

RV: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Desde Javier Augusto Garcia Paez <jagarciap@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Mié 09/07/2025 15:33
Para Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>

3 archivos adjuntos (3 MB)

Estudios Previos LÍNEA 195 - 2025 (3).docx; 5. Declaración de Inclusión Clausulas Ambientales lÍNEA 195.docx; 001. ANEXO TÉCNICO VR.docx;

De: Javier Augusto Garcia Paez <jagarciap@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 9 de julio de 2025 14:15
Para: Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Cordial Saludo Doctora Claudia Lorena Úsuga

Atendiendo su solicitud, me permito informar que se verifico que el proceso precontractual se adelantará bajo la modalidad de Acuerdo Marco de Servicios, por consiguiente **No** se incluirán cláusulas ambientales en el proceso que tiene por objeto: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"*

Se actualizo la información correspondiente a la revisión y aprobación del formato FT 1152 Cláusulas Ambientales

---

De: Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 9 de julio de 2025 14:10
Para: Javier Augusto Garcia Paez <jagarciap@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Buenas tardes

No tengo observaciones,

Cordialmente

Claudia Janneth Jaramillo Gómez
Dirección Administrativa y Financiera
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext...2306

De: Javier Augusto Garcia Paez <jagarciap@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 9 de julio de 2025 14:07
Para: Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Cordial Saludo Doctora Claudia,

Atendiendo la solicitud, me permito informar que se verifico que el proceso precontractual se adelantará bajo la modalidad de Acuerdo Marco de Servicios, por consiguiente **No** se incluirán cláusulas ambientales en el proceso que tiene por objeto: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"*

Se actualizo la información correspondiente a la revisión y aprobación del formato FT 1152 Cláusulas Ambientales

Quedo atento a sus comentarios

De: Gestion Ambiental <gestionambiental@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: martes, 8 de julio de 2025 17:04
Para: Javier Augusto Garcia Paez <jagarciap@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RV: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Buenas tardes Javier,

Remito para el respectivo trámite.

Cordialmente,

Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA
Dirección Administrativa y Financiera
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext...2306

De: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: martes, 8 de julio de 2025 16:34
Para: Gestion Ambiental <gestionambiental@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Janneth Jaramillo Gomez <cjjaramillo@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: CLAUSULAS AMBIENTALES - PROCESO LÍNEA 195

Reciban un cordial saludo,

Con el fin de dar trámite a la validación de Cláusulas Ambientales en el proceso que tiene por objeto: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"*, se remite formato 4233100-ft-1152 "Declaración de verificación de inclusión de Cláusulas Ambientas", junto con el Anexo Técnico y Estudios Previos, para su revisión y comentarios.

Agradecemos de antemano su atención

Quedamos atentos
--

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Outlook

RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Desde Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Jue 24/07/2025 15:10
Para Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
CC Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>

Buenas tardes Claudia,

Revisados los ajustes y aclaraciones del aparte del análisis del sector para la **Linea 195**, no tengo más observaciones ya que el mismo se ciñe a la Guía en materia de estructuración de presupuestos de compra pública y análisis del sector (4231000-GS-055) y la Guía de elaboración del estudio de sector de Colombia Compra Eficiente.

Conforme a lo anterior, veo viable continuar con el trámite correspondiente.

Saludos!

DIEGO ALEXANDER GALEANO PERDOMO
CONTRATISTA – INGENIERO FINANCIERO
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000

De: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: jueves, 24 de julio de 2025 1:42 p. m.
Para: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Cordial saludo Diego,

Conforme a lo observado, se adjunta estudio de mercado ajustado.

Muchas gracias
--

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

De: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: miércoles, 23 de julio de 2025 18:48
Para: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Cordial saludo Diego,

Conforme a las observaciones, se remite:

1. Estudio de mercado con las correspondientes notas
3. Estudios previos donde se actualiza la información de EMS

Muchas gracias

Quedamos atentos
--

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

De: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: lunes, 21 de julio de 2025 16:20
Para: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edna Catalina Moreno Garzon <ecmoreno@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Buenas tardes Claudia,

Revisados los ajustes en el documento para la contratación de la **línea 195,** presento las siguientes observaciones:

1. La información de EMS aún no está actualizada con relación al último informe publicado.

ESTIMACIÓN DE COSTOS

1. En el documento Word anexo se indica que *"Para efectos de realizar el cálculo presupuestal sobre la cotización referida"*, *"Se realiza un comparativo seleccionando el menor precio para cada ítem"* y *"Estimación presupuestal por Promedio de los 4 (de 7 proponentes) con oferta de menor precio",* pero no se logra identificar de cuáles ni cuántas cotizaciones o precios de referencia se usaron para la estimación presupuestal.
2. No se adjunta el archivo donde se realiza la estimación de costos conforme con la medida aritmética indicada
3. No es claro cómo se calculó el valor mensual para cada uno de los ítems relacionados (Canales de comunicación, talento humano, implementación virtual, otros servicios) ni su variación para la vigencias 2026 y 2027.

Atento a tus comentarios, saludos!

DIEGO ALEXANDER GALEANO PERDOMO

CONTRATISTA – INGENIERO FINANCIERO

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000

De: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 21 de julio de 2025 7:14 a. m.
Para: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edna Catalina Moreno Garzon <ecmoreno@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Cordial saludo Diego,

Conforme a lo observado, se remite lo siguiente:

1. Se envió a la Dirección de Contratación el correspondiente registro de códigos.

2. Se actualiza la información de EMS e IPC

3. En cuanto a la estimación de costos, se ajusta el documento estimación de presupuesto.

Muchas gracias

Quedamos atentos

--

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

De: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: jueves, 10 de julio de 2025 15:43
Para: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Edna Catalina Moreno Garzon <ecmoreno@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Buenas tardes Claudia,

Revisado el aparte del análisis del sector para la contratación de la **línea 195**, tengo las siguientes observaciones:

1. Los códigos de clasificación UNSPSC relacionados en el documento no son los mismos del PAA, por favor tener en cuenta que ésta clasificación debe coincidir en documentos precios y Pla Anual.
2. Por favor actualizar la información de EMS e IPC ya que existe un boletín publicado con cifras más recientes.

ESTIMACIÓN DE COSTOS

1. La guía del acuerdo marco de BPO indica en la página 20 que: *"Las entidades estatales pueden utilizar información histórica de compras realizadas previamente con el fin de que logren estimar las cantidades y presupuesto adecuado para la adquisición de bienes y servicios.".* Adicionalmente, la guía de la entidad (4231000- FT-1089) indica que para la estimación de presupuesto se deben contar, cómo mínimo, con tres (3) cotizaciones o valores de referencia, lo cual no está reflejado en el ejercicio.
2. En el cálculo del presupuesto no es claro cómo se llegó a los valores establecidos, si se tomaron los valores del actual contrato, si fue indexado o no, si para las vigencias futuras se tuvo en cuenta la inflación (IPC)

Atento a tus comentarios, saludos!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

DIEGO ALEXANDER GALEANO PERDOMO

CONTRATISTA – INGENIERO FINANCIERO

DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000

De: Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: martes, 8 de julio de 2025 4:14 p. m.
Para: Diego Alexander Galeano Perdomo <dagaleano@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: ANÁLISIS DEL SECTOR - PROCESO LÍNEA 195

Cordial saludo Diego,

De manera atenta me permito enviar el estudio previo, el cual incluye el análisis del sector económico del proceso que tiene por objeto: *"Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito",* junto con el anexo técnico, para su revisión y comentarios.

Es de mencionar que este proceso cuenta con vigencias futuras aprobadas (adjunto)

Agradeciendo su atención

Quedamos atentos

--

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195								SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD OP 144843			SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO OP 143878			DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL OP 146270			UNIVERSIDAD
Item	Cod. Matriz	Servicio	Caracteristicas	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	110000	Minuto	12	Mes	$ 5,50	$ 605.000,00	$ 7.260.000,00	$ 2,09	$ 229.900,00	$ 2.758.800,00		$ 0,00	$ 0,00	
30	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	1	Mes	28	Mes	$ 13.028.200,00	$ 13.028.200,00	$ 364.789.600,00	$ 12.988.580,00	$ 12.988.580,00	$ 363.680.240,00		$ 0,00	$ 0,00	
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	110000	Minuto	24	Mes	$ 21,00	$ 2.310.000,00	$ 55.440.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 34,96	$ 3.845.600,00	$ 92.294.400,00	
39	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	2	Mes	25	Mes	$ 7.854.500,00	$ 15.709.000,00	$ 392.725.000,00	$ 6.812.875,47	$ 13.625.750,94	$ 340.643.773,50		$ 0,00	$ 0,00	
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz sintética	2	Anuncio	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 170,00
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	72000	Minuto	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 25,08	$ 1.805.760,00	$ 50.561.280,00	$ 22,00	$ 1.584.000,00	$ 44.352.000,00	
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	400	Transferencia	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 23,00
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	2	Licencia Mes	28	Mes	$ 162.850,00	$ 325.700,00	$ 9.119.600,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 197.842,00	$ 395.684,00	$ 11.079.152,00	
12	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	122000	Respuesta Chatbot Smart	25	Mes	$ 11,00	$ 1.342.000,00	$ 33.550.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 34,00
13	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	2400000	Minuto Voicebot Smart	25	Mes	$ 94,00	$ 225.600.000,00	$ 5.640.000.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
15	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	2	Licencia Mes	28	Mes	$ 165.000,00	$ 330.000,00	$ 9.240.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 175.616,00	$ 351.232,00	$ 9.834.496,00	
16	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	66	Mes	3	Mes	$ 5.466.000,00	$ 360.756.000,00	$ 1.082.268.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 3.494.244,00	$ 230.620.104,00	$ 691.860.312,00	$ 4.428.000,00
17	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	51	Mes	6	Mes	$ 5.466.000,00	$ 278.766.000,00	$ 1.672.596.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 3.494.244,00	$ 178.206.444,00	$ 1.069.238.664,00	$ 4.428.000,00
18	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	39	Mes	6	Mes	$ 5.466.000,00	$ 213.174.000,00	$ 1.279.044.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 3.494.244,00	$ 136.275.516,00	$ 817.653.096,00	$ 4.428.000,00
19	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	25	Mes	13	Mes	$ 5.466.000,00	$ 136.650.000,00	$ 1.776.450.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 3.494.244,00	$ 87.356.100,00	$ 1.135.629.300,00	$ 4.428.000,00
20	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	1000	Hora	3	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
21	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	500	Hora	6	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
22	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	500	Hora	6	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
23	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	500	Hora	13	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
24	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Agente general	1	Mes 7x24	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
25	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 4.923.767,59	$ 4.923.767,59	$ 137.865.492,52	$ 4.787.930,00	$ 4.787.930,00	$ 134.062.040,00	
26	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente profesional	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	2	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 4.644.910,55	$ 9.289.821,10	$ 260.114.990,80	$ 4.787.930,00	$ 9.575.860,00	$ 268.124.080,00	
28	IT-BPO-26-61	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
29	IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
48	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimatica	12	Licencia Mes	3	Mes	$ 39.800,00	$ 477.600,00	$ 1.432.800,00	$ 55.698,74	$668.384,88	$ 2.005.154,64		$ 0,00	$ 0,00	
49	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimatica	9	Licencia Mes	4	Mes	$ 39.800,00	$ 358.200,00	$ 1.432.800,00	$ 55.698,74	$ 501.288,66	$ 2.005.154,64		$ 0,00	$ 0,00	
32	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	4	Mes	3	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.689.915,80	$ 34.759.663,20	$ 104.278.989,60		$ 0,00	$ 0,00	
33	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	3	Mes	4	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.689.915,80	$ 26.069.747,40	$ 104.278.989,60		$ 0,00	$ 0,00	
34	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	2	Mes	21	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.689.915,80	$ 17.379.831,60	$ 364.976.463,60		$ 0,00	$ 0,00	
35	IT-BPO-38-1	Lider de calidad	Jornada Ordinaria	4	Mes	3	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 7.842.159,57	$ 31.368.638,28	$ 94.105.914,84		$ 0,00	$ 0,00	
36	IT-BPO-38-1	Lider de calidad		3	Mes	4	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 7.842.159,57	$ 23.526.478,71	$ 94.105.914,84		$ 0,00	$ 0,00	
37	IT-BPO-38-1	Lider de calidad	Jornada Ordinaria	2	Mes	21	Mes		$ 0,00	$ 0,00	$ 7.842.159,57	$ 15.684.319,14	$ 329.370.701,94		$ 0,00	$ 0,00	
50	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimatica	7	Licencia Mes	21	Mes	$ 39.800,00	$ 278.600,00	$ 5.850.600,00	$ 55.698,74	$ 389.891,18	$ 8.187.714,78		$ 0,00	$ 0,00	
52	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	NA	416	Hora	28	Mes	$ 2.640,00	$ 1.098.240,00	$ 30.750.720,00	$ 7.497,36	$ 3.118.901,76	$ 87.329.249,28		$ 0,00	$ 0,00	
44	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	125	Hora desarrollo	28	Mes	$ 22.080,00	$ 2.760.000,00	$ 77.280.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
45	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NA	1	Puesto de trabajo	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
46	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 986.282,35
47	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	1	Mes	28	Mes		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	NA	2	Licencia Mes	25	Mes	$ 550.000,00	$ 1.100.000,00	$ 27.500.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
40	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Azente	Omnicanal	72	Licencia por posición	3	Mes	$ 162.850,00	$ 11.725.200,00	$ 35.175.600,00	$ 85.390,70	$ 6.148.130,40	$ 18.444.391,20		$ 0,00	$ 0,00	$ 167.000,00
41	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	56	Licencia por posición	6	Mes	$ 162.850,00	$ 9.119.600,00	$ 54.717.600,00	$ 85.390,70	$ 4.781.879,20	$ 28.691.275,20		$ 0,00	$ 0,00	$ 167.000,00
42	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Azente		44	Licencia por posición	6	Mes	$ 162.850,00	$ 7.165.400,00	$ 42.992.400,00	$ 85.390,70	$ 3.757.190,80	$ 22.543.144,80		$ 0,00	$ 0,00	$ 167.000,00
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	30	Licencia por posición	13	Mes	$ 162.850,00	$ 4.885.500,00	$ 63.511.500,00	$ 85.390,70	$ 2.561.721,00	$ 33.302.373,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 167.000,00
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	110	Mes	28	Mes	$ 29.710,00	$ 3.268.100,00	$ 91.506.800,00	$ 46.880,66	$ 5.156.872,60	$ 144.392.432,80	$ 34.062,00	$ 3.746.820,00	$ 104.910.960,00	
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	110000	Minuto	4	Mes	$ 2,00	$ 220.000,00	$ 880.000,00	$ 2,09	$ 229.900,00	$ 919.600,00	$ 1,00	$ 110.000,00	$ 440.000,00	
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	2	Licencia Mes	28	Mes	$ 162.850,00	$ 325.700,00	$ 9.119.600,00	$ 74.616,12	$ 149.232,24	$ 4.178.582,72	$ 197.842,00	$ 395.684,00	$ 11.079.152,00	
10	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	127000	Correo	28	Mes	$ 10,00	$ 1.270.000,00	$ 35.560.000,00	$ 2,09	$ 265.430,00	$ 7.432.040,00	$ 5,00	$ 635.000,00	$ 17.780.000,00	
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	10900	Mensaje SMS	28	Mes	$ 10,00	$ 109.000,00	$ 3.052.000,00	$ 4,18	$ 45.562,00	$ 1.275.736,00	$ 4,00	$ 43.600,00	$ 1.220.800,00	
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	125	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	28	Mes	$ 22.080,00	$ 2.760.000,00	$ 77.280.000,00	$ 15.354,90	$ 1.919.362,50	$ 53.742.150,00	$ 219.022,00	$ 27.377.750,00	$ 766.577.000,00	
31	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	1	Mes	28	Mes	$ 17.508.250,00	$ 17.508.250,00	$ 490.231.000,00	$ 15.047.148,32	$ 15.047.148,32	$ 421.320.152,96	$ 16.469.536,00	$ 16.469.536,00	$ 461.147.008,00	
38	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	3	Mes	3	Mes	$ 7.854.500,00	$ 23.563.500,00	$ 70.690.500,00	$ 6.812.875,47	$ 20.438.626,41	$ 61.315.879,23	$ 7.058.372,00	$ 21.175.116,00	$ 63.525.348,00	

Analisis:
Se tomaron los precios por cada servicio provenientes de ordenes de compra publicadas en la tienda virtual del estado Colombiano correspondientes al acuerdo marco de precios Prestación de Servicios BPO II y III indexando aquellos periodos anteriores a la vigencia 2025 mediante el indice de serie de empalme de la pagina del DANE. Por cada servicio se estimo el promedio de los valores adjudicados y este promedio de multiplico por las cantidades y el tiempo requeridos por la Secretaria General. Para las vigencias 2026 y 2027 se indexo de acuerdo con los Supuestos Macroeconomicos de la Secretaria de Hacienda Distrital (https://www.haciendabogota.gov.co/es/sdh/supuestos-macroeconomicos)
Por lo tanto se establece que el Valor estimado de Total del Presupuesto Oficial para el presente proceso de selección corresponde a la suma de Diecisiete mil setecientos sesenta y ocho millones quinientos cuarenta y cinco mil novecientos cuarenta y cuatro PESOS M/CTE ($17.768.545.944), comparado con la estimacion del presente ejercicio se encuentra en el margen del presupuesto.
Teniendo en cuenta la busqueda realizazada en la ordenes de comprar de servicios BPO suscitas desde 2021 a 2025 no se encontro el servicio, por tal razon se incluye el valor de el cotizado del acuerdo marco de precios BPO III, con el fin de tener un segunda valor de referencia para el calculo del promedio

Notas:
1. La orden de comprar No. 110848 de 07-06-2023 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-25-4
2. La orden de comprar No. 112387 de 29-06-2023 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-8-1
3. La orden de comprar No. 112699 de 06-07-2023 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-52-1 / IT-BPO-26-61
4. La orden de comprar No. 66615 de 05-04-2021 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-26-61
5. La orden de comprar No. 71385 de 24-06-2021 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-52-19
6. La orden de comprar No. 123240 de 12-12-2023 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-49-1
7. La orden de comprar No. 67810 de 22-04-2021 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-29-41
8. La orden de comprar No. 104363 de 03-02-2023 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-52-19
9. La orden de comprar No. 87133 de 23-03-2022 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-29-41
10. La orden de comprar No. 92689 de 30-06-2022 fue indexada mediante indices de serie de empalme para el Codigo No. IT-BPO-25-5
(https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica#indices-y-ponderaciones)

I MILITAR NUEVA GRANADA OP 145818		INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI OP 145761			FISCALIA GENERAL DE LA NACION - GESTION GENERAL OP 146060			UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS OP 144351			FONDO NACIONAL AMBIENTAL / AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES OP 144993			UNIDAD ATENCION REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS OP 110848 07-06-2023			SUPERINTENDENCIA
VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 11.789.500,00	$ 11.789.500,00	$ 330.106.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 340,00	$ 9.520,00	$ 12.396,18	$ 24.792,36	$ 694.186,08		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 9.200,00	$ 257.600,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 10,45
$ 0,00	$ 0,00	$ 114.848,16	$ 229.696,32	$ 6.431.496,96		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 4.148.000,00	$ 103.700.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 32,50	$ 3.965.000,00	$ 99.125.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 91,50	$ 219.600.000,00	$ 5.490.000.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 292.248.000,00	$ 876.744.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 225.828.000,00	$ 1.354.968.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 172.692.000,00	$ 1.036.152.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 110.700.000,00	$ 1.439.100.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 36.200,00	$ 36.200.000,00	$ 108.600.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 25.978,37	$ 25.978.370,00	$ 77.935.110,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 36.200,00	$ 18.100.000,00	$ 108.600.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 25.978,37	$ 12.989.185,00	$ 77.935.110,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 36.200,00	$ 18.100.000,00	$ 108.600.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 25.978,37	$ 12.989.185,00	$ 77.935.110,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 36.200,00	$ 18.100.000,00	$ 235.300.000,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 25.978,37	$ 12.989.185,00	$ 168.859.405,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 7.532.527,00	$ 7.532.527,00	$ 210.910.756,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 5.039.323,00	$ 5.039.323,00	$ 141.101.044,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 7.532.527,00	$ 7.532.527,00	$ 210.910.756,00	$ 7.307.600,00	$ 7.307.600,00	$ 204.612.800,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 4.300.000,00	$ 8.600.000,00	$ 240.800.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 7.885.331,88	$ 31.541.327,52	$ 94.623.982,56		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 9.505.595,58	$ 38.022.382,32	$ 114.067.146,96		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 7.885.331,88	$ 23.655.995,64	$ 94.623.982,56		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 9.505.595,58	$ 28.516.786,74	$ 114.067.146,96		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 7.885.331,88	$ 15.770.663,76	$ 331.183.938,96		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 9.505.595,58	$ 19.011.191,16	$ 399.235.014,36		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.494.000,00	$ 33.976.000,00	$ 101.928.000,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.494.000,00	$ 25.482.000,00	$ 101.928.000,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 8.494.000,00	$ 16.988.000,00	$ 356.748.000,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 80.575,19	$ 10.071.898,75	$ 282.013.165,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	$ 42.000,00	$ 5.250.000,00	$ 147.000.000,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 986.282,35	$ 27.615.905,80		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00	$ 246.923,51	$ 493.847,02	$ 12.346.175,50		$ 0,00	$ 0,00	$ 322.300,00	$ 644.600,00	$ 16.115.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 12.024.000,00	$ 36.072.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 9.352.000,00	$ 56.112.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 7.348.000,00	$ 44.088.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 5.010.000,00	$ 65.130.000,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00	

DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS OP 112387 29-06-2023		SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA OP 112699 06-07-2023			(ICETEX) OP 66615 05-04-2021			FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD OP 71385 24-06-2021			ANDJE OP 144591 2025			MINISTERIO DE IGI
VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00

ALDAD Y EQUIDAD - MINIGUALDAD OP 123240		UAE - GESTION PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCION SOCIAL - MINIGUALDAD OP 67810 22-04-2021			FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD - OP 104363 03-02-2023			BOGOTA - SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD - OP 87133 23-03-2022			INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - OP 92689 30-06-2022			UNIDAD PRESTADORA DE SALUD BOGOTÁ - OP 193668 26-07-2023		
VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL	PRECIO CON DESCUENTO	VALOR POR CAPACIDAD	PRECIO TOTAL
$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00		$ 0,00	$ 0,00

	PROMEDIO PRECIO TOTAL	2025	2026	AJUSTE IPC 2026	2027	AJUSTE IPC 2027
	$ 5.009.400,00	$ 0	$ 0	$ 0	$ 5.009.400	$ 5.322.212
	$ 352.858.613,33	$ 50.408.373	$ 151.225.120	$ 155.988.711	$ 151.225.120	$ 160.668.373
	$ 73.867.200,00	$ 12.311.200	$ 36.933.600	$ 38.097.008	$ 36.933.600	$ 39.239.919
	$ 366.684.386,75	$ 14.667.375	$ 176.008.506	$ 181.552.774	$ 176.008.506	$ 186.999.357
	$ 351.853,04	$ 50.265	$ 150.794	$ 155.544	$ 150.794	$ 160.211
	$ 47.456.640,00	$ 6.779.520	$ 20.338.560	$ 20.979.225	$ 20.338.560	$ 21.608.601
	$ 187.320,00	$ 26.760	$ 80.280	$ 82.809	$ 80.280	$ 85.293
	$ 8.876.749,65	$ 1.268.107	$ 3.804.321	$ 3.924.157	$ 3.804.321	$ 4.041.882
	$ 78.791.666,67	$ 2.813.988	$ 33.767.857	$ 34.831.545	$ 33.767.857	$ 35.876.491
	$ 4.335.400.000,00	$ 173.416.000	$ 2.080.992.000	$ 2.146.543.248	$ 2.080.992.000	$ 2.210.939.545
	$ 9.537.248,00	$ 1.362.464	$ 4.087.392	$ 4.216.145	$ 4.087.392	$ 4.342.629
	$ 883.624.104,00	$ 883.624.104	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 1.365.600.888,00	$ 227.600.148	$ 1.138.000.740	$ 1.173.847.763		$ 0
	$ 1.044.283.032,00	$ 0	$ 1.044.283.032	$ 1.077.177.848		$ 0
	$ 1.450.393.100,00	$ 0	$ 111.568.700	$ 115.083.114	$ 1.338.824.400	$ 1.422.427.290
	$ 93.267.555,00	$ 93.267.555	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 93.267.555,00	$ 15.544.593	$ 77.722.963	$ 80.171.236	$ 0	$ 0
	$ 93.267.555,00		$ 93.267.555	$ 96.205.483	$ 0	$ 0
	$ 202.079.702,50	$ 0	$ 15.544.593	$ 16.034.247	$ 186.535.110	$ 198.183.295
	$ 248.118.539,79	$ 35.445.506		$ 0	$ 0	$ 0
	$ 137.676.192,17	$ 19.668.027	$ 59.004.082	$ 60.862.711	$ 59.004.082	$ 62.688.592
	$ 207.761.778,00	$ 29.680.254	$ 89.040.762	$ 91.845.546	$ 89.040.762	$ 94.600.912
	$ 256.346.356,93	$ 36.620.908	$ 109.862.724	$ 113.323.400	$ 109.862.724	$ 116.723.102
	$ 179.084.515,39	$ 25.583.502	$ 76.750.507	$ 79.168.148	$ 76.750.507	$ 81.543.192
	$ 194.873.977,86	$ 27.839.140	$ 83.517.419	$ 86.148.218	$ 83.517.419	$ 88.732.664
	$ 1.718.977,32	$ 1.718.977	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 1.718.977,32	$ 429.744	$ 1.289.233	$ 1.329.844	$ 0	$ 0
	$ 104.323.373,04	$ 104.323.373	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 104.323.373,04	$ 26.080.843	$ 78.242.530	$ 80.707.169		$ 0
	$ 365.131.805,64		$ 156.485.060	$ 161.414.339	$ 208.646.746	$ 221.675.692
	$ 98.016.957,42	$ 98.016.957	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 98.016.957,42	$ 24.504.239	$ 73.512.718	$ 75.828.369		$ 0
	$ 343.059.350,97		$ 147.025.436	$ 151.656.737	$ 196.033.915	$ 208.275.253
	$ 7.019.157,39	$ 0	$ 3.008.210	$ 3.102.969	$ 4.010.947	$ 4.261.411
	$ 59.039.984,64	$ 8.434.264	$ 25.302.851	$ 26.099.890	$ 25.302.851	$ 26.882.887
	$ 168.764.388,33	$ 24.109.198	$ 72.327.595	$ 74.605.914	$ 72.327.595	$ 76.844.092
	$ 55.868.723,91	$ 7.981.246	$ 23.943.739	$ 24.697.967	$ 23.943.739	$ 25.438.906
	$ 24.629.806,74	$ 3.518.544	$ 10.555.631	$ 10.888.134	$ 10.555.631	$ 11.214.778
	$ 273.284.525,14	$ 39.040.646	$ 117.121.939	$ 120.811.280	$ 117.121.939	$ 124.435.619
	$ 18.653.725,17	$ 746.149	$ 8.953.788	$ 9.235.832	$ 8.953.788	$ 9.512.907
	$ 29.897.330,40	$ 29.897.330	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 46.506.958,40	$ 7.751.160	$ 38.755.799	$ 39.976.606	$ 0	$ 0
	$ 36.541.181,60	$ 0	$ 36.541.182	$ 37.692.229	$ 0	$ 0
	$ 53.981.291,00	$ 0	$ 4.152.407	$ 4.283.208	$ 49.828.884	$ 52.940.448
	$ 113.603.397,60	$ 16.229.057	$ 48.687.170	$ 50.220.816	$ 48.687.170	$ 51.727.441
	$ 746.533,33	$ 746.533	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
	$ 8.125.751,57	$ 1.160.822	$ 3.482.465	$ 3.592.163	$ 3.482.465	$ 3.699.927
	$ 20.257.346,67	$ 2.893.907	$ 8.681.720	$ 8.955.194	$ 8.681.720	$ 9.223.850
	$ 1.849.512,00	$ 264.216	$ 792.648	$ 817.616	$ 792.648	$ 842.145
	$ 299.199.716,67	$ 42.742.817	$ 128.228.450	$ 132.267.646	$ 128.228.450	$ 136.235.676
	$ 457.566.053,65	$ 65.366.579	$ 196.099.737	$ 202.276.879	$ 196.099.737	$ 208.345.185
	$ 65.177.242,41	$ 65.177.242		$ 0		$ 0
Subtotales	**$ 14.585.688.327,87**	**$ 2.229.111.654**	**$ 6.589.141.815**	**$ 6.796.699.782**	**$ 5.558.631.061**	**$ 5.905.739.777,14**
IVA 19%		$ 423.531.214		$ 1.291.372.959		$ 1.122.090.558
TOTAL GENERAL		**$ 2.652.642.869**		**$ 8.088.072.740**		**$ 7.027.830.335**
		TOTAL GENERAL PRESUPUESTO				**$ 17.768.545.944**

Outlook

Fw: AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Desde Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Vie 25/07/2025 22:01
Para Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
CC Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>

1 archivo adjunto (101 KB)
ESTIMACIÓN PRESUPUESTAL LINEA 195 23 JULIO 2.xlsx;

Buenas noches
Respetado Dr Enrique

Adjunto el presupuesto para "Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"

El mismo se encuentra acorde a los lineamientos de la GUÍA EN MATERIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PRESUPUESTOS DE COMPRA PÚBLICA Y ANÁLISIS DEL SECTOR de la Secretaría General.

Por lo tanto, desde la Subdirección Financiera se da el respectivo aval.

Cordialmente,

BERNARDO SILVA GÓMEZ
SUBDIRECTOR FINANCIERO

De: Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: viernes, 25 de julio de 2025 17:58"Enrique Cusba Garcia" <ecusba@alcaldiabogota.gov.co> Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Wilber Hernando Abril Saavedra <whabriel@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Buenas Tardes Jorge Tulio

De manera atenta se remite archivo con los ajustes y revisiones requeridas, con el fin de continuar con el tramite respectivo

Cordialmente

EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJAS
CONTRATISTA
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ

De: Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: viernes, 25 de julio de 2025 4:02 p. m.
Para: Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Wilber Hernando Abril Saavedra <whabriel@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Buenas tardes:

Una vez realizada la revisión del presupuesto, me permito comunicar las siguientes observaciones:

1. Al comparar el archivo de Excel del presupuesto con las órdenes de compra No. 144843 y 143878, que sirven de soporte al mismo, se identifican diferencias en los valores, los cuales se encuentran resaltados en rojo para su fácil ubicación.

2. Se detecta, además, que la fórmula utilizada para calcular el promedio del ítem No. 8 no está considerando uno de los valores que deben incluirse, lo cual afecta el resultado.

Adicionalmente, se sugiere revisar los demás valores asociados a las órdenes de compra que integran el presupuesto, toda vez que esta revisión tomó únicamente como muestra las dos primeras órdenes de compra referidas.

Agradezco realizar la verificación correspondiente y, de ser necesario, efectuar los ajustes pertinentes, a fin de poder otorgar el respectivo aval.

Cordialmente,

Jorge Tulio Cubillos Alzate
Profesional Especializado
Subdirección Financiera
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1868

De: Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: viernes, 25 de julio de 2025 11:47
Para: Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Wilber Hernando Abril Saavedra <whabriel@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Buenos Días Estimado Jorge Tulio.

De manera atenta se remiten las órdenes de compra solicitadas.

Cordialmente

EDISSON JAVIER CASTELLANOS ROJAS
CONTRATISTA
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ

De: Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: viernes, 25 de julio de 2025 11:17 a. m.
Para: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Wilber Hernando Abril Saavedra <whabriel@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: SOLICITUD AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Buenos días:

Muy comedidamente solicito adjuntar las órdenes de compra que soportan la estimación presupuestal

Cordialmente,

Jorge Tulio Cubillos Alzate
Profesional Especializado
Subdirección Financiera
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1868

De: Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: jueves, 24 de julio de 2025 15:01
Para: Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>; Wilber Hernando Abril Saavedra <whabriel@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: SOLICITUD AVAL ESTUDIO DE MERCADO LINEA 195

Cordial Saludo Dr. Edgar

De manera atenta desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se remite estudio de mercado para revisión avala desde la Subdirección Financiera, conforme a la contratación que lleva por objeto “Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito”

Cualquier duda con gusto será atendida.

Cordialmente.

ENRIQUE CUSBA GARCÍA
Director
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1364

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en:
https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

Outlook

RV: AVAL ESTUDIO DE MERCADO LÍNEA 195 (ALCANCE)

Desde Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>
Fecha Jue 14/08/2025 8:44
Para Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>
CC Jorge Tulio Cubillos Alzate <jtcubillos@alcaldiabogota.gov.co>

1 archivo adjunto (100 KB)
7.1 ESTIMACIÓN PRESUPUESTAL LINEA 195 23 JULIO V3.xlsx;

Buenos días
Respetado Enrique

Teniendo en cuenta el alcance dado, adjunto el presupuesto para "Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito"

El mismo se encuentra acorde a los lineamientos de la GUÍA EN MATERIA DE ESTRUCTURACIÓN DE PRESUPUESTOS DE COMPRA PÚBLICA Y ANÁLISIS DEL SECTOR de la Secretaría General.

Por lo tanto, desde la Subdirección Financiera se da el respectivo aval.

Cordialmente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

EDGAR BERNARDO SILVA GÓMEZ
Subdirector Financiero
SUBDIRECCION FINANCIERA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la

información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

0104 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

UNIDAD EJECUTORA 01

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ
Firmado digitalmente por EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ
Fecha: 2025.07.08 11:23:29 -05'00'

Número : 1099

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

RESPONSABLE DE PRESUPUESTO GENERAL

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2025 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
O212020200805859 31	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	2.808.452.004
			Total	**2.808.452.004**

Objeto:

ID 932 Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito

Se expide a solicitud de GUIOMAR ADRIANA VARGAS TAMAYO Cargo SUBSECRETARIO DE DESPACHO DE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, mediante oficio número 1121 de JULIO 08 DE 2025.

Bogotá D.C. JULIO 08 DE 2025

Documento firmado por: EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ / Cargo: RESPONSABLE DE PRESUPUESTO GENERAL

Aprobó: ESILVA 08.07.2025

Elaboró: LCCEPEDAC 08.07.2025

Impresión: 08.07.2025-11:11:47 ESILVA 0000745925 0001

De conformidad con el Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica aquí plasmada tiene plena validez para todos los efectos legales. Con el código de verificación puede constatar la autenticidad del Certificado en la entidad que expide dicho documento.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

EL SUBDIRECTOR FINANCIERO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

CERTIFICA QUE

La Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, en virtud de la delegación otorgada por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS (Resolución N°04 de 2024), autorizó mediante comunicación suscrita el 03 de julio de 2025 con Radicado 2025EE463365O1 a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., asumir obligaciones en la vigencia 2025, que afectan el presupuesto de funcionamiento de los años 2026 y 2027 por un valor de $14.544.196.215 pesos constantes de 2025 (15.185.639.892 pesos corrientes), de acuerdo con el siguiente detalle:

Vigencias futuras en pesos constantes 2025

Objeto/Nivel 6/ Rubro afectable	VF 2026	VF 2027	Total VF
Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.			
O2120202008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.	7.906.080.023	6.638.116.192	14.544.196.215
Total	**7.906.080.023**	**6.638.116.192**	**14.544.196.215**

Fuente: Secretaría General . Modelado con los IPC de los supuestos macroeconómicos vigentes hasta 13 de junio de 2025.

Vigencias futuras en pesos corrientes

Objeto/Nivel 6/ Rubro afectable	VF 2026	VF 2027	Total VF
Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.			
O2120202008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.	8.143.262.424	7.042.377.468	15.185.639.892
Total	**8.143.262.424**	**7.042.377.468**	**15.185.639.892**

Teniendo en cuenta lo anterior, se expidieron los CDPS 20 de vigencia futura programación (pesos constantes) que amparan las siguientes solicitudes realizadas por la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, confirmamos que los CDPS de vigencia futura programación, serán reemplazados el 01 de enero de 2026, con los valores corrientes autorizados, una vez recibida la respectiva solicitud del CDP por parte de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía.

CDP programación	Solicitud	Vigencia	Objeto	Rubro presupuestal	Valor corriente
20	1121	2026	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito	O2120202008058593 1 - Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	8.143.262.424
20		2027			7.042.377.468

Anexamos *Autorización vigencias futuras ordinarias de funcionamiento 2026 -2027*, remitida por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Se expide en Bogotá D.C., ocho (8) de julio de 2025.

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

Firmado digitalmente por EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ
Fecha: 2025.07.08 11:33:03 -05'00'

Edgar Bernardo Silva Gómez
Subdirector Financiero

0104 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

UNIDAD EJECUTORA 01

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

VIGENCIA FUTURA (PROGRAMACIÓN)

Número : 20

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VIGENCIA FUTURA	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
2026	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	7.906.080.023
				Total	7.906.080.023

Objeto:

Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.

Se expide a solicitud de HENRY HUMBERTO VILLAMARIN SERRANO Cargo SUBSECRETARIO DE DESPACHO DE LA SUBSECRETARÍA CORPORATIVAmediante oficio número 027D de JULIO 03 DE 2025.

Bogotá D.C. JULIO 08 DE 2025

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

Firmado digitalmente por EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ
Fecha: 2025.07.08 11:26:17 -05'00'

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

RESPONSABLE DE PRESUPUESTO GENERAL

Aprobó: ESILVA 08.07.2025

Elaboró: BSMORAT 08.07.2025

Impresión:08.07.2025-09:40:33 LCCEPEDAC 4000005059 0001

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

0104 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

UNIDAD EJECUTORA 01

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

VIGENCIA FUTURA (PROGRAMACIÓN)

Número : 20

EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA

VIGENCIA FUTURA	RUBRO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	CONCEPTO DEL GASTO	FONDO	VALOR
2027	O21202020080585931	Servicios de centros de llamadas telefónicas (call center)	N/A	1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO	6.638.116.192
				Total	6.638.116.192

Objeto:

Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.

Se expide a solicitud de HENRY HUMBERTO VILLAMARIN SERRANO Cargo SUBSECRETARIO DE DESPACHO DE LA SUBSECRETARÍA CORPORATIVAmediante oficio número 027D de JULIO 03 DE 2025.

Bogotá D.C. JULIO 08 DE 2025

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

Firmado digitalmente por EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ
Fecha: 2025.07.08 11:48:44 -05'00'

EDGAR BERNARDO SILVA GOMEZ

RESPONSABLE DE PRESUPUESTO GENERAL

Aprobó: ESILVA 08.07.2025

Elaboró: BSMORAT 08.07.2025

Impresión:08.07.2025-09:41:26 LCCEPEDAC 4000005060 0001

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Pública

211000-88.2 Concepto de viabilidad de vigencias futuras

Doctor
MIGUEL SILVA MOYANO
Secretario de Despacho
Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Nit: 899999061-9
Cra. 8 #10-1
masilva@alcaldiabogota.gov.co
ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co
Bogotá D.C

Asunto: Autorización vigencias futuras ordinarias de funcionamiento 2026 -2027. Radicado SG 2- 2025-15223.SHD 2025ER145077O1 del 13 de junio de 2025 -

Respetado doctor Moncayo,

En mi calidad de Directora Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, me permito comunicarle que en virtud de la delegación que me ha otorgado el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal mediante Resolución No 04 de 2024[1], autorizo a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. para asumir obligaciones en la vigencia 2025, que afectan el presupuesto de las vigencias futuras de los años 2026 y 2027, por un valor de $14.544.196.215 pesos constantes de 2025 ($15.185.639.892 pesos corrientes) de acuerdo el siguiente detalle:

Vigencias futuras en pesos constantes 2025

Objeto/Nivel 6/ Rubro afectable	VF 2026	VF 2027	Total VF
Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.			
O2120202008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.	7.906.080.023	6.638.116.192	14.544.196.215
Total	**7.906.080.023**	**6.638.116.192**	**14.544.196.215**

Fuente: Secretaría General . Modelado con los IPC de los supuestos macroeconómicos vigentes hasta 13 de junio de 2025.

Vigencias futuras en pesos corrientes

Objeto/Nivel 6/ Rubro afectable	VF 2026	VF 2027	Total VF
Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas que permitan mejorar la experiencia del servicio en el distrito.			
O2120202008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.	8.143.262.424	7.042.377.468	15.185.639.892
Total	**8.143.262.424**	**7.042.377.468**	**15.185.639.892**

[1] Resolución Confis 04 de 2024 "*Por la cual el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal, delega en el Director (a) Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, la autorización de vigencias futuras ordinarias para gastos de funcionamiento presentadas por las entidades que conforman el Presupuesto Anual del Distrito Capital*".

La presente autorización se otorga una vez efectuado el análisis de su solicitud 2- 2025-15223, radicada en la Secretaría Distrital de Hacienda con el número 2025ER145077O1 el 13 de junio de 2025, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa vigente y el análisis de viabilidad con el marco del Marco Fiscal de Mediano Plazo, considerando los indicadores de la Ley 358 de 1997 y la Ley 819 de 2003, así como el límite de vigencias futuras establecido por el CONFIS Distrital[2].

Las vigencias futuras autorizadas se financiarán con recursos (VA 1-100-F001) de la Administración Central y son de tipo ordinario, ya que los objetos de gasto cuentan con una apropiación presupuestal disponible en el año 2025, superior al 15% del valor de la vigencia futura autorizada, de acuerdo con la certificación emitida por el responsable de presupuesto de la Entidad, cumpliendo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 819 de 2003[3], el artículo 14 de la Ley 2116 de 2021[4] y la Circular externa DDP-000011 del 16 de agosto de 2024[5], emitida por la Dirección Distrital de Presupuesto.

Es responsabilidad de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la observancia de las disposiciones legales sobre las que se fundamenta el uso de la presente autorización de vigencias futuras y su ejecución en los objetos de gasto justificados, aplicando los criterios de austeridad en el gasto establecidos en el Decreto Distrital 062 de 2024[6].

Cordialmente,

Firmado digitalmente por Claudia Marcela Numa Paez

CLAUDIA MARCELA NUMA PAEZ
Directora Distrital de Presupuesto
Despacho del director distrital de Presupuesto

Aprobado por: Camilo Umaña Pizano - Subdirector de Infraestructura y Localidades
Camilo Umaña Pizano Firmado digitalmente por Camilo Umaña Pizano Fecha: 2025.07.02 18:03:23 -05'00'

Revisado por: Claudia Gonzalez Alonso - Asesora Dirección Distrital de Presupuesto
Claudia González Alfonso Firmado digitalmente por Claudia González Alfonso

Revisado por: Dora Alicia Sarmiento Mancipe - Profesional Especializado 30

Proyectado por: Alvaro Andres Cabrera Cotrina, Contratista

[2] DDP 000027 2025IE016972O1
[3] Ley 819 de 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.
[4] Ley 2116 de 2021 “Por medio del cual se modifica el Decreto Ley 1421 de 1993, Referente al Estatuto Orgánico de Bogotá”.
[5] Circular externa DDP 000011 de 2024 “Trámite de Vigencias futuras ordinarias para gastos de funcionamiento de las entidades del Presupuesto Anual de Distrito Capital, delegadas a la Dirección Distrital de Presupuesto – DDP”
[6] Decreto Distrital 062 de 2024 “Por el cual se ordena implementar medidas de austeridad y eficiencia del gasto público en las entidades y organismos de la administración distrital”

Homepage

Aumentar el contraste

Inicio | Registro | Buscar Proceso de | Plan anual de adqu

Plan anual de adquisiciones (PAA) → **Ver plan anual de adquisiciones**

Volver

Exportar todos

Año: 2025
Versión: 11

Usuario creador: DIEGO FELIPE N EIRA ZAPATA

VER PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Información general | Adquisiciones planeadas | Necesidades adicionales | Versiones previas

Información general

Volver al principio

El principal objetivo del Plan Anual de Adquisiciones es permitir que la entidad estatal aumente la probabilidad de lograr mejores condiciones de competencia a través de la participación de un mayor número de operadores económicos interesados en los procesos de selección que se van a adelantar durante el año fiscal, y que el Estado cuente con información suficiente para realizar compras coordinadas.

Información general

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 0 Recomendación (es)

COLOMBIA, Bogotá

Año: 2025

Misión y visión: Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulación y coordinación de la administración distrital, dedicada a desarrollar capacidades institucionales para contribuir al bienestar integral de la ciudadanía, fomentar la confianza en la gestión pública y promover un orden institucional eficiente. Visión: En 2038 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., será referente por posicionar a la ciudad con un modelo de gestión pública participativa, confiable, innovadora y transparente orientada hacia la generación de valor público.

Perspectiva estratégica: 1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones afectadas por el conflicto armado, para contribuir a la superación de condiciones de vulnerabilidad y la reconstrucción del tejido social en la ciudad. 2. Fortalecer la institucionalidad y gobernanza que sirva para impulsar y coordinar el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones TIC, para contar con un marco normativo, habilitar la infraestructura, promover el talento digital y crear procesos eficientes para la prestación de los servicios ciudadanos y la transformación de la administración pública. 3. Informar a la ciudadanía a través de campañas y estrategias de comunicación, los temas de ciudad para fomentar la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. 4. Desarrollar y consolidar la arquitectura institucional, los instrumentos de política pública y las alianzas estratégicas necesarias para posicionar a Bogotá como una ciudad globalmente accesible y abierta al mundo. 5. Mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con el gobierno distrital a través del fortalecimiento de la oferta institucional, modernización de los canales de atención y la cualificación del talento humano, contribuyendo en el aumento de la confianza y satisfacción ciudadana. 6. Fortalecer los procesos de innovación pública en las entidades distritales mediante la facilitación de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados. 7. Fortalecer las capacidades institucionales para la implementación de las políticas de gestión y desempeño con el fin de generar valor público, contribuir a la solución de los retos de ciudad y promover la participación ciudadana. 8. Fomentar una cultura de integridad, transparencia y corresponsabilidad mediante estrategias de cambio cultural, participación ciudadana, acceso a la información para generar confianza y cercanía en la ciudadanía. 9. Promover la

apropiación y uso social del patrimonio documental del Distrito Capital, a través de su protección, conservación, adecuada gestión y fácil acceso por parte de la ciudadanía. 10. Mejorar la oportunidad en la gestión administrativa, garantizando la adquisición de bienes y servicios, que satisfagan las necesidades de la entidad y la ciudadanía, en el marco de la optimización de los recursos asignados.

Información de contacto

Nombre: Edna Catalina Moreno Garzón

Teléfono: 6013813000

Correo electrónico: contratossgeneral@alcaldiabogota.gov.co

Información relacionada

Valor total del PAA: 188.881.710.644 COP

Límite de contratación Menor Cuantía: 640.575.000 COP

Límite de contratación Mínima Cuantía: 64.057.500 COP

El Plan Anual de Adquisiciones es un documento de naturaleza informativa y las adquisiciones incluidas en el mismo pueden ser canceladas, revisadas o modificadas. Esta información no representa compromiso u obligación alguna por parte de la entidad estatal ni la compromete a adquirir los bienes, obras y servicios en él señalados.

Adquisiciones planeadas

Volver al principio

Búsqueda de adquisiciones

Buscar: LÍNEA

Código UNSPSC: Agregar códigos UNSPSC

Modalidad de selección: Agregar

Eliminar filtros

Adquisiciones planeadas

Adquisiciones planeadas (7)

Código UNSPSC	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Fecha estimada de presentación de ofertas	Duración del contrato	Modalic selecci
81161707 83111507 81161708 81161709 81161710 81161711 81161712 43232400 43233502 43233504 81111503 81111504 81111808 81112106	ID-932 Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, (...)	Julio	Julio	3 Año(s)	Seléccic abreviac acuerdc
80111500	ID-602 Prestar servicios profesionales desde el ámbito de su disciplina, para apoyar la implementación de la estrategia en las líneas de operación par (...)	Enero	Enero	335 Día(s)	Contrata directa
80111500	ID-603 Prestar servicios profesionales desde el ámbito de su disciplina, para apoyar la implementación de la estrategia en las líneas de operación par (...)	Enero	Enero	335 Día(s)	Contrata directa
80111500	ID-604 Prestar servicios profesionales desde el ámbito de su disciplina, para apoyar la implementación de la estrategia en las líneas de operación par (...)	Enero	Enero	335 Día(s)	Contrata directa

80111500	ID-605 Prestar servicios profesionales desde el ámbito de su disciplina, para apoyar la implementación de la estrategia en las líneas de operación par (...)	Enero	Enero	335 Día(s)	Contrata directa

1 2 »

Exportar excel | Export Excel(CSV)

Necesidades adicionales

Volver al principio

Búsqueda de necesidades adicionales

Buscar:

Código UNSPSC: Agregar códigos UNSPSC

Eliminar filtros

Necesidades adicionales

Necesidades adicionales (0)

Códigos UNSPSC posibles	Descripción	Datos de contacto del responsable	¿Este proceso es susceptible de limitarse a MiPymes?	¿Este proceso es susceptible de e

No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados

Exportar excel

Versiones previas

Volver al principio

Versiones previas

Usuario	Misión y visión	Perspectiva estratégica	Fecha de modificación	Versión	Descargas
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	2/01/2025 9:24:58 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	1	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	20/01/2025 6:55:26 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	2	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	23/01/2025 11:59:39 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	3	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	14/02/2025 6:08:22 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	4	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	14/03/2025 6:35:56 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	5	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	19/03/2025 5:06:59 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	6	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	16/04/2025 5:38:57 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	7	Descargar
DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	5/05/2025 4:17:32 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	8	Descargar

DIEGO FELIPE NEIRA ZAPATA	Misión: La secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones ...	16/05/2025 9:12:44 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	9	Descargar
MAURO [illegible]	Misión: La secretaría General de la Alcaldía articulació ...	1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a	18/06/2025 3:06:23 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima,*	10	Descargar

© VORTAL 2019 Términos de uso Normativa Soporte Remoto Ayuda Español (Colombia) **018000-52-0808** www.colombiacompra.gov.co/soporte Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

1. **Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso.**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en el marco de sus principales funciones apoya el seguimiento y cumplimiento de las metas del Plan Distrital de Desarrollo y para materializar los proyectos estratégicos de la ciudad, incorpora la modernización institucional y robustece la red multicanal de servicio a la ciudadanía.

En este sentido, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, lidera la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía con el fin de garantizar el acceso a la oferta institucional y el mejoramiento en la prestación de servicios.

En cumplimiento de las funciones asignadas, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene como propósito establecer lineamientos, estrategias y herramientas orientadas al mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía, así como a su prestación eficaz y eficiente en el Distrito Capital. Su objetivo es garantizar una atención confiable, ágil, digna y de calidad a la ciudadanía, a través de la Red CADE, la cual integra diversos canales de atención así:

- Canal Presencial: SuperCADE, CADE y SuperCADE Móvil.
- Canal Virtual: Correo electrónico, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, SuperCADE Virtual, Redes Sociales, Chat, ChatBot y Video Llamada de la Red CADE.
- Canal Telefónico: Línea 195 Bogotá.

Frente al canal telefónico, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como "*único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios"* y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde Mayor instó a las entidades Distritales para "*incluir la Línea 195 como el canal telefónico a través del cual los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar detalladamente todo tipo de información".*

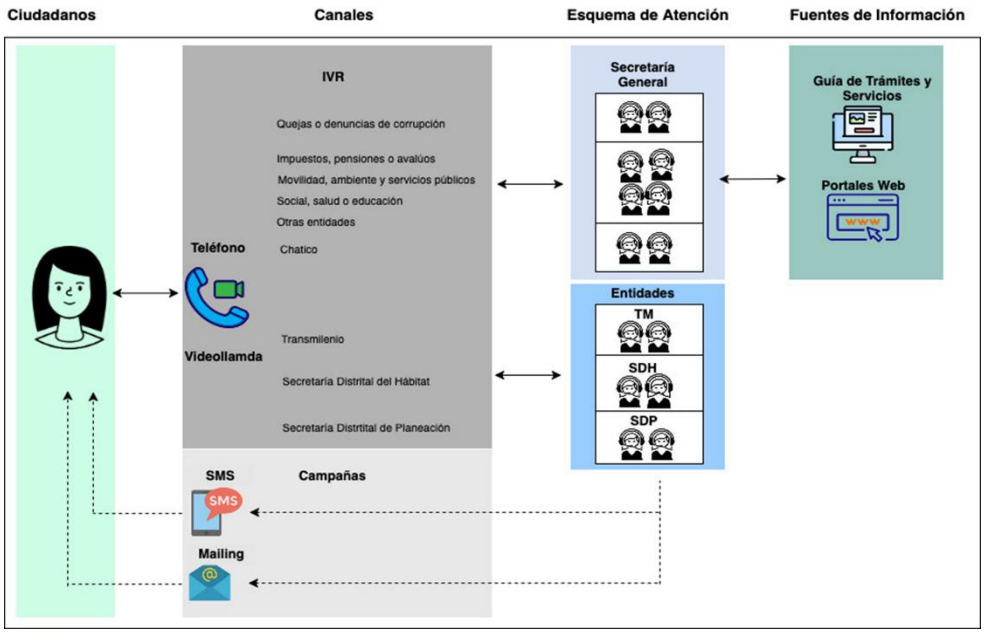
En cumplimiento de su objetivo, este medio de contacto ha venido operando de manera ininterrumpida bajo un modelo de centro de contacto convencional con atención a la ciudadanía mediante interacción con agentes multicanal.

La Línea 195 Bogotá ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la administración distrital (más de 65 entidades), vía telefónica (local y móvil), correo electrónico, mensajes de texto, correos electrónicos, chat, video y llamadas para la atención de la comunidad oyente y con discapacidad auditiva, como medio para la inclusión social.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Hasta la vigencia 2025, la operación de la Línea 195 se ha desarrollado bajo un modelo convencional de BPO como centro de contacto a la ciudadanía que puede resumirse en el siguiente esquema:

Esquema de operación actual



Fuente: Elaboración propia

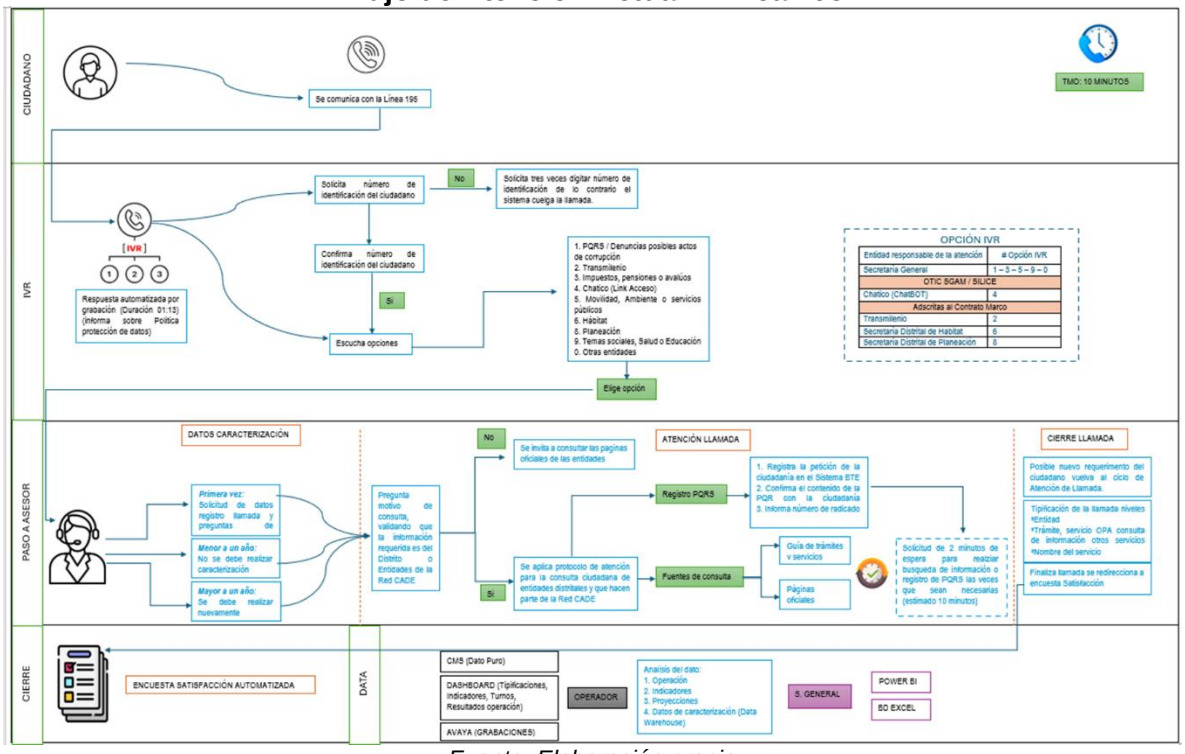
La Secretaría General maneja 5 skills que son Inbound, Bogotá Te Escucha, Denuncias por posibles actos de corrupción, Videollamada y Chatico (Paso a asesor). La atención, para todos estos skills se hace con un grupo de 73 agentes.

Así mismo, a través del IVR de la línea 195 ingresan llamadas para Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación y la Agencia Atenea. Estas entidades, sin embargo, tienen su propio equipo y esquema de atención, los cuales son contratados de forma independiente. En términos de transferencia de llamadas, se tiene integración con la Línea Púrpura de la Secretaría de la Mujer.

En cuanto al flujo de atención, para el caso de Inbound que es el más representativo, se tiene lo siguiente:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Flujo de Atención Actual - Línea 195



Fuente: Elaboración propia

Este modelo de atención ha venido operando de forma similar durante los últimos años, pero presenta una serie de limitaciones, dentro de las cuales se pueden citar las siguientes:

- Depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.

- No hace aprovechamiento de tecnologías avanzadas que permitan hacer más ágil y efectiva la atención.

- Se centra en la entrega de información, pero no resuelve todo el ciclo del servicio, es decir no es transaccional.

- Tiene fuentes de información limitadas ya que usa la Guía de Tramites y Servicios del Distrito (https://bogota.gov.co/servicios/inicio) y los portales web de las entidades distritales y nacionales, pero no aprovecha todos los datos e insumos

disponibles en medios, canales o recursos de información, que permitan atenciones más completas e inteligentes.

- No permite una fácil integración con otros canales la atención de entidades del Distrito o con sistemas de información para prestar un servicio más completo, homogéneo e integrado.

- Presenta altos índices de tiempos de espera hacia los usuarios, pérdida de llamadas e insatisfacción con la respuesta y la atención.

- Se basa en tareas manuales, sin automatización de flujos o de procesos, lo cual hace ineficiente la operación y el servicio.

- No permite hacer seguimiento en tiempo real a los recursos técnicos, humanos y financieros disponibles y, por tanto, se dificulta la toma de decisiones.

- No está integrado con otros canales de atención que administra la Secretaría General como la Red CADE o Bogotá te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/), a través de los cuales se ofrecen servicios o se pueden interponer quejas y solicitudes.

- No hace aprovechamiento de los datos resultantes de la interacción con los ciudadanos, para no pedir información de los ciudadanos cuando vuelven a llamar, para mejorar la operación o para innovar en los servicios y la atención.

Con este contexto, desde la Secretaría General se ha identificado la necesidad de modernización de la Línea 195, enfocada hacia el aprovechamiento del desarrollo e innovación digital, con el fin de lograr interacciones con los ciudadanos mucho más rápidas, pertinentes, efectivas y eficientes y que resuelvan las necesidades de los ciudadanos frente el acceso a los servicios del Distrito y el cumplimiento de sus obligaciones, de una manera más completa. Igualmente, se requiere fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito, para lo cual es necesario acelerar la integración y coordinación con otros canales y la calidad y aprovechamiento de la información, bajo un modelo robusto que incorpore el desarrollo digital, principalmente la Inteligencia Artificial.

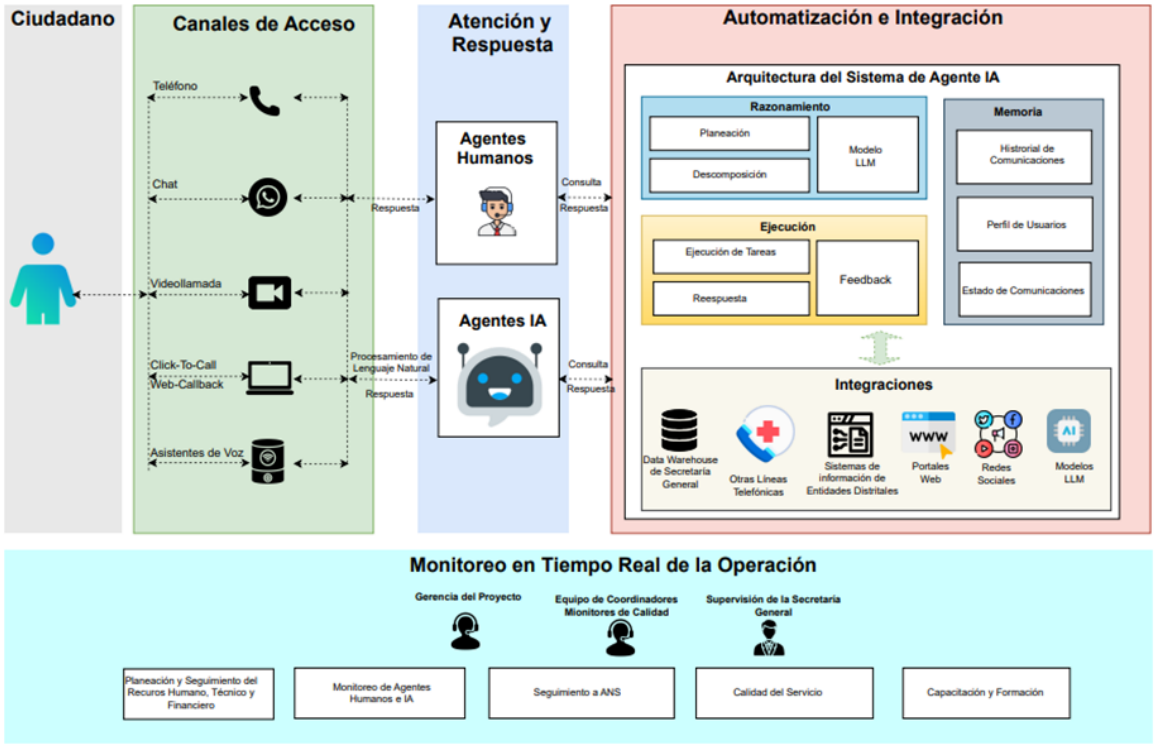
1.1 Estructuración general del proyecto de modernización Línea 195

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, la Secretaría General requiere la contratación de los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Para ello, es necesario implementar un nuevo modelo de operación y de atención de la Línea 195, el cual se resume en la siguiente gráfica:

Modelo de atención y operación propuesto



Fuente: Elaboración propia.

La implementación de este nuevo modelo implica la disposición de una serie de servicios y la ejecución de actividades, por parte del proveedor, en cuatro (4) componentes principales que se describen a continuación:

1.1.1 Componente 1: Canales de Acceso y Atención

Este componente se refiere a los canales mediante los cuales los ciudadanos pueden comunicarse y transar a través de la Línea 195 y, al mismo tiempo, obtener respuesta o servicios concretos.

Los canales de atención e interacción que debe disponer el proveedor son los siguientes:

- **Canales de comunicación por voz**

✓ **Telefónico:** El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:

- **Inbound:** El operador debe garantizar la recepción, atención y registro de las llamadas que ingresen por la Línea 195 para atención de requerimientos ciudadanos de manera oportuna, de calidad y con mejoramiento de la experiencia de servicio.

- **Outbound:** El operador debe garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares, en caso que la Secretaría General requiera su uso, como apoyo a campañas para recolectar información de entidades distritales en relación con encuestas, información específica, confirmación de eventos institucionales, resarcimientos de encuestas de satisfacción, servicios Web Callback, entre los principales.

Los servicios que debe incluir este canal son:

- **La respuesta de voz interactiva (IVR Enrutador):** El operador deberá disponer de un sistema telefónico para recibir llamadas e interactuar automáticamente con las personas a través de grabaciones de voz. Debe ser un sistema automatizado de respuesta interactiva, con voz profesional y/o sintética y orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

- **IVR – Audio texto:** El operador deberá disponer de un IVR que al marcar una opción de menú despliegue una información específica como horarios de atención, información sobre trámites, direcciones de oficinas, entre otros.

- **IVR – Transaccional:** El operador deberá disponer de un IVR que permita interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como el número de identificación u otros, pueda autogestionarse y obtener información específica fechas de pago de servicios públicos el valor a pagar, clasificación del SISBEN, consulta de comparendo, etc. Igualmente, que pueda ejecutar tareas como agendar citas, hacer pagos, hacer seguimiento a solicitudes, entre otros.

  El desarrollo de esta opción de interacción dependerá de la madurez de los demás servicios de información y consultivos, así como de los procesos de integración previstos en el **COMPONENTE 3: Automatización e integración** del presente

documento y deberá ser evaluada por la Secretaría General por su pertinencia, diseño e implementación.

- ✓ **Video llamada:** Este es un canal de interacción estratégico para facilitar el acceso y la accesibilidad a la información con especial atención a población sorda, por lo cual se requiere que el proveedor suministre el servicio a partir del despliegue tecnológico y humano que se necesite.

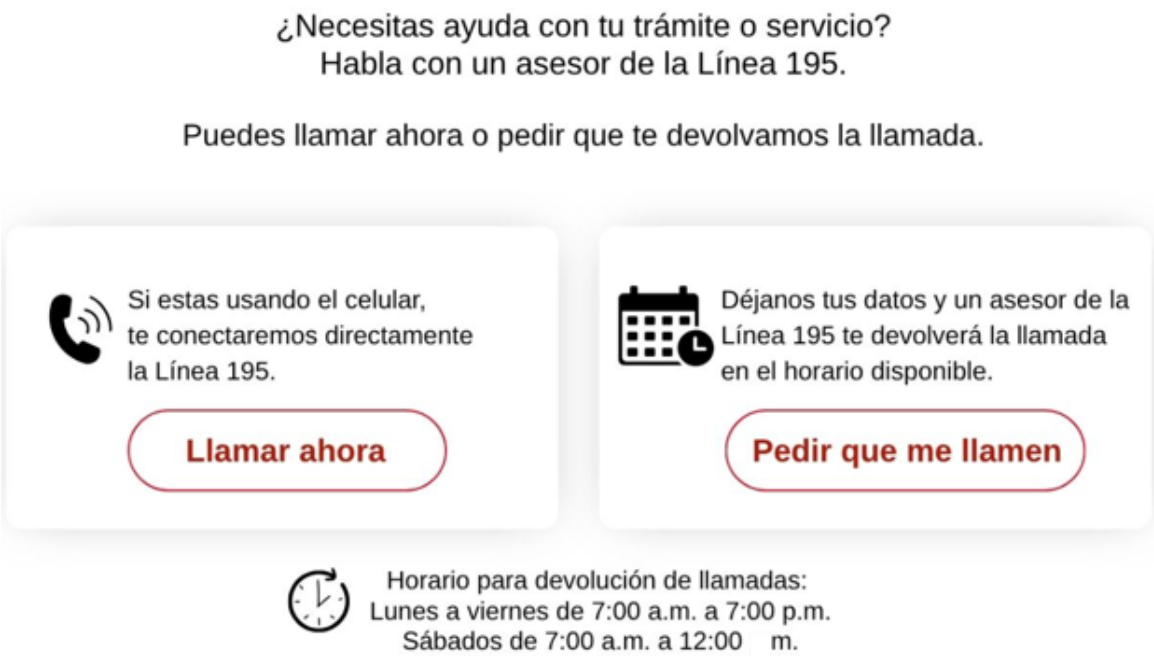
  Si bien el Anexo Técnico de CCE identifica recursos como el talento humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos en Lengua de Señas Colombiana y algunas especificidades técnicas como desarrollos, licencias de plataforma, canal de enlace, entre otras, cobra mayor relevancia que el proveedor estime las condiciones técnicas que la Secretaría General en atención de las política públicas (*Decreto 089 de 2023*: *"Por medio del cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para Bogotá D.C.2023-2034*"/ componente 4: Inclusión Digital) y de norma (Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones y el Acuerdo Distrital 559 de 2014) considera para su operación en el marco de lineamientos de acceso y accesibilidad para personas en condiciones especiales, como son:

  Debe permitir el acceso a mecanismos para ingresar al servicio de video llamada a través del sitio web definido por la Secretaría General y disponer de una plataforma adecuada para la interacción de al menos 3 participantes en pantallas simultáneamente (Persona sorda, Agente con dominio en Lengua de Señas Colombiana y de ser requerido un tercero). Así mismo, si la plataforma lo permite, activar subtítulos automáticos como apoyo.

  De igual manera, se requieren especificaciones técnicas como cámara en HD, audio de buena calidad, iluminación adecuada, evitar contraluces, micrófono funcional para el interlocutor oyente, espacio físico y entorno: fondo neutro y sin distracciones, iluminación frontal, entre las principales.

- ✓ **Clic to Call y Web Callback:** La Secretaría General tiene el Portal Transaccional de Servicios (https://bogota.gov.co/ciudadania/inicio) a través del cual se puede consultar información y realizar trámites y servicios. Desde allí se tiene actualmente acceso a la Línea 195. En este caso, se requiere implementar el servicio de Click to Call y/o Web Callback en el Portal mencionado. A manera de ejemplo, se muestra del diseño que debe hacerse:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III



Este servicio requerirá de implementación de desarrollos inmediatos al inicio del contrato Así mismo, la solución será complementaria con los servicios de inbound y/o outbound, según se requiera. El operador deberá disponer de herramientas para administración, seguimiento y reportería de la operación.

Adicionalmente, la Secretaría General cuenta con la Red CADE (puntos presenciales) donde se disponen servicios de información y orientación a la ciudadanía, escenarios que tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195. La integración con este canal presencial se tiene prevista a través de varios mecanismos, entre los cuales se tiene:

- Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.
- Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.
- Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3.

Estos usos serán definidos por la Secretaría General y revisados en conjunto con el proveedor, el cual debe tener la capacidad de implementar las soluciones respectivas.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General.

- ✓ **Transferencia de llamadas:** El operador debe disponer del servicio para realizar transferencia de llamadas que son recibidas a través de la Línea 195 y deben ser transferidas a otras líneas telefónicas o Call Center, según lo establecido por la Secretaría General y las entidades a las cuales se deba transferir la llamada.

- ✓ **Troncal SIP:** El proveedor debe disponer el servicio de Troncal **SIP** para atender oportunamente las llamadas de los ciudadanos y con los niveles de servicio requeridos.

  - **Canales de comunicación por texto**

- ✓ **Whatsapp:** El servicio de interacciones derivadas de Chatico (Línea WhatsApp +57 3160231524) se encuentra bajo una plataforma externa contratada por la Secretaría General con terceros, cuyo alcance es la respuesta automatizada (chatbot) a preguntas predeterminadas de las interacciones que ingresan a través de WhatsApp y sitio web, es decir, información básica como pico y placa, información general de algunos beneficios como recarga gratuita para Transmilenio, turismo y cultura, oportunidades de Bogotá, empleo, rutas de atención y conversación con un asesor, entre otros.

  El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

  a) **Paso a asesor:** Por parte del proveedor se debe permitir la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente, por lo que se requiere la implementación de recursos técnicos y/o tecnológicos para garantizar las interacciones con la ciudadanía desde la plataforma del operador de Chatico, mediante el ingreso con permisos administrados por dicho operador a través de usuarios y contraseñas.

  Este proceso debe permitir la administración, monitoreo, control y estadísticas de las interacciones derivadas del paso a asesor por parte del proveedor.

  b) **Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor**: A mediano plazo el proveedor debe disponer de sus servicios para facilitar la derivación inversa (desde la Línea 195 hacia Chatico) como alternativa de atención

cuando no haya disponibilidad de operadores (encolamientos en el servicio inbound) para que a través del IVR se pueda derivar al ciudadano en espera hacia Chatico, mediante un mensaje de texto con el enlace de acceso.

Adicionalmente, y acorde con la operación de Chatico y sus necesidades de cobertura, suficiencia y mejora de la calidad, así como las de la Línea 195 para dar respuesta a cobertura y oportunidad del servicio con agentes humanos, se deben identificar alternativas que permitan optimizar las interacciones con la ciudadanía para los casos que son transferidos a asesores desde Chatico. Lo anterior, mediante el uso de Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica.

Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

- ✓ **Mensajería (SMS y Mailing):** El operador debe prestar el servicio de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio y electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaría General y demás entidades, para la realización de campañas o la entrega de servicios. Este servicio se contempla en una sola vía y la entidad asignará las cuentas de correo que sean necesarias, considerando que los correos electrónicos para comunicaciones institucionales operan bajo el dominio de la Secretaría General. Para esto, el proveedor realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos.

- ✓ **Redes Sociales**: Su importancia radica en que son una fuente de información para la Línea 195. No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, el proveedor debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito.

  A partir de dicho modelo de monitoreo y análisis el proveedor debe, por un lado, dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, a través de los canales dispuestos. Igualmente, debe identificar tendencias y patrones de comportamientos de los ciudadanos que permitan anticiparse a las quejas o necesidades, de forma que se convierta en una herramienta inteligente que facilite la gestión y entrega de servicios de una forma más proactiva e inteligente y no sólo por demanda de los ciudadanos.

Las redes que deben ser monitoreadas, al menos son: X, Facebook, Instagram, TikTok, Linkedin. Este modelo puede ser complementado con los demás datos resultantes de las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales habilitados.

- **Canales de comunicación digitales**

✓ **Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica:** El proveedor debe poner en operación agentes virtuales basados en inteligencia artificial generativa y/o IA agéntica para brindar atención a los ciudadanos. Dichos agentes deben tener la capacidad de aprender y resolver diversas metas a medida que operan. Dichos agentes virtuales deben incorporar otros servicios o tecnologías como la Automatización Robótica de Procesos - RPA, Automatización de Procesos Agénticos – APA, Machine Learning y Procesamiento de Lenguaje Natural – NLP.

1.1.2 Componente 2: Atención y Respuesta

Este componente hace referencia a las personas o mecanismos que deben interactuar con el ciudadano para identificar, entender y dar solución a sus necesidades específicas.

En este caso, el proveedor deberá disponer los siguientes tipos de recursos:

- **Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica:**

El operador debe diseñar, configurar, operar y re-entrenar agentes virtuales basados en IA generativa y/o IA Agéntica. Para ello, deberá disponer de una arquitectura tecnológica y un modelo basado en Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica, como el que se señala en el **COMPONENTE 3: Automatización e integración.**

Los agentes IA deben tener, al menos, las siguientes funcionalidades o capacidades:

***- Percibir cambios dinámicos en el comportamiento de la ciudadanía que hace uso de este canal*:** Los agentes de IA deben detectar e interpretar cambios en el comportamiento y las preferencias de la ciudadanía que interactúa a través del canal telefónico, identificando cambios en los patrones de interacción, tendencias en las consultas y cambios de opinión en los comentarios.

Esta capacidad proporciona información valiosa que debe ser usada para mejorar las interacciones con el ciudadano y personalizar las respuestas y servicios de la Línea 195.

- Acciones de respuesta: Los agentes IA deben responder rápidamente a las necesidades de la ciudadanía con información en tiempo real y precisa sobre los servicios de las entidades del Distrito y las vinculadas a la Red CADE. Así mismo, deben escalar de forma autónoma problemas críticos, proporcionar respuestas instantáneas a consultas comunes y ajustar las respuestas según la opinión o conversación del ciudadano.

Para ello es importante considerar que para este canal es de relevancia ofrecer información en tiempo real sobre las novedades del servicio que puedan presentar las entidades por su dinámica en los canales de atención y especialmente los reportes que inciden en la prestación del servicio presencial en la Red CADE (suspensión de atención, modificación de horarios de atención, etc.). Así mismo, debe proveer información derivada de campañas (vacunación, vencimiento a pago de obligaciones, subsidios, apoyos o ayudas del gobierno, etc.) y actualización de información de interés general que se promueva desde las entidades que hacen parte de la Red CADE.

- Razonamiento e interpretación: Los agentes de IA deben tener la capacidad de analizar amplios conjuntos de datos, extraer patrones significativos y obtener información útil. De igual forma, deben comprender consultas complejas de los usuarios y predecir posibles problemas, ofreciendo respuestas precisas y contextualizadas. Esto permite mejorar su capacidad para tomar decisiones informadas en tiempo real.

- Habilidades de resolución de problemas: Los agentes de IA deben resolver una amplia gama de desafíos relacionados con el servicio a la ciudadanía, como el caso de usuarios difíciles, irrespetuosos y/o recurrentes, a través de sus capacidades analíticas para sortear obstáculos y ofrecer soluciones efectivas. También puede preverse estas habilidades en los casos que requieran brindar asistencia con la información de un trámite (secuencia del paso a paso).

- Inferencia y aprendizaje: Los agentes de IA deben interactuar continuamente con los datos de los usuarios registrados, fuentes de información y bases maestras (Data Warehouse), participando en procesos de inferencia y aprendizaje.

Deben permitir que el Agente Virtual analice interacciones pasadas, identifique patrones y anticipe las necesidades del ciudadano con quien se relaciona, facilitando el entendimiento y la interpretación correcta de lo que busca el solicitante y de esta forma adaptar estrategias y desarrollar su capacidad de toma de decisiones, brindando un soporte proactivo.

- Análisis de acciones y resultados: Los agentes de IA deben tener la capacidad de simular escenarios y evaluar los posibles impactos para predecir los resultados. Esto facilita a los equipos de la Línea 195 tener información para la planificación estratégica, la

mitigación de riesgos y la optimización de recursos.

- Autonomía: Los agentes de IA deben operar con cierto grado de autogobierno, tomando decisiones y gestionando recursos de forma autónoma. Deben atender consultas rutinarias, escalar problemas complejos a agentes humanos y adaptar su comportamiento a las cambiantes necesidades de los ciudadanos.

- Objetivos: Los agentes de IA deben alinear sus acciones con objetivos específicos de atención al ciudadano, como reducir los tiempos de respuesta y mejorar las tasas de resolución. Esta alineación garantiza que los agentes de IA contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Línea 195 y de la política de servicio a la ciudadanía en el Distrito.

- Integración en todos los puntos de contacto: Los agentes de IA deben poder implementarse en múltiples canales, garantizando una experiencia fluida para el usuario. Deben interactuar con los ciudadanos a través de chatbots en sitios web o aplicaciones de mensajería, por ejemplo.

- Acceso a la información: Los agentes de IA deben poder conectarse con bases de conocimiento, bases de datos de la Secretaría General y sistemas de información de las entidades del Distrito, para acceder a información y transacciones relevantes. Deben recopilar y sintetizan datos para atender las solicitudes de los clientes y resolver problemas.

- Conversaciones naturales: Los agentes de IA deben tener la capacidad de procesamiento del lenguaje natural para interactuar con los ciudadanos en conversaciones fluidas y naturales. Para ello, deben emular interacciones humanas, fomentar el diálogo significativo y crear una buena relación con los clientes.

- Procesamiento de solicitudes en lenguaje natural: Los agentes de IA deben tener la capacidad de comprensión del lenguaje natural para interpretar y procesar entradas de texto o voz. Deben analizar patrones lingüísticos, señales contextuales y la intención del ciudadano para descifrar sus necesidades y consultas con precisión.

Para la implementación del esquema de atención a través de Agentes IA, el proveedor deberá hacerlo en tres etapas así:

- Fase 1: Servicios de Información: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer información a los ciudadanos que acceden a la Línea 195, a través de sus distintos canales, sobre los trámites y servicios del Distrito.

Este tipo de servicios de información debe comenzar a proveerse desde el tercer mes de ejecución del contrato. Para ello se puede estructurar un modelo para todos los trámites y

servicios o iniciar con aquellos más relevantes y progresivamente incorporar los demás hasta llegar a toda la oferta en el mes 6 de ejecución del contrato.

Para esto, el proveedor debe integrarse y hacer uso de las siguientes fuentes de información:

- **La base de datos de oferta distrital** que administra la Secretaría General, que actualmente contiene la información sobre 1.423 trámites y servicios que corresponden a 76 entidades que prestan servicios en el Distrito. La información común que hoy en día incluye cada uno de los trámites y servicios es la siguiente:
  - Fuente
  - Número de identificación del trámite o servicio
  - Nombre del trámite o servicio
  - Tipo de trámite o servicio
  - Estado del trámite o servicio
  - Costo del trámite o servicio
  - Canal para acceder al trámite o servicio
  - Resultado del trámite o servicio
  - Tiempo para obtener el resultado trámite o servicio
  - URL donde se puede realizar el trámite o servicio
  - Propósito del trámite o servicio
  - Medio para obtener el resultado del trámite o servicio
  - Requisitos de persona natural para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Requisitos de persona jurídica para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Periodo en el que se puede realizar el trámite o servicio
  - Medio para hacer seguimiento a la solicitud del trámite o servicio
  - Nombre de la entidad ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio
  - Identificador de la ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio

- **La base de datos de puntos de atención** de las entidades del Distrito que contiene la información de 1.335 puntos presenciales (Nombre, dirección, contacto, responsable), 860 virtuales (536 URLs, 254 correos electrónicos y 70 redes sociales) y 281 números telefónicos.

- **La base de datos de caracterización de los ciudadanos** que incluye variables como las siguientes:
  - Nombre y apellidos completos
  - Correo electrónico
  - Número de contacto
  - Tipo de persona: Natural / Jurídica.

- Género
- Ciudad
- Departamento
- Localidad
- Barrio
- Etnia: Afrodescendiente / Indígenas/ Mulato / Negro (a) / Palenquero / Raizal / Rom o Gitano (a) / otras / cual / ninguna.
- Fecha de nacimiento
- Víctima de conflicto armado: Si / No
- Tipo de discapacidad: Auditiva / Cognitiva / Física / Múltiple / Psicosocial o mental / Sordo – Ceguera / Visual

- **La base de datos de interacciones ciudadanas** que incluye variables como:
  - Motivo de la solicitud
  - Nombre de la entidad
  - Categoría
  - Trámite o servicio
  - Información de solicitud
  - Respuesta que se obtuvo a la solicitud
  - Fecha y hora de ingreso de la llamada
  - Fecha y hora de finalización de la llamada

Estas bases de datos se encuentran en el Data Warehouse que administra la Secretaría General y que se detalla en el siguiente numeral. Para ello, el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas y construir y mantener el modelo de Inteligencia Artificial respectivo.

- Fase 2: Servicios de consulta: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer servicios de consulta online. Para este caso, se entiende como un servicio de consulta aquel en el cual el ciudadano requiere digitar un parámetro o información (Nombres, número de identificación, código, número de placa, fechas, CHIP, por ejemplo) y como resultado accede a una información específica, a un documento o a un resultado particular (Una cita, un número de radicado, por ejemplo).

De acuerdo con la información actual de la base de datos de oferta distrital, existen 313 trámites y servicios que están totalmente en línea y cerca de 400 que están parcialmente en línea. De este universo, el proveedor, en conjunto con la Secretaría General, debe identificar aquellos que son servicios de consulta y realizar las integraciones necesarias para proveerlos a través de agentes IA de la Línea 195.

Para esto, el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas en acompañamiento de la Secretaría General para la gestión ante las entidades. Este tipo de servicios deben estar disponibles a partir del sexto mes de ejecución del contrato y se pueden incorporar nuevos progresivamente.

- Fase 3: Servicios transaccionales: En esta etapa, los agentes IA deberán proveer servicios transaccionales más complejos. Para este caso, se entiende como un servicio transaccional aquel en el cual el ciudadano puede hacer totalmente online los procesos y etapas para realizar un trámite o acceder a un servicio. Dichas etapas pueden ser las de autenticarse para acceder a un sistema de información o aplicación, registrar información o cargar documentos, hacer pagos, hacer seguimiento y recibir el resultado.

Como ya se dijo, en la actualidad existen 313 trámites y servicios registrados en la base de datos de oferta distrital que están totalmente online. De este universo, el proveedor, en conjunto con la Secretaría General, debe identificar aquellos que son servicios que, por su impacto y facilidad, son susceptibles de disponer a través de agentes IA de la Línea 195.

También en este caso el proveedor deberá hace las integraciones técnicas respectivas, en acompañamiento de la Secretaría General para la gestión ante las entidades. Este tipo de servicios deben estar disponibles a partir del mes 12 de ejecución del contrato y se pueden incorporar nuevos progresivamente.

Para la atención, el proveedor debe vincular los instrumentos y/o herramientas derivadas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía aplicables a la Línea 195 como son las políticas de uso y protección de datos personales, los protocolos de servicio (a partir de los manuales de servicio a la ciudadanía), guiones, fuentes de consulta, encuestas de satisfacción y normativa aplicable, entre los principales.

El proveedor debe disponer todas las capacidades, servicios y herramientas tecnológicas necesarios para el diseño, configuración, pruebas, operación y re-entrenamiento de los agentes IA. A través del contrato se podrán hacer desarrollos e integraciones.

- **Agentes Humanos en Sitio:**

Un segundo componente es el de los agentes humanos en sitio. Actualmente la Línea 195 atiende con 73 agentes en sitio y su función principal es la de brindar información y orientación en un primer nivel. Sin embargo, la perspectiva, dentro del proceso de modernización de la Línea 195, es que los agentes virtuales puedan proveer información mientras que los agentes humanos en sitio puedan prestar servicios mucho más especializados como la recepción de PQR, paso a asesor, información especializada como

rutas de acceso a plataformas tecnológicas, rutas para el ejercicio o restablecimiento de derechos, denuncias por corrupción, entre los principales) o en los casos en que el ciudadano solicite la atención con un asesor humano.

En consecuencia, es importante aclarar que, en esta estrategia de atención mixta, a medida que se implementan los agentes virtuales, el número de agentes en sitio tenderá a disminuir en el tiempo. Dicha disminución no necesariamente corresponde a los criterios de elasticidad que prevé el *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024.*

De acuerdo con lo anterior, en el caso de agentes humanos se planeta la siguiente distribución:

- Fase de transición y estabilización: El proveedor debe tener en cuenta que actualmente la Línea 195 está en operación y que debe garantizarse la prestación de los servicios de forma ininterrumpida. Para ello debe hacer la migración de los servicios entre operadores y la estabilización de la operación con agentes humanos. Durante los 3 primeros meses el esquema de atención será basado totalmente en agentes humanos y paralelamente, el proveedor debe desarrollar y probar el modelo de atención con agentes virtuales basado en IA.

- Fase 80%-20%: Posterior a la fase transición y estabilización, y con la entrada en operación de agentes virtuales para la entrega de servicios de información, el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20%, el número de agentes humanos. Este esquema debe implementarse desde el mes 4 hasta el mes 9 de ejecución del contrato.

- Fase 60%-40%: A medida que se incorporan nuevos servicios a través de los agentes virtuales, como los de consulta, nuevamente se deberá disminuir el número de agentes humanos. Por ello, a partir del mes partir del mes 10 y hasta el mes 15 el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20% adicional, el número de agentes humanos.

- Fase 40%-60%: Considerando la implementación de servicios transaccionales y nuevos servicios de consulta y de información, a partir del mes 16 de ejecución y hasta el final del contrato, el proveedor deberá disminuir un 20% adicional de agentes humanos.

Para soportar la operación de los agentes humanos y virtuales, el proveedor debe disponer del software o plataforma omnicanal de centro de contacto, que permita gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención. De igual manera, dicha plataforma debe estar integrada con las bases de datos de oferta, puntos de atención, caracterización de ciudadanos e interacciones ciudadanas de la Secretaría General, de manera que los datos de las interacciones, la caracterización de los ciudadanos y demás

información, queden disponibles en dicha infraestructura y puedan ser usados en otros proyectos que se adelantan desde la Secretaría General.

De otra parte, cada agente en sitio debe tener la posibilidad de hacer consultas al modelo IA que soporta los agentes virtuales, de forma que pueda brindar orientación de manera más rápida y pertinente. Para ello el proveedor debe disponer alguna interfaz digital que facilite esta tarea para los agentes en sitio.

Para lo anterior, deberán hacerse los desarrollos e integraciones respectivas. Finalmente, cada uno de los agentes en sitio debe disponer del licenciamiento de ofimática respectivo.

Adicional a los agentes en sitio, el proveedor debe disponer el siguiente equipo humano para la coordinación, seguimiento y formación:

- Agente profesional en sitio.
- Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada) con estudios aprobados en lenguaje de señas colombiana, en nivel intermedio.
- Supervisores de servicios BPO.
- Líder de calidad.
- Formadores.
- Puesto de trabajo sin agente para el monitoreo y seguimiento por parte de la supervisión de la Secretaría General.
- Agente en la entidad compradora o backoffice.

1.1.3 Componente 3: Automatización e Integración

Como se mencionó en el numeral anterior, la modernización de la Línea 195 deberá contemplar la implementación de un modelo robusto de automatización inteligente, que mediante tecnologías emergentes como la inteligencia artificial generativa y/o agéntica integre agentes virtuales automatizados, asistentes virtuales conversacionales (voicebots, chatbots) e IVR avanzado.

Los agentes IA deberán operar en tiempo real, integrándose con sistemas críticos como el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, el Data Warehouse (DWH) y Bogotá Te Escucha (BTE), garantizando interoperabilidad mediante API REST y cumpliendo estándares de seguridad. Esto permitirá simplificar procesos, reducir tiempos de espera y ofrecer una atención ágil, segura y centrada en las necesidades del ciudadano, alineada con los objetivos de transformación digital del Distrito.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

El Voicebot debe gestionar llamadas telefónicas (IVR transaccional), validación de identidad, agendamiento de citas y consultas básicas mediante voz. En cuanto al Chatbot atenderá interacciones derivadas de WhatsApp y/o Chatico y correo electrónico, enfocado en preguntas frecuentes, derivación a agentes humanos y soporte asincrónico. Se esperan flujos adicionales para transacciones complejas (ej.: seguimiento de trámites) y orquestación entre canales (ej.: iniciar en voicebot y continuar en portal web).

Estas soluciones deberán automatizar flujos de atención basados en IA generativa y agéntica, con capacidad de aprendizaje y respuesta contextualizada (reconocimiento de intenciones), procesamiento de lenguaje natural, memoria de conversación, personalización de las interacciones, resolución de problemas complejos y análisis de sentimiento.

Los flujos conversacionales deben permitir la atención autónoma de solicitudes frecuentes, como consulta del estado de trámites, requisitos, radicaciones, orientación general, entre otros casos de uso que se logren identificar, con el propósito de simplificar y mejorar la experiencia del ciudadano.

Algunas de las especificaciones técnicas son:

- Escalamiento inteligente de incidentes: La solución deberá implementar algoritmos de inteligencia artificial capaces de identificar solicitudes que no puedan ser resueltas por los agentes virtuales en el primer nivel de atención, y escalarlas automáticamente a operadores humanos especializados de la Línea 195. Este proceso deberá preservar la memoria conversacional y los datos previamente suministrados por el ciudadano, evitando la repetición de información. Así mismo, se requiere la integración técnica mediante APIs REST con sistemas como Bogotá Te Escucha y SAT Web, garantizando la continuidad del flujo de atención sin interrupciones ni pérdida de contexto.

- Clasificación automática de solicitudes: La solución deberá utilizar técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y modelos de reconocimiento de intenciones para categorizar de manera automática y precisa los trámites, servicios y entidades responsables de la atención de cada solicitud ciudadana. Esta clasificación deberá estar integrada con el catálogo distrital de trámites y servicios, disponible a través del Portal Transaccional de Servicios, lo que permitirá una asignación eficiente y contextualizada de cada caso, mejorando la experiencia del ciudadano y optimizando los procesos de atención.

- Orquestación automática entre canales: La solución deberá garantizar flujos transaccionales integrados entre los diferentes canales de atención, incluyendo la Línea

195, Chatico, SAT Web, Bogotá Te Escucha, el Portal Transaccional de Servicios, redes sociales y portales de entidades, mediante el uso de API REST y Webhooks. Esta orquestación deberá permitir la continuidad de la atención entre canales sin pérdida de información ni repetición de datos por parte del ciudadano. Por ejemplo, si un usuario inicia un proceso de agendamiento a través de Chatico y este requiere ser escalado, el flujo deberá continuar en la Línea 195 conservando los datos suministrados.

- Atención autónoma de consultas frecuentes: La solución deberá permitir la solución automática, sin intervención humana, de solicitudes recurrentes como la consulta del estado de trámites, requisitos, horarios de atención y agendamiento de citas. Esto se logrará mediante integraciones directas con sistemas del Distrito, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse (DWH), a través de APIs seguras. Además, se deberá habilitar la validación de identidad del ciudadano y la ejecución de acciones transaccionales desde los agentes virtuales, evitando la redirección a enlaces externos y garantizando una experiencia fluida y completa desde el canal de origen.

- Enrutamiento inteligente a agentes humanos: La solución deberá contar con mecanismos de detección automática de complejidad en las interacciones, tales como trámites no estandarizados o solicitudes fuera del alcance de los agentes virtuales. Este enrutamiento deberá estar integrado con herramientas de Workforce Management (WFM), permitiendo la asignación eficiente de casos en función de la carga laboral, nivel de especialización y disponibilidad en tiempo real del personal operativo.

- Captura y análisis de preguntas frecuentes: La solución deberá implementar mecanismos de extracción automatizada de patrones de interacción, utilizando técnicas de análisis de datos sobre la información recopilada en el Data Warehouse (DWH). Estos análisis deberán generar insights que permitan retroalimentar y optimizar los modelos conversacionales de inteligencia artificial, mejorando progresivamente su precisión y cobertura. El tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles, así como su almacenamiento temporal por un período mínimo de 12 meses.

***Ejemplo caso de uso*:** Un ciudadano que consulte vía teléfono sobre el estado de su traspaso de vehículo debe ser atendido por un voicebot que se conecta vía API con el Portal Transaccional de Servicios, verifica el estado en tiempo real, y si el trámite requiere corrección, transfiere al módulo de seguimiento de trámites para que el ciudadano continúe su proceso por la web o en la misma llamada.

Para que este tipo de atención y servicios se pueda dar, se requiere, al menos, lo siguiente:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- **Diseño y operación de una arquitectura y un modelo de IA**

Para la puesta en funcionamiento de agentes virtuales de atención, al igual que para facilitar la labor de los agentes humanos, se requiere un modelo basado en IA generativa y/ agéntica en sus diferentes componentes (Razonamiento, Memoria, Acción, por ejemplo).

El proveedor debe realizar las tareas de diseño, pruebas, evaluación, puesta en operación, administración, actualización y evolución progresiva de dicho modelo, a medida que se integran nuevas fuentes de información. Igualmente, debe disponer del conocimiento técnico, herramientas y servicios tecnológicos para soportar dicho modelo en sus diferentes etapas.

Finalmente, debe realizar las actividades necesarias para la integración de las diferentes fuentes de datos e insumos para la puesta en funcionamiento del modelo basado en IA.

- **Integración con servicios de la Secretaría General**

El proveedor debe integrar los modelos de IA con el Data Warehouse y bases de datos distritales para alimentarlos con datos históricos (trámites, interacciones, métricas operativas). Esto permite mejorar continuamente la precisión de los agentes virtuales. La integración se realizará mediante API REST/SOAP y ETL, según el numeral 1 del RFI y el Anexo IVR.

Se exige una integración transaccional en tiempo real, es decir que los agentes IA deben iniciar, continuar y cerrar trámites directamente sobre las APIs del Portal; no basta redirigir al ciudadano mediante links. En caso de requerir autenticaciones por parte del ciudadano, el nivel de autenticación se tiene dependiendo del trámite a realizar, por lo cual se evaluará en conjunto la solución para cumplir con dichos niveles desde la solución de la Línea 195.

Ahora bien, en caso de requerirse la integración con fuentes de información de otros canales de interacción de la Secretaría General (presencial, virtual, etc.), la orquestación de flujos se logrará mediante APIs REST y mensajería síncrona/asíncrona para compartir información en tiempo real (ej.: envío de turnos desde un sistema de turnos a WhatsApp, correo o msm). Si un ciudadano agenda una cita de manera virtual y recibe confirmación vía SMS o chatbot.

Para garantizar la interoperabilidad entre Red CADE y canales virtuales en un marco general, se prevé la "Integración con puntos de atención presenciales" (ej.: Digiturno, Quiosco virtual) y "Orquestación de canales multicanal".

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

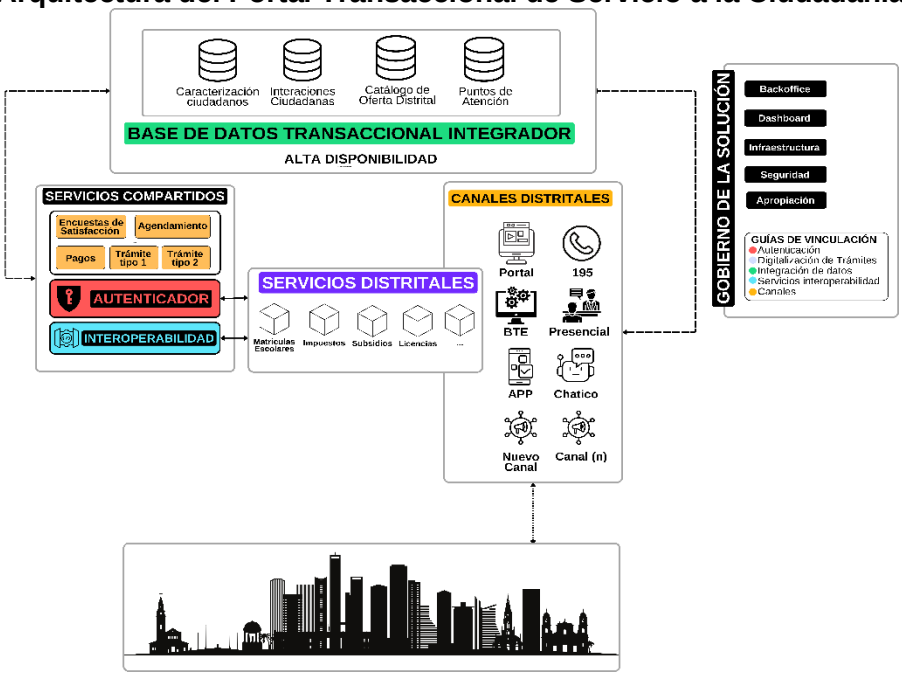
Para el funcionamiento del modelo basado en IA, se requiere, al menos, la integración con los siguientes componentes:

i. Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía

El Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía (https://bogota.gov.co/ciudadania/inicio), que lidera la Secretaría General, integra canales, servicios distritales de autenticación, pagos no tributarios, agendamiento de turnos para atención presencial, solicitudes PQRS, gestión de trámites y servicios, rutas de atención y servicios comunes que faciliten al ciudadano su experiencia con Bogotá.

Todos los componentes de la solución para la Línea 195 deberán estar diseñados para interoperar en tiempo real con el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, el sistema de agendamiento SAT, Bogotá Te Escucha (BTE), Chatico y las aplicaciones específicas de entidades distritales, según sea requerido. La integración se realizará mediante protocolos como API RESTful y Webhooks, garantizando trazabilidad, seguridad y consistencia en la experiencia del ciudadano.

Arquitectura del Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

La interoperabilidad deberá permitir al ciudadano iniciar un trámite desde una llamada telefónica o chat y continuarlo sin fricción en el Portal Transaccional, manteniendo contexto, autenticación y seguridad en todo momento. Estos flujos transaccionales sin fricción, junto con la orquestación multicanal, responden con el objetivo de simplificar la interacción ciudadana y reducir tiempos de resolución.

Adicionalmente, la Línea 195 deberá integrarse progresivamente con los canales de atención de otras entidades distritales, permitiendo una experiencia unificada para el ciudadano, sin importar el punto de contacto. Igualmente, deberán conectarse con los sistemas y aplicaciones de las entidades distritales priorizadas y gestionadas por la Secretaría General, para habilitar transacciones completas desde los canales automatizados, incluyendo el acceso a trámites específicos desde un asistente telefónico o de mensajería.

Todo este ecosistema de atención deberá estar plenamente interoperado con el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía, y permitir el tránsito fluido entre canales (teléfono, web, WhatsApp, agentes virtuales) y servicios del ecosistema de la Secretaría General.

Esta arquitectura no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también posibilita el análisis predictivo de demanda y la mejora continua de modelos IA, alimentados por datos históricos del Data Warehouse y métricas de interacción en tiempo real, asegurando una atención ciudadana ágil, personalizada y centrada en la innovación tecnológica.

Algunas de las especificaciones técnicas son:

- Integración fluida con el Portal Transaccional para ejecutar procesos directamente desde la interacción (ej. iniciar un trámite desde una llamada automatizada). El proveedor debe integrar los sistemas mediante API REST/SOAP, Webhooks y ETL, utilizando las fichas técnicas del Anexo 1, como "*Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales*". Para cada sistema:

    - ***Portal Transaccional:*** Acceso vía API REST/SOAP para transacciones en tiempo real.
    - ***Data Warehouse***: Integración mediante ETL o servicios REST para análisis de datos y alimentación de modelos IA.
    - ***BTE y Chatico***: Conexión via Webhooks/API para orquestación de flujos.
    - ***SAT Web y SUIT***: APIs REST para agendamiento y validación de usuarios.

La Secretaría General proporcionará endpoints, estándares y credenciales y el proveedor debe diseñar los conectores y asegurar la interoperabilidad. No se anticipa necesidad de servicios adicionales.

- La solución debe operar en tiempo real mediante API RESTful con capacidad de escalamiento horizontal para manejar picos de demanda, alineándose con los protocolos de seguridad del Portal Transaccional.

- El proveedor debe implementar los protocolos de seguridad y autenticación definidos por el Portal Transaccional, garantizando la protección de datos. Esta implementación asegura que las transacciones automatizadas, como registro de PQRSD o consulta de estados de trámites, mantengan integridad y confidencialidad.

- El proveedor debe garantizar el consentimiento informado del ciudadano para el uso de datos, incluyendo opciones claras de aceptación/rechazo durante las interacciones.

- Todos los canales (teléfono, web, agentes virtuales, WhatsApp) deben registrar trazabilidad de interacciones en sistemas como el Data Warehouse y Bogotá Te Escucha (BTE), utilizando ETL o servicios REST para asegurar consistencia y auditoría.

Ejemplo caso de uso: Un ciudadano que inicia un trámite por teléfono con Línea 195 puede continuar su proceso en el Portal Transaccional o Chatico gracias a la interoperabilidad entre el sistema IVR, el módulo de seguimiento de trámites y el historial de interacciones del ciudadano.

ii. Data Warehouse

La solución deberá garantizar la interoperabilidad bidireccional con el Data Warehouse de la Secretaría General, habilitando el consumo y retroalimentación de datos estructurados y no estructurados, a través de servicios estandarizados (APIs RESTful, colas de eventos, o pipelines de datos), al menos en tres vías:

- La Línea 195 deberá integrarse a la información del Data Warehouse mediante las APIs dispuestas para tal fin. Esto permitirá identificar a los ciudadanos, de manera que no se le exija dar sus datos cada vez que alguien establece contacto, sino que se pueda construir una huella del ciudadano para mejorar la atención y prestar servicios mucho más inteligentes y anticipados, respetando siempre la seguridad y privacidad de la información.

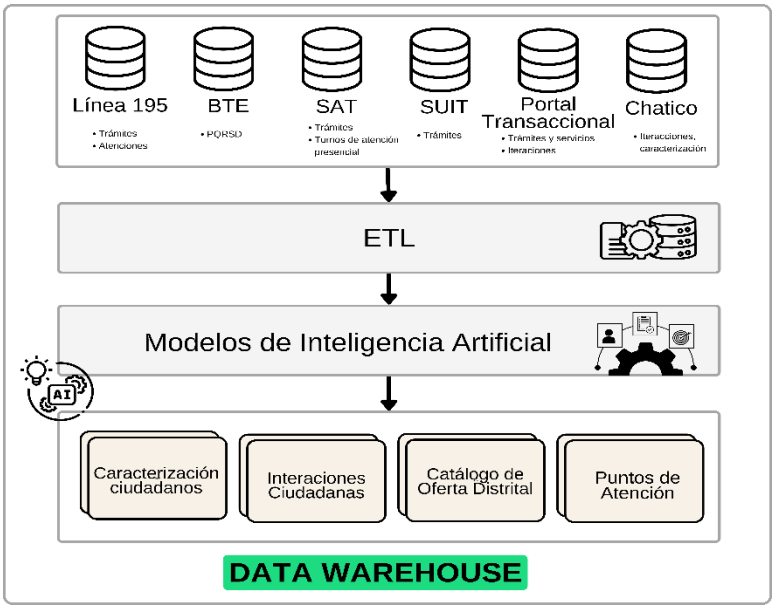
FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

- La solución deberá consumir la información que se encuentra en el Data Warehouse, relacionada con la oferta distrital de trámites y servicios, caracterización de ciudadanos, interacciones, puntos de atención y canales, con el fin de estructurar la definición de árboles de decisión dentro del modelo IA y reglas de negocio del motor de atención automatizada (chatbots, IVR, agentes virtuales), permitiendo una interacción contextual, predictiva y alineada con la demanda ciudadana.

- La información gestionada por la Línea 195, proveniente de la interacción y atención de los ciudadanos será usada para complementar y re-entrenar los modelos de IA, en las bases maestras del Data Warehouse, de manera que permita usarse para mejorar la atención.

La información proveniente de los canales de atención de la Línea 195 debe clasificarse por entidad, tipo de trámite, canal de origen y prioridad de atención, entre otros criterios. Así mismo, se debe garantizar la trazabilidad, anonimización de datos sensibles, almacenamiento temporal (mínimo 12 meses) y preparación de datos para explotación analítica.

Estructura del Data Warehouse



Fuente: Elaboración propia

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Esta arquitectura de datos debe soportar un modelo de analítica avanzada, que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de la demanda ciudadana, identificar cuellos de botella, generar alertas predictivas y ajustar estrategias operativas.

El diseño, desarrollo y puesta en producción de los flujos ETL o servicios REST para integrar la Línea 195 con el Data Warehouse corresponde al proveedor. Así mismo, el proveedor deberá construir conectores API, orquestadores y mallas de servicios, homologar y depurar datos, asegurar calidad, seguridad y trazabilidad.

Por su parte, la Secretaría General suministra endpoints, estándares y accesos, como también le corresponde liderar acercamientos con las demás entidades, entregar credenciales, catálogos de datos y lineamientos técnicos.

Se requiere la implementación de tableros dinámicos (dashboards) accesibles desde el backoffice del Portal Transaccional, así como capacidad de interoperar con herramientas de inteligencia institucional ya existentes. Todos los datos deberán interoperar en formatos estándar y estar alineados con los marcos técnicos del Data Warehouse distrital así:

- Integración automática mediante ETL, servicios REST u otro que aplique. El Data Warehouse de la Secretaría General expone servicios REST seguros que permiten consultar. Allí se dispone de: bases de catálogo distrital de trámites y servicios, caracterización de interacciones, puntos y canales de atención y métricas operativas que nutren la Línea 195 y sus modelos IA generativa.
- Consumo de bases maestras distritales, como catálogos de trámites, servicios, puntos de atención, entidades y ciudadanos.
- Analítica operativa y estratégica de datos, orientada a identificar cuellos de botella, tiempos promedio de atención, concentración de demanda por servicio y canal, entre otros indicadores clave.
- Generación de dashboards para visualización estratégica y operativa de información con filtros por entidad, canal, tipo de solicitud y comportamiento histórico.
- Soporte para analítica avanzada: modelos de clasificación de solicitudes ciudadanas, predicción de demanda, análisis de satisfacción ciudadana.
- Desarrollar un modelo de IA generativa y/o agéntica especializado en servicio a la ciudadanía, entrenado con información distrital y orientado a mejorar la atención automatizada a través de agentes virtuales.
- Desarrollar modelos predictivos que permitan anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y hacer seguimiento a la oferta y rutas de atención, y optimizar la oferta institucional.

- El proveedor debe consumir el API del Data Warehouse, el cual ya cuenta con estándares de información que facilitan su interpretación y proveen los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Ejemplo caso de uso: El módulo de atención de trámites del Portal Transaccional se alimenta en tiempo real con datos de interacción de Línea 195, permitiendo conocer cuántas llamadas recibieron sobre un trámite específico, el tiempo promedio de respuesta, y si hubo necesidad de transferencia a agente humano. Esto permite al Portal anticipar trámites de alta demanda y sugerir automatizaciones.

Para mayor claridad, a continuación se incluye una explicación sobre los sistemas y servicios a cargo de la Secretaría General que se mencionan dentro del Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía:

Bogotá te Escucha – BTE (https://bogota.gov.co/sdqs/): Es una herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción o agradecimientos – PQRSD de forma sencilla. A través de este sistema se direcciona o se da el traslado por competencia a todas las solicitudes a las entidades que hacen parte de la Administración Distrital.

En este contexto, el alcance de la operación de la Línea 195 se constituye en que es el principal canal de interacción con la ciudadanía para la recepción de peticiones verbales, razón por la cual se dispone de un servicio especializado para la atención de dichas comunicaciones.

Como se indicó, el sistema BTE es la herramienta única en la cual los agentes validan en tiempo real el contenido de la solicitud con el ciudadano, registran la información en BTE, entregan el número de radicación correspondiente y dan traslado al competente (de la Secretaría General o Entidad Distrital).

Por último, la Línea 195 deberá interoperar con BTE para registrar solicitudes directamente desde la interacción (vía APIs) asegurando trazabilidad, validación previa del contenido y preservación del contexto de atención.

Chatico: Es un agente virtual que utiliza algoritmos e inteligencia artificial con el objetivo de descongestionar puntos físicos de atención y comunicar ágilmente temas relacionados con la ciudad y que son de interés general.

En este caso, la integración que se requiere con la Línea 195 es el servicio de paso a asesor. Deberá habilitar la funcionalidad de paso a asesor humano, de forma transparente

y contextualizada. Cuando una interacción supera la capacidad del agente virtual, el flujo debe ser escalado al canal Línea 195, conservando la trazabilidad de la conversación.

Sistema de Atención de Turnos - SAT WEB (https://satweb.alcaldiabogota.gov.co/#/login): Es una herramienta tecnológica que permite a la ciudadanía agendar citas y realizar trámites en la Red CADE y otros puntos de atención, facilitando el acceso a los servicios públicos. El sistema puede ser utilizado a través de dispositivos web, aplicaciones móviles, pantallas de acceso público y otros dispositivos. Así mismo, facilita en los puntos presenciales la asignación y llamado a turno en sala.

Si bien, esta herramienta es de uso exclusivo para la operación de los servicios presenciales en la Red CADE, es viable que desde la Línea 195 se articule con el agendamiento de turnos a través de mensajería de texto, por ejemplo, con el propósito de eliminar el uso de impresos y también para el agendamiento de citas a través de la Línea 195.

- **Integración con servicios externos**

Además de las fuentes de información y servicios de la Secretaría General mencionados anteriormente, el diseño e implementación de un modelo basado en IA para la atención a través de la Línea 195, debe fortalecerse mediante el uso de otras fuentes de información y servicios disponibles, con el fin de ampliar la capacidad de respuesta, mejorar la personalización del servicio y fortalecer la cobertura institucional. Por ello, se plantea la integración de las siguientes fuentes externas:

- La solución deberá consultar portales web de entidades distritales y nacionales, información actualizada sobre la oferta institucional de trámites y servicios, así como los canales de acceso habilitados por cada entidad y la manera de acceder a la misma, mediante APIs públicas o conectores definidos.

- El sistema deberá integrar mecanismos de monitoreo a redes sociales, de manera que se puedan identificar necesidades o quejas de los ciudadanos en relación con servicios de las entidades distritales.

- Se requiere integrar con sistemas de información transaccionales de entidades distritales, de manera que se facilite la entrega de servicios de consulta y transaccionales y no únicamente información.

- El sistema debe integrarse con otros canales de atención de las entidades distritales, como líneas telefónicas o chats oficiales, de manera que se pueda hacer

escalamiento o transferencia, preservando el contexto, en los casos en que no sea posible responder desde la Línea 195.

- Integrar otros modelos de IA como LLM (Large Language Models) que permitan enriquecer la capacidad de respuesta de los agentes virtuales, fortaleciendo el lenguaje natural y la generación de respuestas.

Para el cumplimiento será indispensable la disposición tanto de recursos tecnológicos (plataforma interoperable, APIs, orquestadores, mecanismos de trazabilidad) como de capacidades humanas especializadas, que aseguren la correcta integración, gestión y evolución del modelo multicanal e interinstitucional. Para efectos de los desarrollos e integraciones, se incluirán horas por estos dos conceptos dentro del contrato.

- **Contingencia ante fallas**

El oferente debe presentar un Plan de Continuidad/DRP que asegure operación 7 × 24 sin pérdida de servicio. Los sistemas distritales integrados ya cuentan con contingencia propia y deben incorporarse al DRP.

1.1.4 Componente 4 (Transversal): Administración y Operación

La administración y operación de la Línea 195 comprende la disposición de un equipo humano que realice monitoreo, seguimiento y control a los diferentes componentes de la operación y asegure la calidad de estos.

Este equipo de trabajo se establecerá de manera conjunta con el equipo de la Secretaría General designados para tal fin. Este definirá el staff (según la disposición del talento humano que considere la Secretaría General en la orden de compra) que acompañará la ejecución del proceso considerando, además, los espacios y mesas de trabajo necesarios para la revisión de datos, metas, presupuestos, riesgos, planes de mejoramiento, entre otros.

De igual manera, se requiere la implementación de un esquema y herramientas digitales para la gestión de información de manera que el equipo de trabajo designado por las partes pueda acceder y administrar la información en tiempo real para la toma de decisiones. En particular, se requiere lo siguiente:

- *Seguimiento al cumplimiento a las fases y/o cronograma previstas en el proyecto:* Se requiere hacer monitoreo en tiempo real sobre la gestión del proyecto para dar

respuesta a las metas y propósitos establecidos en el alcance y cronograma.

- *Seguimiento al cumplimiento de los ANS:* Se requiere la aplicación de fórmulas para el cumplimiento de indicadores y la disposición de herramientas de consulta (tableros de control, plataformas u otras tecnológicas) que faciliten el control de los resultados para las partes y de esta manera minimizar los riesgos por incumplimiento de ANS, estableciendo acciones correctivas.

- *Monitoreo a la operación de los diferentes componentes técnicos, humanos y financieros*: Facilita el análisis para la toma de decisiones en las predicciones, dimensionamientos y proyecciones de la operación para ajustar a la realidad de la dinámica de la operación, especialmente: 1) de resultados: pérdida de llamadas; baja calidad en las respuestas; tiempos de espera y atención; satisfacción del servicio; quejas y reclamos; y 2) del talento humano: ocupación, capacidad de respuesta de los agentes, ausentismo, rotación, encolamientos, fallos tecnológicos, impacto en los procesos de capacitación y formación, errores de registro y suministro de información, entre los principales. Así mismo, a partir de esta información establecer mecanismos para el seguimiento a la planeación de recursos y control financiero.

- *Generación y visualización automática de reportes:* Consolidación de información de ejecución y/o resultados para la presentación de reportes, boletines y/o informes que se requieran en tiempo real y/o históricos de la operación, como son: datos de la operación (llamadas ofrecidas, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas efectivas, resultados por segmento, datos de georreferenciación) y caracterización de la ciudadanía y de las entidades que hacen parte de la Línea 195 (tipificación).

- *Gestión de la calidad del servicio***:** Diseño e implementación de los mecanismos de medición de satisfacción del servicio de la ciudadanía usuaria de la Línea 195, incorporando las metodologías definidas por la Secretaría General para evaluar la calidad del servicio, satisfacción y experiencia del ciudadano. Estas metodologías se articularán con la Dirección de Calidad de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General.

- *Capacitación y formación:* Mecanismos que faciliten la identificación de las causas por las cuales se presentan errores críticos y no críticos para determinar planes de acción con enfoque hacia el fortalecimiento de los procesos de capacitación y formación, sus mediciones y seguimiento de forma cuantitativa y cualitativa. Así mismo, definir necesidades de temáticas, habilidades blandas, actualizaciones de

información para la planeación e implementación de los procesos formativos en los agentes, así como herramientas para la medición de los aprendizajes de los agentes.

- *Anticipación a necesidades de los usuarios*: Se debe disponer de información que permita hacer análisis de tendencias sobre el acceso a los servicios, necesidades de los usuarios o riesgos. Igualmente, se requiere tener un modelo analítico que permita anticiparse a las necesidades de los ciudadanos y dar respuesta o facilitar el acceso a los servicios o el cumplimiento de las obligaciones, sin que los ciudadanos deban hacer solicitudes ante la administración.

Para realizar estas tareas se requieren los siguientes servicios:

- Un coordinador o gerente
- Mineros de datos
- Analytics
- Speech analytics
- Agentes backoffice

El proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica que permita registrar, consolidar, organizar y acceder a la información mencionada.

2. Canales de Atención

Los canales de atención e interacción que se deben disponer a través del modelo de modernización de la Línea 195 son los señalados en el numeral 1.1.1 de este RFI, a saber:

- **Canales de comunicación por voz**

✓ **Telefónico:** El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:

- Inbound
- Outbound

Los servicios que debe incluir este canal son:

- Respuesta de voz interactiva (IVR Enrutador)
- IVR – Audio texto
- IVR – Transaccional

✓ Video llamada
✓ Clic to Call

- ✓ Web Callback
- ✓ Transferencia de llamadas

- **Canales de comunicación por texto**

- ✓ **WhatsApp**

  El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

  a) Paso a asesor
  b) Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor

- ✓ Mensajería (SMS y Mailing)

- **Canales de comunicación digitales**

- ✓ Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica

3. Horario de Atención

La operación, de cara a la ciudadanía a través de la Línea 195 se segmenta según el servicio, así:

1. Inbound: 24 horas/7 días a la semana/365 días
2. Outbound: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
3. Chat (paso asesor): lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
4. Línea Anticorrupción: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
5. PQR/Bogotá Te Escucha: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones verbales que son registradas en el sistema de Bogotá Te Escucha. 24 horas/7 días a la semana/365 días.
6. Video llamada: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
7. Web Callback: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía.
8. En el caso de agentes virtuales basados en IA, la disponibilidad debe ser de 7x24, los 365 días del año.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

En los casos que el horario de servicio tenga alguna incidencia con ocasión de la aplicación de la legislación laboral colombiana, la Secretaría General evaluará la pertinencia de ajustar los horarios de atención a la ciudadanía en los casos específicos que requiera.

4. **Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos)**

Se anexa documento de volumetría por segmento para el periodo de enero a abril 2025, con los registros disponibles por la Línea 195.

4.1. volumetría IVR enero 2024 – abril 2025

La siguiente cantidad hace referencia al total de llamadas ingresadas por IVR y sus diferentes opciones (según diagrama de IVR en adjunto).

MES	CANTIDAD
ene-24	139.113
feb-24	148.231
mar-24	124.034
abr-24	156.028
may-24	136.801
jun-24	99.219
jul-24	171.932
ago-24	195.740
sep-24	179.201
oct-24	190.219
nov-24	155.791
dic-24	160.143
ene-25	203.611
feb-25	207.892
mar-25	188.470
abr-2025	175.890

4.2 volumetría skill Inbound enero 2024 – abril 2025

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Del total de llamadas recibidas a través del IVR son direccionadas al skill inbound, las que corresponden a información general (primer nivel) de las entidades del Distrito. La siguiente tabla presenta el comportamiento de esta dinámica:

MES / SKILL	RECIBIDAS				ATENDIDAS			
	Inbound	Bogotá Te Escucha	Denuncias por posibles actos de corrupción	TOTAL	Inbound	Bogotá Te Escucha	Denuncias por posibles actos de corrupción	TOTAL
ene-24	26435	3391	180	30006	23959	2998	147	27104
feb-24	31784	4099	210	36093	28171	3175	129	31475
mar-24	29228	3821	227	33276	24261	2943	105	27309
abr-24	39834	1735	235	41804	34441	1364	141	35946
may-24	31015	1575	184	32774	28823	1353	143	30319
jun-24	24447	1381	151	25979	22371	1241	108	23720
jul-24	33255	1205	326	34786	24878	974	225	26077
ago-24	32224	1283	294	33801	28716	1043	220	29979
sep-24	28219	1336	295	29850	26481	1206	225	27912
oct-24	31037	1477	360	32874	28894	1313	277	30484
nov-24	26317	1397	355	28069	24640	1240	299	26179
dic-24	26843	1153	270	28266	24896	1033	234	26163
ene-25	33349	1344	281	34974	30410	1239	248	31897
feb-25	31819	1473	288	33580	29310	1347	271	30928
mar-25	29279	1551	333	31163	27162	1394	293	28849
abril-2025	27459	1154	281	28894	25437	1042	248	26727
PROMEDIO	**30159**	**1836**	**267**	**32262**	**27053**	**1557**	**207**	**28817**

El número restante corresponde a información especializada (segundo nivel) de algunas entidades que están integradas en el IVR de la Línea 195 y cuya atención la hacen con equipos y/o agentes propios mediante contratos independientes en el marco del contrato vigente que tiene suscrito actualmente la Secretaría General.

4.3 volumetría skill Videollamada enero 2024 – abril 2025

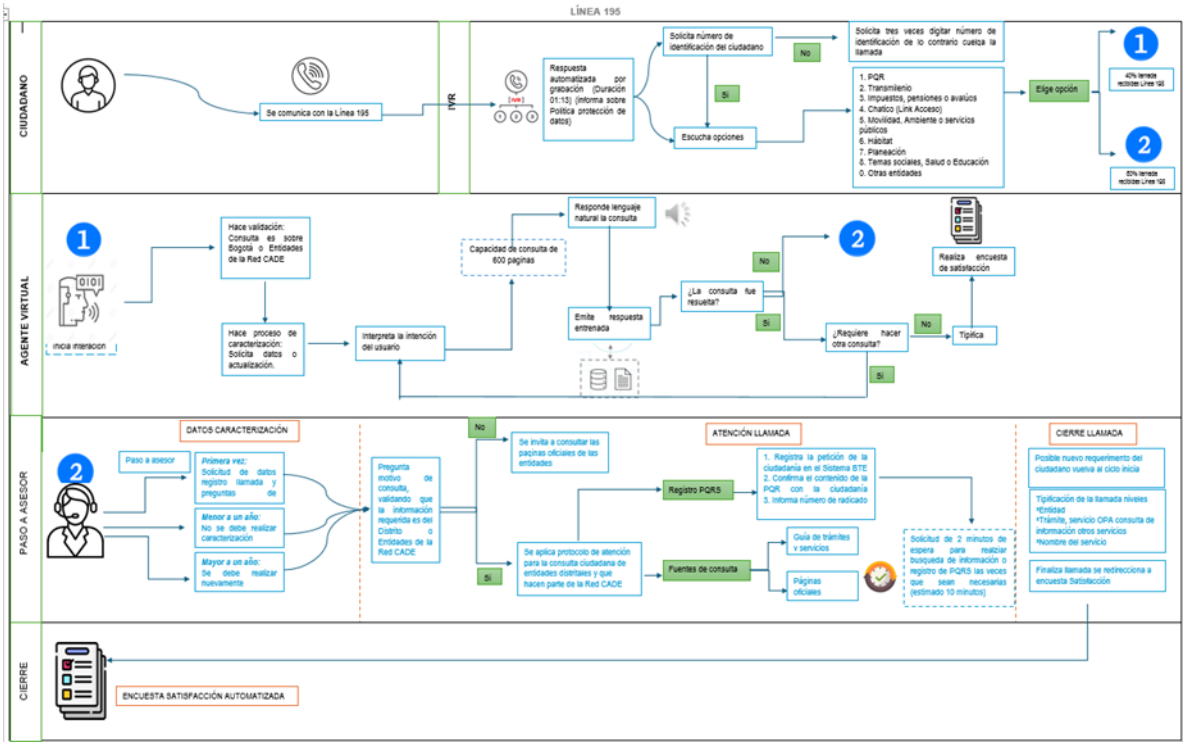
MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS
ene-24	144	131
feb-24	112	103
mar-24	128	113
abr-24	157	140
may-24	97	82
jun-24	78	63
jul-24	98	88
ago-24	54	50
sep-24	43	35
oct-24	46	43
nov-24	33	33
dic-24	33	33
ene-25	47	37
feb-25	44	39
mar-25	20	19
abr-25	78	72
PROMEDIO	76	67

4.4 volumetría skill Chatico / Paso a Asesor Línea 195 enero 2024 – Abril 2025

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS
ene-24	7.065	6.990
feb-24	15.045	14.526
mar-24	3.447	3.298
abr-24	8.290	6.830
may-24	4.594	4.381
jun-24	3.822	3.822
jul-24	4.619	1.615
ago-24	5.185	4.046

sep-24	6.055	4.520
oct-24	5.736	4.465
nov-24	5.520	4.076
dic-24	3.151	2.494
ene-25	3.969	3.210
feb-25	3.969	3.082
mar-25	3.423	2.622
abr-25	4.177	3.844
PROMEDIO	5.593	4.665

5. Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión



Se aclara que este es el flujo actual, el cual es manual e ineficiente y es el que debe ser mejorado a través del modelo de IA mencionado en el numeral 1 donde se describe la necesidad.

6. **TMO por proceso de negocio**

TMO	
Inbound	9:14
Bogotá Te Escucha	13:40
Denuncias por posibles actos de corrupción	5:18
Video llamada	2:55
Chatico	12:48

Se aclara que estas cifras son las actuales y deben ser mejoradas a través del modelo de IA mencionado en el numeral 1 donde se describe la necesidad.

7. **Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)**

Las llamadas outbound o llamadas de salida tienen dos propósitos principales en la Línea 195:

1. Permiten establecer comunicación con la ciudadanía para realizar diferentes encuestas o campañas de apoyo a las entidades que hacen parte de la RED CADE para brindar información de interés colectivo a la ciudadanía.

2. Permiten establecer contacto con la ciudadanía que se ha comunicado previamente con la Línea 195 y se requiere complementar información respecto de la consulta realizada, así mismo indagar sobre las percepciones de calificación por insatisfacción en los servicios para identificar oportunidades de mejora.

3. Realizar las llamadas derivadas del servicio Web Callback.

En este sentido es relevante que el agente tenga el control de la llamada, realizando previamente la consulta en el sistema de la información de la ciudadanía a contactar. Así mismo, en el desarrollo de las campañas donde la calidad de la llamada es primordial, es necesario que agentes tengan una preparación previa basada en guiones y/o formatos de

apoyo para registros de información, por lo cual el requerimiento de la Línea 195 tiene enfoque en un servicio outbound Preview.

8. Alcance de los desarrollos a realizar

La implementación de un modelo de atención basado en el uso de IA generativa y/o agéntica descrito en los 4 componentes planteados en el numeral 1, requiere de una serie de desarrollos que el proveedor debe dimensionar. A continuación, se señalan los principales, bajo el entendido que pueden requerirse otros:

- Componente 1: Canales de acceso y atención

Se prevé la necesidad de hacer uso de horas de desarrollo e integración para la configuración de los flujos Igualmente y para la grabación de voz sintética o natural de los siguientes servicios:

- **IVR Enrutador**: Se requiere principalmente para la operación con agentes humanos. El enrutador deberá gestionar la recepción de llamadas en la etapa de migración y estabilización de la operación.

- **IVR Audiotexto:** Actualmente este servicio es de uso de la Línea 195 para información específica. Sin embargo, se espera que sea suplida en la integración de la operación en la recepción, atención y derivación de llamada a un agente humano, en caso de requerirse.

- **IVR Transaccional y/o con reconocimiento de voz:** La Línea 195 tiene prevista la prestación de servicios de consulta y transaccionales como una fase de interacción y/o autogestión con la ciudadanía para realizar consultas o trámites. Este IVR puede ser un mecanismo de acceso y atención rápida y por autogestión. Requiere de integración con bases de información de los sitios donde la información se encuentre publicada o disponible.

Así mismo, se estima la necesidad de hacer desarrollos e integraciones para los siguientes servicios:

- **Click to call:** Se requiere un desarrollo e integración desde el Portal Transaccional (https://bogota.gov.co/servicios/inicio) para que un ciudadano pueda iniciar una llamada a la Línea 195 desde dicho Portal.

- **Web callback:** Devolución de la llamada a la ciudadanía, previo registro en un sitio web (portal transaccional de Bogotá https://bogota.gov.co/servicios/inicio) y que al realizar la llamada outbound se tenga identificado el nombre del(a) usuario (a) para iniciar una interacción personalizada. Requiere del formato de registro, con aplicación de políticas de protección de datos y retorno inmediato de la llamada. En caso de que el (la) ciudadano (a) no responda a los dos primeros intentos de llamada, la información esté disponible en tiempo real para que sea administrada por la operación, para realizar la devolución de la llamada al menor tiempo, por servicios de outbound. Así mismo disponer de la respectiva estadística y reportería necesarios para monitoreo del servicio.

Los desarrollos e integraciones que se requieran deben hacerse en el primer mes de ejecución del contrato y para ello se prevé un número de 500 horas (250 de desarrollo y 250 de de integraciones). Dichas horas pueden ser distribuidas de acuerdo con las necesidades y consumo, en estos u otros componentes.

Componente 2: Atención y respuesta

- **Agentes virtuales basado en IA generativa y/o agéntica:** En este el proveedor debe contar con la infraestructura, servicios y demás capacidades para prestar el servicio de atención a través de agentes basados en IA generativa y/o agéntica. Para ello se prevé que el proveedor deba desarrollar al menos las siguientes actividades:

  - Definir el propósito y el alcance del (los) agente (s) de IA, es decir, lo que se quiere que haga. Implica identificar el público objetivo y sus necesidades y decidir las tareas y funciones específicas que realizará.

  - Recopilar y preparar los datos para el entrenamiento. Para entrenar un agente de IA se requiere recopilar datos que reflejen el tipo de interacciones que tendrá con los usuarios. Para el caso de la Línea 195, como ya se ha mencionado, se requiere hacer uso de los datos contenidos en las bases de datos de oferta de trámites y servicios del Distrito, los puntos de atención, la caracterización ciudadana y las interacciones ciudadanas.

    Igualmente, deberá contemplarse otras fuentes de información como los portales web de las entidades, documentos en diferentes formatos (word, pdf, excel, csv, etc), redes sociales, modelos LLM, entre otros. Así mismo, deberá incorporar la información de las interacciones resultantes de la atención a través de la Línea 195, incluyendo transcripciones de conversaciones, tickets de soporte o correos electrónicos o grabaciones de voz.

Una vez se tengan los datos, se deben preparar para el entrenamiento mediante su limpieza, lo cual implica eliminar datos irrelevantes o incorrectos, corregir errores y garantizar la coherencia en todo el conjunto de datos.

También se debe contemplar la necesidad de etiquetar los datos para describir lo que representan y de esta forma ayudar a la IA a comprender el contexto y el propósito de las entradas del usuario.

- Seleccionar el modelo de aprendizaje automático adecuado. Consiste en seleccionar el modelo de aprendizaje automático adecuado, que determinará la capacidad para aprender de los datos y realizar sus tareas de atención a los ciudadanos.

- Entrenar al agente de IA para que pueda realizar las tareas definidas. Esto implica configurar el entorno de aprendizaje automático el cual debe ser dispuesto por el proveedor (bibliotecas de software y los frameworks necesarios para el aprendizaje automático), cargar los datos, dividir los datos en aquellos de entrenamiento y de prueba, configurar los parámetros de entrenamiento, (Tasa de aprendizaje, tamaño del lote, etc) y monitorear el proceso de entrenamiento a través de métricas de rendimiento como la precisión o la pérdida durante el entrenamiento.

- Probar y validar el agente de IA para garantizar que funcione según lo esperado y cumpla con los objetivos establecidos. Implica medir la precisión y eficiencia con la que el agente de IA realiza las tareas, comprobando las respuestas son correctas, el tiempo que tarda en responder y la fluidez en las interacciones.

- Despliegue y monitoreo del agente de IA. Implica integrar el agente a los canales o plataformas seleccionadas lo cual puede incluir desarrollos, integraciones o configuraciones. Una vez integrado, se inicia la interacción con los ciudadanos y se requiere comprobar periódicamente el rendimiento su rendimiento y operación. Para ello, el proveedor debe disponer herramientas que proporcionen información en tiempo real sobre el rendimiento del agente de IA en donde se muestre los tiempos de respuesta, las tasas de éxito y los niveles de satisfacción del usuario.

Estas actividades deben comenzar a desarrollarse desde el inicio del contrato y para ello se tienen previstas 4.000 horas (2.000 horas de desarrollo y 2.000 de integraciones).

Componente 3: Automatización e integración

Para este componente, se prevé la necesidad de hacer desarrollos e integraciones para lo siguiente:

- **Integración de la Línea 195 con servicios de la Secretaría General:** La integración se hará sobre el Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General e incluye sus módulos Bogotá Te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/) y SAT Web (https://satweb.alcaldiabogota.gov.co).

  La integración de los sistemas se realizará exclusivamente mediante servicios web — API REST, Webhooks— dentro del esquema de interoperabilidad definido. Igualmente se debe hacer integración con el Data Warehouse que administra la Secretaría General, tal como se señaló en la necesidad descrita en la primera parte.

  Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración.

  En este caso, se deben cumplir con todos los requisitos técnicos y de seguridad que solicite la Secretaría General. La Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y suministrará los accesos a sus servicios y datos y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

- **Integración de la Línea 195 con sistemas de información de otras entidades:** Para la provisión de servicios de consulta y servicios transaccionales descritos en la necesidad, se requiere la integración con aplicaciones y sistemas de información de diversas entidades a través de API. Para ello, la Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

- **Transferencia de llamadas y/o integración de enlaces de contacto telefónico con otras entidades distritales o nacionales:** La vinculación de otras líneas telefónicas al modelo de modernización de la Línea 195 pretende minimizar los círculos de interacción que debe realizar la ciudadanía para identificar la línea telefónica especializada que le dará respuesta a su necesidad y facilitarle la conectividad con dichos canales para evitar remarcaciones telefónicas. La definición de las Líneas de contacto con las cuales se realizará transferencia será informada por la Secretaría General.

  Estas integraciones implican que se debe admitir la reportería de las transferencias realizadas desde y hacia la Línea 195 y la información que permita determinar la efectividad de los escalamientos a estas entidades, como son las temáticas por las cuales se realizó la transferencia desde la Línea 195.

- **Analitycs (Analítica de Datos y Generación de Reportes)**: Se requiere el establecimiento de un servicio integral de analytics que permita desde la

interoperabilidad para el intercambio de datos entre el CRM del operador de la Línea 195 y la bodega de datos (Data Warehouse), así como el procesamiento de información de diversas fuentes (incluyendo las interacciones de los voicebots y agentes humanos), la generación de dashboards, predicciones y reportes dinámicos y estáticos para el seguimiento y la toma de decisiones.

Para estas tareas, se estima un total de 3.000 horas de desarrollo e integraciones.

9. Consultas a Bases de Datos

El propósito de la Línea 195 es ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de acceder a toda la información sobre la oferta distrital, así como simplificar y mejorar la experiencia de la atención. Por tanto, como se menciona en el numeral 1, se debe integrar a la Data Warehouse de la Secretaría General con el detalle allí mencionado, a saber:

- **Base de datos de oferta distrital** que administra la Secretaría General, que actualmente contiene la información sobre 1.423 trámites y servicios que corresponden a 76 entidades que prestan servicios en el Distrito. La información común que hoy en día incluye cada uno de los trámites y servicios es la siguiente:
  - Fuente
  - Número de identificación del trámite o servicio
  - Nombre del trámite o servicio
  - Tipo de trámite o servicio
  - Estado del trámite o servicio
  - Costo del trámite o servicio
  - Canal para acceder al trámite o servicio
  - Resultado del trámite o servicio
  - Tiempo para obtener el resultado trámite o servicio
  - URL donde se puede realizar el trámite o servicio
  - Propósito del trámite o servicio
  - Medio para obtener el resultado del trámite o servicio
  - Requisitos de persona natural para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Requisitos de persona jurídica para realizar el trámite u obtener el servicio
  - Periodo en el que se puede realizar el trámite o servicio
  - Medio para hacer seguimiento a la solicitud del trámite o servicio
  - Nombre de la entidad ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio
  - Identificador de la ante la cual se puede hacer el trámite o solicitar el servicio

- **Base de datos de puntos de atención** de las entidades del Distrito que contiene la información de 1.335 puntos presenciales (Nombre, dirección, contacto, responsable),

860 virtuales (536 URLs, 254 correos electrónicos y 70 redes sociales) y 281 números telefónicos.

- **Base de datos de caracterización de los ciudadanos** que incluye variables como las siguientes:
  - Nombre y apellidos completos
  - Correo electrónico
  - Número de contacto
  - Tipo de persona: Natural / Jurídica.
  - Género
  - Ciudad
  - Departamento
  - Localidad
  - Barrio
  - Etnia: Afrodescendiente / Indígenas/ Mulato / Negro (a) / Palenquero / Raizal / Rom o Gitano (a) / otras / cual / ninguna.
  - Fecha de nacimiento
  - Víctima de conflicto armado: Si / No
  - Tipo de discapacidad: Auditiva / Cognitiva / Física / Múltiple / Psicosocial o mental / Sordo – Ceguera / Visual

- **Base de datos de interacciones ciudadanas** que incluye variables como:
  - Motivo de la solicitud
  - Nombre de la entidad
  - Categoría
  - Trámite o servicio
  - Información de solicitud
  - Respuesta que se obtuvo a la solicitud
  - Fecha y hora de ingreso de la llamada
  - Fecha y hora de finalización de la llamada

Estas bases de datos se encuentran en el Data Warehouse que administra la Secretaría General.

10. Actividades back office a desempeñar por el recurso humano

El Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía consolida la oferta distrital de trámites y servicios, con datos como la descripción, requisitos, puntos y canales de atención, así como las novedades del servicio de las entidades distritales. Por lo anterior, se constituye en la herramienta oficial de consulta de información para los ciudadanos y para la Línea 195 Bogotá.

Actualmente la Línea 195 implementa actividades de back office con talento humano para el seguimiento, verificación y acompañamiento para la identificación de información que puede ser actualizada en la base de datos de la oferta de trámite y servicios del Distrito, o mejoras en su calidad de de los datos, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Secretaría General.

Otra actividad de apoyo por parte de este personal es la revisión de datos de tipificación registrados por los agentes de servicio y que puedan generar errores de digitación, registro o categorización. Esto, con el propósito de realizar su depuración y ajustes en los reportes para el análisis de datos.

Estas actividades de organización y calidad de información requieren continuidad y ser ampliadas a otras fuentes de información que se necesitan para la operación del nuevo modelo de atención de la Línea 195. Adicionalmente, se requiere desarrollar actividades de evaluación, orientación y acompañamiento técnico para la integración con el Portal Transaccional de Servicios y el Data Warehouse de la Secretaría General. También para la integración con los sistemas de información y canales de atención de otras entidades del Distrito.

Por ello, se prevé la contratación del servicio de agente en la entidad compradora o Back Office (Técnico y Profesional).

11. Historial de transacciones

La dinámica de operación de la Línea 195 ha permitido la atención por llamadas inbound, outbound, chat y videollamada principalmente. En este sentido, se entiende la transacción como Consultas tipificadas como “Trámites y Servicios” que hacen referencia al número de consultas que realiza un ciudadano en una sola interacción, lo cual se refleja en la siguiente tabla:

Tipificaciones Secretaría General de la Alcaldía

MES	Inbond	Video llamada	Chatico
ene-24	29.206	116	7.733
feb-24	37.409	144	10.740
mar-24	31.545	137	7.403
abr-24	39.141	165	7.932
may-24	29.855	90	4.368

jun-24	21.052	64	3.150
jul-24	27.338	85	4.453
ago-24	32.522	44	4.344
sep-24	40.985	45	6.849
oct-24	32.820	39	4.749
nov-24	29.313	33	4.405
dic-24	29.512	35	3.373
ene-25	36.192	30	4.280
feb-25	35.994	37	4.253
mar-25	33.553	17	3.847
abr-2025	31.260	36	4.362

Sin embargo, tal como se señala en el punto 1, la modernización de la Línea 195 también prevé la realización de transacciones como consultas a bases de datos u otros trámites más complejos.

12. Transferencias de llamadas a realizar

La Línea 195 Bogotá, deberá contar con opción de transferencia de llamadas a las líneas de atención que se requieran. En este sentido, por inventario de líneas telefónicas especializadas en Bogotá se han identificado:

Inventario de canales de interacción telefónico	Número de contacto	Objetivo	Entidad líder del canal
7 líneas especializadas	195	Servicios de información general de trámites y servicios de las entidades que forman parte de la Red CADE	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
	143	Si la ciudadanía considera que alguno de sus derechos se encuentra amenazado o vulnerado.	Personería de Bogotá D.C.
	123	Línea de emergencias de Bogotá (C4)	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
	106	Apoyo psicosocial gratuita y confidencial para personas	Secretaría Distrital de Salud

		de todas las edades que buscan ayuda en situaciones de crisis, orientación en salud mental o simplemente un espacio de escucha	
	018000112137	Línea Púrpura: énfasis en salud mental y los tipos de violencia que puedan estar afectando la salud mental de las mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer
	018000423614	Línea Calma: atención gratuita para todos los hombres mayores de 18 años en Bogotá	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento)
	301 2761197 018000112439	Línea Psicoactiva: orientan y previenen a quien lo necesite frente al riesgo de consumo de sustancias psicoactivas.	Secretaría Distrital de Salud

La vinculación de estas líneas de servicio está sujeta a los acuerdos establecidos entre la Secretaría General con las entidades que las lideran. Así mismo, es viable que se puedan conectar distintas líneas de servicio a la ciudadanía disponibles por parte de las entidades distritales (54 líneas telefónicas de atención a la ciudadanía identificadas).

De otra parte, en un primer diagnóstico, se encontró que el Distrito cuenta con un registro de 5 chat bot vigentes (Chatico, SD de Hacienda, SD de Movilidad, SD de Educación y Candelaria), 27 chat con asesor y 9 servicios de video llamada.

El propósito de la Secretaría General, en el marco de la modernización de la Línea 195 es desarrollar estrategias de vinculación e integración de canales de atención telefónica mediante la Línea 195 para facilitar a la ciudadanía la comunicación efectiva con oportunidad y eficiencia. Por ello, el proveedor debe disponer los servicios tecnológicos, herramientas técnicas y recurso humano que permita hacer dicha integración, en el marco del modelo planteado en el numeral 1.

13. Pareto para implementar Bots

Identificación de promedios vigencia 2025 por canal de comunicación:

La operación de la Línea 195 se segmenta a partir de las interacciones más comunes que realiza la ciudadanía según las categorías:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

1. Canales de atención más solicitados (80% de las consultas)

Canal de atención	Inbound	Bogotá Te Escucha	Denuncias por posibles actos de corrupción
Llamadas recibidas promedio	29.110	3.745	195
Llamadas atendidas promedio	26.065	3.087	138
Abandonadas promedio	3.045	658	57

Información sobre trámites y servicios de las entidades distritales - Inbound: La mayoría de las consultas están relacionadas con información relacionada con trámites administrativos, horarios de atención, requisitos y costos.

Recepción de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha: Esto involucra solicitudes de los ciudadanos para servicios específicos o de interés particular o general, reclamaciones, quejas, entre otros.

Denuncias por posibles actos de corrupción: Aunque las denuncias no son tan frecuentes como las consultas de trámites, requieren una atención especial debido a su importancia en la transparencia y la seguridad.

2. Canales de atención menos solicitados (20% de las consultas)

Canal de atención	Videollamada	Chatico / Paso Asesor	Campañas institucionales* (Outbound) *Minutos
Llamadas recibidas promedio	76	5.593	11317,75
Llamadas atendidas promedio	67	4.665	
Abandonadas promedio	9	928	

* ***Campañas institucionales (Outbound):*** Las campañas de comunicación son menos frecuentes en volumen, pero muy importantes para las entidades que desean difundir información relacionada con campañas sociales, tributarias, educativas o de salud pública, entre otras.

Identificación de promedios vigencia 2025 por principales consultas a Entidades:

La operación de la Línea 195 a partir de las interacciones más comunes que realiza la ciudadanía según la demanda de información por competencia de Entidades:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

TOP 20: ENTIDADES MAS CONSULTADAS (80%)

ENTIDAD	# SERVICIOS	% PARTICIPACIÓN
Secretaría Distrital de Hacienda - SHD	15031	17%
Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	14421	16%
Secretaría de Educación del Distrito - SED	14230	16%
Secretaría Distrital de Planeación - SDP	7480	8%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	6257	7%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	5582	6%
Secretaría Distrital de Salud - SDS	4726	5%
Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	4399	5%
Registraduría Distrital del Estado Civil	3232	4%
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	2322	3%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ	1802	2%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	1672	2%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	1640	2%
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS	1544	2%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	1215	1%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1139	1%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	720	1%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	682	1%
Capital Salud EPS-S	656	1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB	643	1%
TOTAL	**89393**	**100%**

Consultas generales o que no corresponden al objetivo y/o competencia de la Línea 195: Preguntas que no están directamente relacionadas con trámites, pero que son importantes para el contexto general (competencias).

TOP 20: ENTIDADES MENOS CONSULTADAS (20%)

ENTIDAD	# SERVICIO	% PARTICIPACIÓN
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	34	9%

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	30	8%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	28	8%
Desarrollo Económico	27	7%
Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Parafiscales de la Protección Social - UGPP	26	7%
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	24	7%
Área Limpia D.C. S.A.S. E.S.P.	23	6%
Empresa Metro de Bogotá S.A	23	6%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	22	6%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	18	5%
Instituto Distrital de Turismo - IDT	17	5%
Caja de Vivienda Popular - CVP	14	4%
Canal Capital	13	4%
Contraloría de Bogotá	13	4%
Terminal de Transportes S.A.	13	4%
Instituto Para la Economía Social - IPES	11	3%
Empresa Metro de Bogotá S.A	9	2%
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	8	2%
Veeduría Distrital	8	2%
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	7	2%
TOTAL	**368**	**100%**

14. Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación

PERFIL	CANALES DE COMUNICACIÓN		No. DE AGENTES POR SERVICIO	
Agente general	**Comunicación por voz**	Inbound	38	60
		Bogotá te Escucha	7	
	Comunicación por texto	Paso Asesor - Chatico	15	

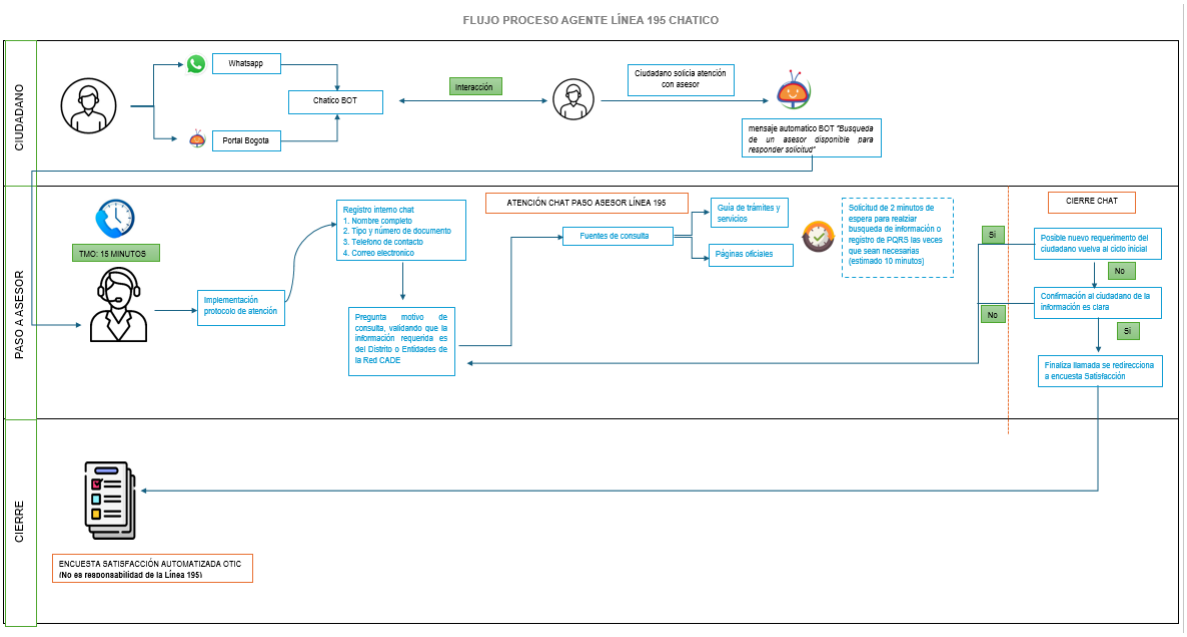
Agente Técnico	**Comunicación por video llamada**	Video llamada - dominio de lengua de señas colombiana	1	1

De acuerdo con este numeral y el anterior, se aclara que la implementación del proyecto debe plantearse para que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos en las proporciones señaladas en el numeral 1 de este RFI. En todo caso, los indicadores de atención y los ANS se deben mejorar progresivamente. También se debe medir continuamente la efectividad de los dos tipos de agentes y hacer los ajustes progresivamente hasta llegar a niveles de calidad óptimos.

15. Diagramas de integración requeridos con las plataformas de los proveedores

Esta información se encuentra en el numeral 1, específicamente en los literales “Integración con servicios de la Secretaría General” (Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía y Data Warehouse).

16. Detalle los diagramas, flujos, configuraciones del chat



Se aclara que este es el flujo actual, el cual es ineficiente. Debe ser mejorado a través del modelo de IA mencionado en el numeral 1 donde se describe la necesidad.

17. Distribución proyectada de recursos por canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN		No. DE AGENTES POR SERVICIO
Canal telefónico	Inbound	45
	Outbound	
	Bogota te Escucha	
Canal correo electrónico (estimado dentro del skill de Inbound)		0
Canal escrito	Paso Asesor - Chatico	15
Canal Clic to call (estimado dentro del skill de Inbound)		0
Canal Web Callback (estimado dentro del skill de Outbound)		0
Canal video llamada	Video llamada - dominio de lengua de señas colombiana	1

Se aclara que la implementación del proyecto plantea que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos hasta llegar a una proporción costo-eficiente y que mejore los indicadores de atención. Para ello, en el numeral 1 se describe la proporción que se espera lograr entre agentes humanos y virtuales.

18. Ubicación geográfica de atención presencial

La operación de la Línea 195 requiere la atención presencial en la ciudad de Bogotá D.C.

19. ANS

La aplicación de indicadores se encentra definidos en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos en el documento *ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 – No. 6 Acuerdos de Nivel de Servicio*, con los siguientes parámetros:

1. Zona 1
2. Servicio Nivel Oro

20. Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo

Actualmente la Línea 195 cuenta con:

- 60 agentes activos.
- 1 jefe de operaciones.
- 4 coordinadores de operaciones.
- 1 analista GTR (Gestión en Tiempo Real).
- 4 formadores.
- 4 monitores de calidad.

Agentes activos distribuidos de la siguiente manera:

SERVICIO AGENTE	No. de agentes por servicio (promedio)
Agente general en sitio con puesto de trabajo	60
Agente profesional en sitio con puesto de trabajo - Abogado	1
Agente técnico en sitio GTR con puesto de trabajo	1
Agente técnico para video llamada con dominio de lengua de señas colombiana	1
Agente profesional Minero de Datos	1

Se aclara que la implementación del proyecto plantea que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos hasta llegar a una proporción costo-eficiente y que mejore los indicadores de atención. Para ello, en el numeral 1 se describe la proporción que se espera lograr entre agentes humanos y virtuales.

21. Perfiles requeridos para la operación, personal que la entidad sugiere retener de la operación anterior

Adicional al personal referido en el numeral 20, se requiere para la estructura operativa:

SERVICIO APOYOS A LA OPERACIÓN	No. de personal
Coordinador nacional	1
Jefe de operaciones	1
Líder de calidad y formación	1
Supervisores o coordinador BPO	un (1) supervisor o coordinador por cada veinte (20) agentes

Formadores	un (1) supervisor o coordinador por cada veinte (20) agentes
Monitores de calidad	un (1) supervisor o coordinador por cada veinte (20) agentes

22. Esquema de respaldo y contingencia requeridos para las personas y recursos de la operación

Servicio 7 x 24: Servicio prestado por el operador siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día

23. Estructura IVR (Flujograma)

Ver anexo IVR ACTUALIZADO SGAM

24. Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora

Esta información se encuentra en el numeral 1, específicamente en los literales “Integración con servicios de la Secretaría General”.

25. Herramientas suministradas por la Entidad Compradora

La Secretaría General dispondrá los accesos a los servicios, datos y sistemas señalados en el numeral 1, específicamente en los literales “Integración con servicios de la Secretaría General”.

Igualmente, dispondrá la información histórica de atenciones de la Línea 195.

26. Tiempo de implementación (Verificar Guía de Compra y Minuta)

A continuación, se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea.

Recurso humano	Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos en la siguiente Tabla. Tiempo de

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.</td></tr>
<tr><td></td><td>Tipo de Agente</td><td>De 1 a 50 Agentes</td><td>Más de 50 Agentes</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">Zona 1</td></tr>
<tr><td></td><td>Agente general</td><td>10 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr>
<tr><td></td><td>Agente técnico</td><td>12 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td></tr>
<tr><td></td><td>Agente profesional</td><td>15 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td></td><td>Agente especializado</td><td>20 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>Comunicación por voz</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados de acuerdo con la Zona 1: 10 días calendario</td></tr>
<tr><td>Comunicación por texto</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados de acuerdo con la Zona 1: 15 días calendario</td></tr>
<tr><td>Canales de comunicación digitales automatización</td><td colspan="3">Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados en 30 días calendario</td></tr>
<tr><td>Recurso tecnológico</td><td colspan="3">El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con la Zona 1: 20 días calendario

El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra.</td></tr>
</table>

Es importante aclarar que, de acuerdo con lo establecido en la minuta del Acuerdo Marco, durante la Operación Secundaria, la Secretaría General podrá contemplar la exigencia de perfiles específicos o tiempos de implementación distintos, o parametrizar funciones, actividades y entregables que se requieran para la correcta satisfacción de la necesidad, siempre y cuando tengan plena justificación, y no excedan el alcance del Anexo Técnico y del Acuerdo Marco de Precios.

Aparte de los tiempos señalados en el Acuerdo Marco, en el siguiente numeral se plantea el cronograma del proyecto, de acuerdo con el objetivo, alcance y componentes planteados en el numeral 1 de este RFI.

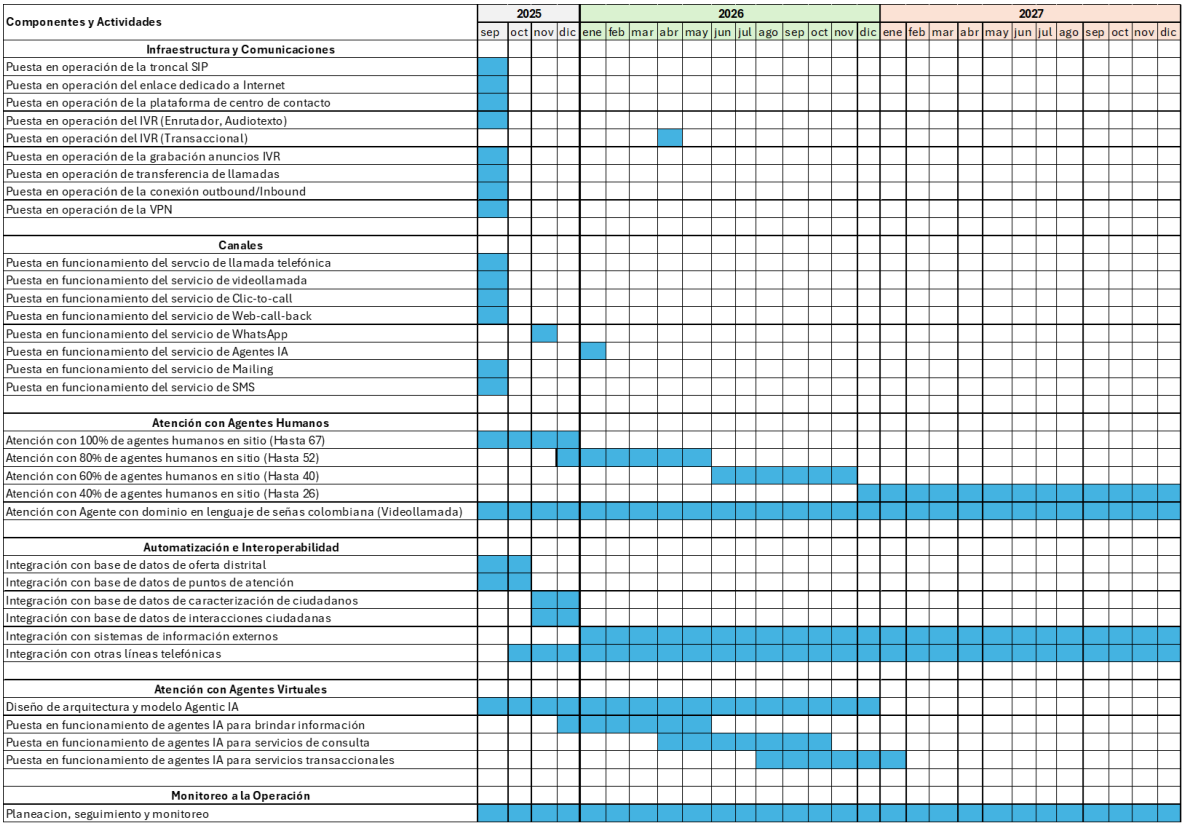
27. Especificaciones Técnicas

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

El alcance técnico se describe en la primera parte de este RFI. Sin embargo, se complementa dicha información con el cronograma de implementación propuesto y el detalle de los servicios que se identifican como necesarios para el desarrollo del objeto del contrato.

Fases de Implementación:

De acuerdo con los 4 componentes señalados en la descripción de la necesidad, las siguientes son las fases y actividades más relevantes que el proveedor debe ejecutar durante la ejecución del contrato, para el cumplimiento de su objeto:



De igual manera, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de Precios BPO III, los servicios requeridos para cada componente, su cantidad y el tiempo durante el cual se planea el uso de cada uno de ellos, se encuentra en la siguiente tabla:

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Canales de Comunicación	Cantidades Mes	2025				2026												2027											
		sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Troncal SIP	110																												
Enlace Dedicado entre puntos	1																												
Enlace Dedicado a Internet	1																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	A demanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	A demanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	A demanda																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Minutos de conexión outbound/Inbound	A demanda																												
Transferencia de llamadas	A demanda																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	72																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	57																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	45																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	25																												
Whats App for Business API - setup	1																												
Whats App for Business API - API	1																												
WhatsApp for Business API -conversación iniciada por el cliente	A demanda																												
Horas de desarrollo	250																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	250																												
Talento Humano	**Cantidades Mes**																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 67 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 52 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 40 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 26 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 16 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 12 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 10 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 6 agentes																												
Agente en Sitio (Mes 7x24)	1																												
Agente Tecnico en Sitio	1																												
Agente Profesional en Sitio	1																												
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1																												
Agente Minero de Datos	2																												
Coordinador Nacional	1																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Profesional)	2																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Técnico)	2																												
Supervisor Servicios BPO	4																												
Supervisor Servicios BPO	3																												
Supervisor Servicios BPO	2																												
Líder de calidad	4																												
Líder de calidad	3																												
Líder de calidad	2																												
Formador	3																												
Formador	2																												
Formador	2																												
Agente Virtual IA	**Cantidades Mes**																												
Voicebot Smart	A demanda																												
Chatbot Smart	A demanda																												
Licencia RPA – Robotic Process Automation	2 Licencias																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Hora desarrollo	2500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Analytics	2 Licencias																												
Speech Analytics	416 Horas																												
Otros Servicios	**Cantidades Mes**																												
Click to call	2 Licencias																												
Web Callback	2 Licencias																												
Mailing	A demanda																												
Mensaje SMS (Short Message Service)	A demanda																												
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	2 Puestos																												
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatica	5 Licencias																												
VPN (Virtual Private Network)	1																												

28. Comentarios Adicionales

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica”.

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

Sobre el componente 3 - Automatización e integración:

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras

fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

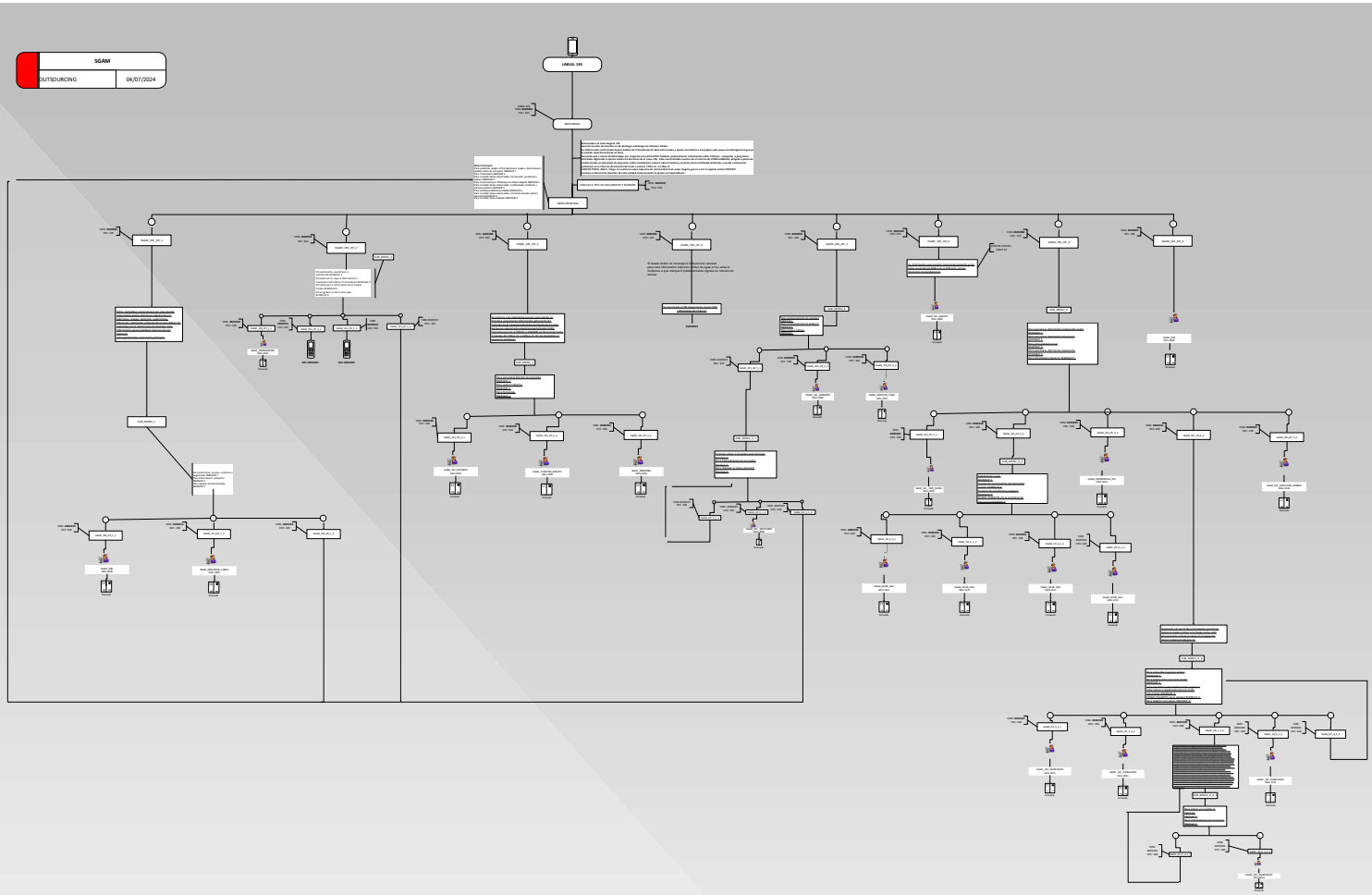
8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

Sobre el componente 4 - Administración y operación

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos.


SGAM
OUTSOURCING
04/07/2024

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO INBOUND

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	137	128	0:07:12
2/01/2025	888	827	0:10:16
3/01/2025	817	782	0:10:12
4/01/2025	305	263	0:08:50
5/01/2025	170	159	0:07:06
6/01/2025	322	279	0:08:56
7/01/2025	1.490	1.407	0:09:37
8/01/2025	1.350	1.290	0:10:10
9/01/2025	1.621	1.405	0:10:01
10/01/2025	1.155	1.111	0:09:59
11/01/2025	492	487	0:08:29
12/01/2025	298	249	0:07:24
13/01/2025	1.768	1.610	0:09:49
14/01/2025	1.563	1.427	0:09:35
15/01/2025	1.440	1.302	0:10:07
16/01/2025	1.449	1.368	0:10:11
17/01/2025	1.791	1.374	0:09:53
18/01/2025	528	508	0:08:44
19/01/2025	257	229	0:07:57
20/01/2025	2.240	1.825	0:09:40
21/01/2025	1.582	1.482	0:09:38
22/01/2025	1.358	1.290	0:09:45
23/01/2025	1.306	1.205	0:09:21
24/01/2025	1.357	1.230	0:10:20
25/01/2025	478	464	0:08:43
26/01/2025	272	262	0:07:08
27/01/2025	1.771	1.605	0:09:37
28/01/2025	1.538	1.421	0:09:45
29/01/2025	1.416	1.323	0:09:17
30/01/2025	1.129	1.075	0:09:17
31/01/2025	1.061	1.023	0:09:44
TOTAL MES	**33.349**	**30.410**	**0:09:16**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	532	487	0:09:07
2/02/2025	285	276	0:07:40
3/02/2025	1.655	1.403	0:10:31
4/02/2025	1.568	1.451	0:10:01
5/02/2025	1.733	1.491	0:09:14
6/02/2025	1.735	1.517	0:08:06
7/02/2025	1.270	1.218	0:09:48
8/02/2025	485	455	0:09:05
9/02/2025	311	292	0:07:48
10/02/2025	1.645	1.553	0:10:09
11/02/2025	1.655	1.472	0:10:05
12/02/2025	1.325	1.298	0:09:52
13/02/2025	1.144	1.093	0:09:39
14/02/2025	1.063	1.027	0:09:33
15/02/2025	501	475	0:08:22
16/02/2025	260	226	0:08:19
17/02/2025	1.414	1.301	0:09:29
18/02/2025	1.602	1.538	0:09:24
19/02/2025	1.596	1.466	0:09:28
20/02/2025	1.309	1.253	0:09:20
21/02/2025	1.109	1.041	0:09:20
22/02/2025	525	500	0:07:20
23/02/2025	268	223	0:10:32
24/02/2025	1.448	1.326	0:09:31
25/02/2025	1.322	1.254	0:10:17
26/02/2025	1.345	1.193	0:09:56
27/02/2025	1.286	1.212	0:10:02
28/02/2025	1.428	1.269	0:10:01
TOTAL MES	**31.819**	**29.310**	**0:09:21**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	518	488	0:08:13
2/03/2025	315	283	0:07:47
3/03/2025	1.516	1.376	0:09:20
4/03/2025	1.456	1.360	0:09:48
5/03/2025	1.361	1.244	0:09:45
6/03/2025	1.225	1.143	0:09:34
7/03/2025	1.092	1.037	0:09:29
8/03/2025	448	405	0:07:26
9/03/2025	326	289	0:07:11
10/03/2025	1.315	1.269	0:08:44
11/03/2025	1.258	1.140	0:09:47
12/03/2025	1.185	1.122	0:09:52
13/03/2025	1.183	1.134	0:09:43
14/03/2025	1.038	977	0:09:45
15/03/2025	492	452	0:08:54
16/03/2025	323	306	0:05:14
17/03/2025	1.340	1.245	0:09:59
18/03/2025	1.301	1.225	0:09:54
19/03/2025	1.166	1.109	0:10:00
20/03/2025	1.129	1.052	0:09:17
21/03/2025	1.051	992	0:09:09
22/03/2025	424	405	0:06:40
23/03/2025	234	217	0:07:52
24/03/2025	346	318	0:07:24
25/03/2025	1.508	1.294	0:09:22
26/03/2025	1.248	1.168	0:09:10
27/03/2025	1.205	1.116	0:09:49
28/03/2025	1.305	1.131	0:09:09
29/03/2025	497	451	0:07:36
30/03/2025	260	238	0:07:07
31/03/2025	1.214	1.176	0:08:52
TOTAL MES	**29.279**	**27.162**	**0:08:46**

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	1.190	1.089	0:09:45
2/04/2025	1.298	1.212	0:09:23
3/04/2025	1.059	993	0:09:47
4/04/2025	1.013	971	0:09:08
5/04/2025	450	400	0:08:47
6/04/2025	268	251	0:06:29
7/04/2025	1.293	1.217	0:09:07
8/04/2025	1.167	1.076	0:09:31
9/04/2025	1.157	1.011	0:10:12
10/04/2025	1.084	1.034	0:09:03
11/04/2025	1.107	1.079	0:08:17
12/04/2025	501	458	0:07:26
13/04/2025	279	253	0:08:46
14/04/2025	1.182	1.088	0:09:11
15/04/2025	1.038	974	0:08:59
16/04/2025	821	777	0:09:59
17/04/2025	241	214	0:07:49
18/04/2025	217	215	0:07:15
19/04/2025	326	298	0:07:43
20/04/2025	289	264	0:07:34
21/04/2025	1.564	1.470	0:10:32
22/04/2025	1.539	1.439	0:09:46
23/04/2025	1.513	1.383	0:10:49
24/04/2025	1.471	1.311	0:10:17
25/04/2025	1.373	1.246	0:10:22
26/04/2025	450	425	0:07:43
27/04/2025	262	234	0:08:35
28/04/2025	1.299	1.130	0:09:56
29/04/2025	1.044	987	0:10:18
30/04/2025	964	938	0:10:11
TOTAL MES	**27.459**	**25.437**	**0:09:05**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO BOGOTA TE ESCUCHA – BTE

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	2	2	0:13:12
2/01/2025	30	29	0:13:41
3/01/2025	19	19	0:13:22
4/01/2025	16	15	0:08:15
5/01/2025	11	11	0:09:12
6/01/2025	14	12	0:19:35
7/01/2025	59	57	0:12:12
8/01/2025	90	85	0:12:41
9/01/2025	83	77	0:12:44
10/01/2025	44	41	0:15:28
11/01/2025	22	13	0:11:55
12/01/2025	21	18	0:14:37
13/01/2025	70	62	0:14:59
14/01/2025	70	64	0:15:07
15/01/2025	44	41	0:17:49
16/01/2025	48	47	0:17:10
17/01/2025	57	52	0:16:56
18/01/2025	22	21	0:13:24
19/01/2025	8	8	0:15:31
20/01/2025	64	62	0:16:21
21/01/2025	51	49	0:13:33
22/01/2025	70	65	0:12:39
23/01/2025	60	57	0:15:42
24/01/2025	58	51	0:18:44
25/01/2025	22	19	0:15:10
26/01/2025	9	9	0:05:48
27/01/2025	62	53	0:14:19
28/01/2025	62	58	0:13:05
29/01/2025	61	53	0:17:05
30/01/2025	48	46	0:15:42
31/01/2025	47	43	0:12:02
TOTAL MES	**1.344**	**1.239**	**0:14:09**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	24	21	0:14:53
2/02/2025	24	20	0:08:37
3/02/2025	54	50	0:13:58
4/02/2025	73	71	0:13:13
5/02/2025	70	66	0:13:27
6/02/2025	75	72	0:11:16
7/02/2025	74	70	0:13:39
8/02/2025	22	20	0:13:55
9/02/2025	22	19	0:13:42
10/02/2025	92	81	0:15:55
11/02/2025	58	58	0:15:01
12/02/2025	71	61	0:14:09
13/02/2025	71	65	0:13:31
14/02/2025	38	38	0:14:36
15/02/2025	32	25	0:14:14
16/02/2025	20	18	0:17:16
17/02/2025	59	58	0:13:25
18/02/2025	51	48	0:12:09
19/02/2025	68	63	0:15:50
20/02/2025	51	42	0:15:03
21/02/2025	54	52	0:12:47
22/02/2025	28	24	0:15:28
23/02/2025	18	14	0:16:04
24/02/2025	57	52	0:11:47
25/02/2025	58	54	0:14:03
26/02/2025	65	60	0:12:58
27/02/2025	72	69	0:13:51
28/02/2025	72	56	0:17:50
TOTAL MES	**1.473**	**1.347**	**0:14:01**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	22	19	0:11:47
2/03/2025	9	8	0:17:30
3/03/2025	70	54	0:12:55
4/03/2025	75	63	0:16:33
5/03/2025	77	74	0:13:45
6/03/2025	105	91	0:10:48
7/03/2025	60	55	0:15:30
8/03/2025	30	22	0:15:02
9/03/2025	19	14	0:07:42
10/03/2025	84	80	0:10:21
11/03/2025	88	79	0:12:14
12/03/2025	64	61	0:14:13
13/03/2025	76	61	0:15:13
14/03/2025	50	45	0:13:34
15/03/2025	39	34	0:13:58
16/03/2025	10	8	0:10:00
17/03/2025	65	61	0:17:04
18/03/2025	54	53	0:12:14
19/03/2025	59	59	0:12:11
20/03/2025	41	40	0:13:55
21/03/2025	62	57	0:13:37
22/03/2025	27	24	0:12:50
23/03/2025	15	14	0:20:55
24/03/2025	24	17	0:12:07
25/03/2025	51	51	0:15:37
26/03/2025	67	63	0:15:20
27/03/2025	57	54	0:13:34
28/03/2025	68	62	0:09:15
29/03/2025	17	13	0:19:03
30/03/2025	7	7	0:13:58
31/03/2025	59	51	0:18:34
TOTAL MES	**1.551**	**1.394**	**0:13:55**

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	59	58	0:15:16
2/04/2025	60	55	0:14:45
3/04/2025	58	48	0:15:55
4/04/2025	36	36	0:12:06
5/04/2025	20	19	0:15:16
6/04/2025	19	13	0:17:52
7/04/2025	50	44	0:16:30
8/04/2025	33	32	0:13:11
9/04/2025	67	53	0:15:20
10/04/2025	36	36	0:16:27
11/04/2025	48	46	0:14:45
12/04/2025	22	22	0:14:11
13/04/2025	6	6	0:21:35
14/04/2025	44	38	0:12:53
15/04/2025	47	39	0:15:27
16/04/2025	33	33	0:16:46
17/04/2025	7	6	0:18:46
18/04/2025	15	14	0:16:41
19/04/2025	9	8	0:22:40
20/04/2025	18	14	0:14:56
21/04/2025	60	48	0:17:17
22/04/2025	52	49	0:14:46
23/04/2025	58	54	0:15:31
24/04/2025	57	47	0:15:00
25/04/2025	53	47	0:15:56
26/04/2025	21	18	0:24:12
27/04/2025	12	11	0:13:14
28/04/2025	47	45	0:16:24
29/04/2025	52	50	0:13:54
30/04/2025	55	53	0:18:40
TOTAL MES	**1.154**	**1.042**	**0:16:12**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO DENUNCIAS POR POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	8	8	0:01:46
3/01/2025	5	4	0:06:39
7/01/2025	18	18	0:05:06
8/01/2025	14	12	0:08:42
9/01/2025	11	10	0:06:30
10/01/2025	19	15	0:05:44
13/01/2025	12	10	0:06:51
14/01/2025	13	12	0:05:14
15/01/2025	8	8	0:04:53
16/01/2025	22	18	0:04:02
17/01/2025	12	10	0:04:46
20/01/2025	15	15	0:04:19
21/01/2025	17	15	0:06:05
22/01/2025	12	11	0:06:36
23/01/2025	10	9	0:06:07
24/01/2025	13	9	0:07:51
27/01/2025	18	17	0:06:43
28/01/2025	13	11	0:04:06
29/01/2025	13	12	0:06:47
30/01/2025	11	10	0:05:21
31/01/2025	17	14	0:04:11
Total	**281**	**248**	**0:05:38**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/02/2025	17	17	0:06:03
4/02/2025	15	15	0:06:42
5/02/2025	18	18	0:05:54
6/02/2025	18	16	0:04:28
7/02/2025	21	20	0:05:01
10/02/2025	17	16	0:05:28
11/02/2025	18	18	0:04:51
12/02/2025	15	15	0:05:00
13/02/2025	12	12	0:05:46

14/02/2025	16	16	0:04:05
17/02/2025	10	7	0:03:58
18/02/2025	8	8	0:04:22
19/02/2025	11	9	0:04:23
20/02/2025	9	8	0:06:05
21/02/2025	13	13	0:08:17
24/02/2025	13	12	0:05:29
25/02/2025	13	12	0:03:31
26/02/2025	19	18	0:05:41
27/02/2025	10	9	0:09:12
28/02/2025	15	12	0:08:49
Total	**288**	**271**	**0:05:37**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/03/2025	21	19	0:04:44
4/03/2025	20	17	0:04:32
5/03/2025	18	16	0:07:47
6/03/2025	20	17	0:06:00
7/03/2025	23	18	0:05:35
10/03/2025	19	17	0:04:45
11/03/2025	20	16	0:05:37
12/03/2025	20	18	0:06:09
13/03/2025	12	8	0:03:02
14/03/2025	19	18	0:05:49
17/03/2025	17	16	0:03:40
18/03/2025	16	14	0:05:40
19/03/2025	12	12	0:03:51
20/03/2025	9	8	0:04:55
21/03/2025	13	13	0:05:22
25/03/2025	14	13	0:04:42
26/03/2025	20	18	0:05:02
27/03/2025	15	13	0:05:04
28/03/2025	9	9	0:05:43
31/03/2025	16	16	0:06:21
Total	**333**	**296**	**0:05:18**

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	11	10	0:04:27

2/04/2025	16	14	0:04:51
3/04/2025	15	13	0:06:03
4/04/2025	9	8	0:06:39
7/04/2025	10	5	0:19:45
8/04/2025	15	13	0:07:41
9/04/2025	13	13	0:05:18
10/04/2025	15	11	0:08:53
11/04/2025	17	15	0:06:09
14/04/2025	13	11	0:17:00
15/04/2025	12	10	0:05:39
16/04/2025	13	12	0:05:53
21/04/2025	14	14	0:04:34
22/04/2025	10	7	0:06:01
23/04/2025	17	15	0:06:20
24/04/2025	11	11	0:04:10
25/04/2025	9	7	0:06:27
28/04/2025	11	7	0:05:51
29/04/2025	13	12	0:04:31
30/04/2025	12	11	0:05:15
Total	**256**	**219**	**0:06:40**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO VIDEO LLAMADA

Enero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	1	1	0:00:31
3/01/2025	3	3	0:01:25
7/01/2025	1	1	0:00:44
8/01/2025	1	1	0:00:46
9/01/2025	1	1	0:00:50
10/01/2025	1	1	0:00:40
13/01/2025	2	2	0:00:48
14/01/2025	4	1	0:01:57
15/01/2025	3	3	0:07:36
16/01/2025	5	2	0:00:30
17/01/2025	1	1	0:01:00
20/01/2025	2	2	0:07:46
21/01/2025	3	1	0:01:34
22/01/2025	1	1	0:00:49
23/01/2025	1	1	0:00:55

24/01/2025	1	1	0:01:02
27/01/2025	4	3	0:00:44
28/01/2025	1	1	0:03:00
29/01/2025	6	5	0:01:06
30/01/2025	1	1	0:02:12
31/01/2025	4	4	0:02:04
Total	94	74	0:01:49

Febrero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/02/2025	8	7	0:03:44
5/02/2025	1	1	0:00:35
6/02/2025	1	1	0:00:44
7/02/2025	2	2	0:00:21
10/02/2025	2	2	0:00:50
11/02/2025	4	4	0:12:02
12/02/2025	1	1	0:01:07
13/02/2025	2	2	0:00:41
14/02/2025	2	2	0:01:11
17/02/2025	1	1	0:00:59
18/02/2025	1	1	0:00:39
20/02/2025	3	1	0:00:49
21/02/2025	4	4	0:00:59
24/02/2025	1	1	0:02:25
25/02/2025	5	5	0:02:02
26/02/2025	1	1	0:02:09
27/02/2025	1	0	0:00:00
28/02/2025	4	3	0:02:31
Total	**44**	**39**	**0:01:53**

Marzo 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/03/2025	2	2	0:01:14
5/03/2025	2	2	0:02:01
6/03/2025	2	2	0:01:17
7/03/2025	2	2	0:01:34
10/03/2025	2	2	0:05:24
11/03/2025	3	3	0:09:03
12/03/2025	1	1	0:00:32

13/03/2025	3	2	0:01:02
14/03/2025	3	3	0:00:57
Total	**20**	**19**	**0:02:34**

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	7	6	0:03:26
2/04/2025	1	1	0:01:17
3/04/2025	4	3	0:00:46
4/04/2025	3	3	0:11:31
7/04/2025	1	1	0:00:55
8/04/2025	3	3	0:01:00
9/04/2025	2	2	0:00:51
10/04/2025	17	14	0:06:45
11/04/2025	8	8	0:09:25
14/04/2025	3	3	0:00:36
15/04/2025	3	3	0:13:11
16/04/2025	3	3	0:02:02
21/04/2025	8	7	0:02:02
22/04/2025	2	2	0:02:02
23/04/2025	2	2	0:03:41
24/04/2025	1	1	0:06:41
25/04/2025	3	3	0:06:34
28/04/2025	3	3	0:02:20
29/04/2025	2	2	0:00:53
30/04/2025	2	2	0:00:50
Total	**78**	**72**	**0:03:50**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO - PASO ASESOR CHATICO

Enero 2025

Fecha	Total Dia
2-ene-25	113
3-ene-25	128
4-ene-25	36
7-ene-25	214
8-ene-25	164
9-ene-25	153
10-ene-25	163

Febrero 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-feb-25	35	12:50
3-feb-25	227	11:50
4-feb-25	221	15:30
5-feb-25	235	13:20
6-feb-25	210	13:10
7-feb-25	138	13:40
8-feb-25	40	10:20

11-ene-25	42
13-ene-25	235
14-ene-25	162
15-ene-25	187
16-ene-25	185
17-ene-25	249
18-ene-25	54
20-ene-25	228
21-ene-25	200
22-ene-25	205
23-ene-25	180
24-ene-25	162
25-ene-25	40
27-ene-25	254
28-ene-25	179
29-ene-25	186
30-ene-24	161
31-ene-24	143
TOTAL MES	**3969**

10-feb-25	228	12:21
11-feb-25	177	12:34
12-feb-25	165	11:36
13-feb-25	149	12:34
14-feb-25	128	13:10
15-feb-25	48	14:22
17-feb-25	193	12:50
18-feb-25	190	13:23
19-feb-25	246	13:12
20-feb-25	182	13:50
21-feb-25	184	13:25
22-feb-25	45	14:00
24-feb-25	169	12:45
25-feb-25	209	16:00
26-feb-25	204	14:30
27-feb-25	176	12:50
28-feb-25	170	11:36
TOTAL MES	**3969**	**13:09**

Marzo 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-mar-25	38	10:00
3-mar-25	173	11:21
4-mar-25	149	13:00
5-mar-25	162	15:00
6-mar-25	164	14:15
7-mar-25	144	12:22
8-mar-25	34	13:10
10-mar-25	138	13:00
11-mar-25	148	13:25
12-mar-25	155	13:20
13-mar-25	139	13:22
14-mar-25	165	13:50
15-mar-25	41	11:21
17-mar-25	189	12:01
18-mar-25	196	13:03
19-mar-25	200	15:00
20-mar-25	168	14:33
21-mar-25	145	13:01

Abril 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-abr-25	175	12:40
2-abr-25	168	13:00
3-abr-25	128	12:15
4-abr-25	130	12:10
5-abr-25	25	13:00
7-abr-25	161	15:00
8-abr-25	111	14:15
9-abr-25	97	16:00
10-abr-25	132	15:00
11-abr-25	118	13:00
12-abr-25	57	12:50
14-abr-25	145	11:10
15-abr-25	131	15:00
16-abr-25	125	14:00
19-abr-25	21	13:15
20-abr-25	0	12:40
21-abr-25	212	13:00
22-abr-25	354	14:15

22-mar-25	34	13:00
25-mar-25	254	12:33
26-mar-25	167	13:30
27-mar-25	140	15:01
28-mar-25	82	11:32
29-mar-25	26	11:02
31-mar-25	172	13:10
TOTAL MES	**3423**	**12:59**

23-abr-25	387	12:10
24-abr-25	341	12:20
25-abr-25	283	13:00
26-abr-25	44	12:10
28-abr-25	302	13:15
29-abr-25	288	12:50
30-abr-25	242	12:50
TOTAL MES	**4177**	**13:12**

Componentes y Actividades	2025				2026												2027											
	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Infraestructura y Comunicaciones																												
Puesta en operación de la troncal SIP	■																											
Puesta en operación del enlace dedicado a Internet	■																											
Puesta en operación de la plataforma de centro de contacto	■																											
Puesta en operación del IVR (Enrutador, Audiotexto)	■																											
Puesta en operación del IVR (Transaccional)								■																				
Puesta en operación de la grabación anuncios IVR	■																											
Puesta en operación de transferencia de llamadas	■																											
Puesta en operación de la conexión outbound/Inbound	■																											
Puesta en operación de la VPN	■																											
Canales																												
Puesta en funcionamiento del servcio de llamada telefónica	■																											
Puesta en funcionamiento del servicio de videollamada	■																											
Puesta en funcionamiento del servicio de Clic-to-call	■																											
Puesta en funcionamiento del servicio de Web-call-back	■																											
Puesta en funcionamiento del servicio de WhatsApp			■																									
Puesta en funcionamiento del servicio de Agentes IA					■																							
Puesta en funcionamiento del servicio de Mailing	■																											
Puesta en funcionamiento del servicio de SMS	■																											
Atención con Agentes Humanos																												
Atención con 100% de agentes humanos en sitio (Hasta 67)	■	■	■	■																								
Atención con 80% de agentes humanos en sitio (Hasta 52)				■	■	■	■	■	■																			
Atención con 60% de agentes humanos en sitio (Hasta 40)										■	■	■	■	■	■													
Atención con 40% de agentes humanos en sitio (Hasta 26)																■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atención con Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Automatización e Interoperabilidad																												
Integración con base de datos de oferta distrital	■	■																										
Integración con base de datos de puntos de atención	■	■																										
Integración con base de datos de caracterización de ciudadanos			■	■																								
Integración con base de datos de interacciones ciudadanas			■	■																								
Integración con sistemas de información externos					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Integración con otras líneas telefónicas		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Atención con Agentes Virtuales																												
Diseño de arquitectura y modelo Agentic IA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Puesta en funcionamiento de agentes IA para brindar información				■	■	■	■	■	■																			
Puesta en funcionamiento de agentes IA para servicios de consulta								■	■	■	■	■	■	■														
Puesta en funcionamiento de agentes IA para servicios transaccionales												■	■	■	■	■	■											
Monitoreo a la Operación																												
Planeacion, seguimiento y monitoreo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Canales de Comunicación	Cantidades Mes	2025				2026												2027											
		sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Troncal SIP	110																												
Enlace Dedicado entre puntos	1																												
Enlace Dedicado a Internet	1																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	A demanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	A demanda																												
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	A demanda																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	1																												
Minutos de conexión outbound/Inbound	A demanda																												
Transferencia de llamadas	A demanda																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	72																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	57																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	45																												
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	25																												
WhatsApp for Business API - setup	1																												
WhatsApp for Business API - API	1																												
WhatsApp for Business API -conversación iniciada por el cliente	A demanda																												
Horas de desarrollo	250																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	250																												
Talento Humano	**Cantidades Mes**																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 67 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 52 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 40 agentes																												
Agente en Sitio (Mes / Jornada Ordinaria)	Hasta 26 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 16 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 12 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 10 agentes																												
Agente en Sitio (Hora extra dominical y festivo)	Hasta 6 agentes																												
Agente en Sitio (Mes 7x24)	1																												
Agente Tecnico en Sitio	1																												
Agente Profesional en Sitio	1																												
Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	1																												
Agente Minero de Datos	2																												
Coordinador Nacional	1																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Profesional)	2																												
Agente en la Entidad Compradora o Back Office (Técnico)	2																												
Supervisor Servicios BPO	4																												
Supervisor Servicios BPO	3																												
Supervisor Servicios BPO	2																												
Líder de calidad	4																												
Líder de calidad	3																												
Líder de calidad	2																												
Formador	3																												
Formador	2																												
Formador	2																												
Agente Virtual IA	**Cantidades Mes**																												
Voicebot Smart	A demanda																												
Chatbot Smart	A demanda																												
Licencia RPA – Robotic Process Automation	2 Licencias																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	2500 Horas																												
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Hora desarrollo	2500 Horas																												
Hora desarrollo	500 Horas																												
Analytics	2 Licencias																												
Speech Analytics	416 Horas																												
Otros Servicios	**Cantidades Mes**																												
Clic to call	2 Licencias																												
Web Callback	2 Licencias																												
Mailing	A demanda																												
Mensaje SMS (Short Message Service)	A demanda																												
Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	2 Puestos																												
Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimatica	5 Licencias																												
VPN (Virtual Private Network)	1																												

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

¿Qué necesita?

EC

RFI - Lote 1 - BPO III - Evento 193460 Concluyó el evento

Resumen del evento

Este es un resumen del evento de sourcing **RFI - Lote 1 - BPO III**. Este es un **Solicitud de información** evento a fuente **Servicios de BPO III**. Se solicita a los proveedores que presenten sus ofertas en **COP**. Un total de **8** proveedores fueron invitados a presentar una oferta para este evento, de los cuales **7** lo hicieron con éxito.

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Artículos y servicios

Mostrar
Mejor precio
|
Precio base
Nombre
Proveedores adjudicados
Cantidad esperada
Mejor precio
Precio x Cantidad esperada

Los artículos no están en Lotes (0 artículos)

Total de la base
0,00
COP
Mejor total (todos los proveedores)
0,00
COP
Ahorros 0,00 COP
Mejor total de proveedor
0,00
COP

No hay respuestas

Respuestas

Exportar

Vista Todo Avanzado Buscar

Proveedor	Nombre de la respuesta	Enviado	Precio base	Capacidad	Precio ofertado	Ahorros	¿Adjudicado?	Descalificación	Acciones
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024 - #1191159	03/07/25 10:53 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC - #1191269	03/07/25 15:07 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
EMTELCO SAS	EMTELCO SAS - #1191312	03/07/25 16:14 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
MILLENIUM BPO SA	MILLENIUM BPO SA - #1191323	03/07/25 16:09 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
C&C SERVICES SAS	C&C SERVICES SAS - #1191410	03/07/25 14:56 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS - #1191465	03/07/25 08:21 -0500	0,00 COP	0%		N/D			
BPM CONSULTING SAS	BPM CONSULTING SAS - #1192139	02/07/25 12:56 -0500	0,00 COP	0%		N/D			

Por página 15 | 45 | 90

0 Comentarios

Silenciar comentarios

9
Mensajes instantáneos

Filtrar por proveedor Buscar

Exportar

¿Tiene problemas técnicos? Contacto sourcing.support@coupa.com

RFI - Lote 1 - BPO III - Evento 193460 Concluyó el evento

Versiones 193460 - Completa (actual)

Resumen del evento

Este es un resumen del evento de sourcing **RFI - Lote 1 - BPO III**. Este es un **Solicitud de información** evento a fuente **Servicios de BPO III**. Se solicita a los proveedores que presenten sus ofertas en **COP**. Un total de **8** proveedores fueron invitados a presentar una oferta para este evento, de los cuales **7** lo hicieron con éxito.

Crear un evento de seguimiento

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Configuración básica

Nombre del evento	RFI - Lote 1 - BPO III
Divisa	COP
Más información del evento	Ninguno
Logo de la Entidad	

SECR
GEN

Información de evento

Etiqueta	Ninguno/a
* **Mercancía del evento**	Servicios de BPO III
Mercancía de Coupa	Business Process Outsourcing
Ahorros planificados	0,00 COP
Exención de costos	0,00 COP
Ahorros negociados	0,00 COP
Segmento	Ninguno/a

* **Grupos de contenido** Todos

Solamente miembros de estos grupos de contenido

Configuración

Etapa de RFx **Solicitud de información** **Etapa de subasta** **Permitir respuestas múltiples** **Ocultar respuestas del proveedor (oferta sellada)** Agregar divisa Actualizar tasas

RFQ

Solicitud de propuesta

Dejar sin sellar automáticamente cuando el evento finalice

Sin sellar manualmente

Permitir que los proveedores envíen adjuntos en el Centro de mensajes instantáneos

Divisas de eventos y tasas de cambio

Permitir que los proveedores oferten en cualquiera de estas divisas

Términos y condiciones

Términos del evento Terminos_y_condiciones_TVEC.pdf (→ P… El proveedor deberá aceptar los términos de forma electrónica

Documentos

Documentos relacionados Ninguno

Objetos personalizados

Ninguno

Equipo del evento

Enrique Cusba Garcia Creador

Editar

Respuesta del proveedor

Datos adjuntos

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto
Formato RFI
Archivo adjunto
RFI_Línea_195.pdf
Instrucciones al proveedor
Responder con un SI o un NO cada una de las preguntas formuladas dentro del RFI, acompañadas de sus respectiva explicación, en caso de ser necesario.

Permitir al proveedor responder con un adjunto
Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto
Anexo IVR
Archivo adjunto
Anexo_IVR_actualizado_SGAM.pdf
Instrucciones al proveedor
Verificar

Permitir al proveedor responder con un adjunto
Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto
Anexo Volumetría
Archivo adjunto
Anexo_Item_4_Volumetría.pdf
Instrucciones al proveedor
Verificar

Permitir al proveedor responder con un adjunto
Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto
Cronograma y Servicios
Archivo adjunto
Cronograma_y_Servicios_Línea_195.xlsx
Instrucciones al proveedor
Verificar y validar
Permitir al proveedor responder con un adjunto
Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Formularios

No hay formularios para este evento

Artículos y servicios

Los artículos no están en Lotes (0 artículos)
‡Campo interno
Total de la base0,00 COP

Zona horaria del evento Bogotá (-05; UTC-5)
Presentación del evento Después del envío manual
Inicio del evento Después de presentar el evento
Fin del evento Fecha/hora específica 03/07/25 18:00

Expandir todos | Contraer todos

Linea de tiempo

25/06/25 17:11 America/Bogota19mín.

Configuración del evento

Agregar tarea

0Tareas
0Comentarios
25/06/25 17:31 America/Bogota8d : 0h : 28mín.

Solicitud de información

Agregar tarea

0Tareas
0Comentarios
03/07/25 18:00 America/Bogota

Evaluación

Agregar tarea

0Tareas
0Comentarios
Proveedores

Vista Todo Avanzado Buscar

Enviar correo electrónico

Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Correo electrónico	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
05/02/25	BPM CONSULTING SAS	Milena Rico Posada	comercial@bpmconsul...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 6 días		
05/02/25	C&C SERVICES SAS	Leidy Castillo	licitaciones@cyc-bp...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 14 días		
19/02/25	COBRANZA NACIONAL DE	Fabián Esteban Antonio López	CCE@emergiacc.com	Destinado	1 de 1 aceptados	Hace 14 días		

	Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Correo electrónico	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
		CREDITOS SAS							
☐	05/02/25	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	Erica Guevara	erica.guevara@group...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 7 días		
☐	05/02/25	EMTELCO SAS	Isabel Cristina Londoño Salazar	isabel.londono@emte...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 7 días		
☐	11/02/25	MILLENIUM BPO SA	Luz Dary Mendoza	ldmendoza@millenium...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 14 días		
☐	05/02/25	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Diego Alejandro Gutierrez Ochoa	colombiacompraefici...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 7 días		
☐	05/02/25	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Ricardo Flórez Pinzón	utasdiq@iq-online.com	Respondido (1)	1 de 1 aceptados	Hace 6 días		

Por página 15 | 45 | 90

Business Process Outsourcing

Proveedores recomendados

Todo Ver todos

1000005534-NITYO INFOTECH SERVICES

gastado en esta categoría.COP 1,23 B Con la confianza de clientes 31 Coupa.

Envia a

Tipo de evaluación

Nombre del tipo de puntuación 0-5

Límite del intervalo de puntuación 6

Agregar

Configuración de evaluación

Agregue configuraciones de evaluación y pesos a los artículos, formularios y anexos.

Equipo de evaluación

Agregar configuraciones

Añadir evaluadores e invitarlos a calificar las respuestas de los proveedores. Si el evento no tiene artículos, formularios y archivos adjuntos, la configuración de visibilidad del evaluador se desactivará.

☑ **Permitir a los evaluadores visualizar el evento**

Vista Todo Avanzado Buscar

☐	Nombre	Rol	Estado de evaluación	Secciones	Acciones
☐	Enrique Cusba Garcia	Creador		Todo	

Resumen de evaluación

Los detalles de la evaluación pueden descargarse después de que se especifiquen las ponderaciones y que al menos un evaluador haya actualizado la evaluación.

Detalles de evaluación

Descargar detalles de evaluación

Cargar ponderaciones de evaluación de evento

Siga estos pasos para agregar ponderaciones de evaluación de eventos:

1. descargar plantilla de evaluación de evento.
2. Agregue ponderaciones de evaluación a artículos, formularios y datos adjuntos a la plantilla y guárdelos.
3. Para cargar la plantilla, haga clic en **Elegir archivo** y seleccione el archivo. Haga clic en **Cargar**.

Configuración de evaluación

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Cancelar Cargar

0 Comentarios

Silenciar comentarios

Historial

9
Mensajes instantáneos

Filtrar por proveedor Buscar

Exportar

¿Tiene problemas técnicos? Contacto sourcing.support@coupa.com

Bogotá, 02 de julio de 2025

Respetuosamente nos permitimos realizar las siguientes preguntas a la Entidad.

1. ¿Cuándo se estima sea la fecha de inicio de la operación?
2. ¿Por cuánto tiempo se espera realizar la contratación del servicio?
3. Solicitamos a la Entidad contemplar la contratación de horas de desarrollo, así como horas para integraciones y canales digitales, necesarias para los diferentes desarrollos a la medida que se deban implementar. Tener en cuenta descripción de ficha técnica.
4. ¿Las líneas de atención inbound son propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá? ¿Con que operador de comunicaciones se encuentra contratada la línea 195?
5. Por favor indicarnos los números de las líneas de atención que debemos atender.
6. ¿El personal realizará sus labores desde las instalaciones de la Entidad o del proveedor y/o desde casa?
7. ¿Cuánto tiempo estima la Entidad para la capacitación del personal?
8. ¿La Entidad requiere que los agentes se encuentren uniformados o cuenten con algún tipo de distintivo institucional durante la atención presencial?
   En caso afirmativo, solicitamos tener en cuenta la contratación del servicio Distintivo Institucional para los agentes que lo requieran.
9. Solicitamos tener en cuenta que las horas máximas laborales actualmente son 44 a partir de julio de 2025. Lo que genera que el personal contratado se deba organizar por mallas de turnos previo acuerdo con la Entidad y/o ajustar los horarios de atención en caso de ser necesario.
10. **Disminución progresiva de agentes humanos**

    Si bien reconocemos que la implementación de herramientas de automatización y agentes virtuales basados en inteligencia artificial contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia, oportunidad y capacidad resolutiva del servicio, consideramos importante aclarar que dicha automatización **no implica una disminución inmediata en el número de agentes humanos**, como lo plantea el RFI.

    En este sentido, solicitamos a la Entidad tener en cuenta que los porcentajes de reducción progresiva de personal propuestos (20 % en cada fase) deben ser **evaluados de manera conjunta** con el proveedor, a partir del análisis del comportamiento real de la operación, los volúmenes de atención, los niveles de automatización alcanzados y el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**.

    Además, es importante considerar que la contratación del personal operativo se realiza **bajo la modalidad de obra o labor**, conforme a lo contratado por la Entidad en cada mes. Por lo tanto, los ajustes en el número de agentes deben estar sustentados en necesidades reales de operación y garantizar, en todo

momento, la calidad e ininterrupción del servicio e indicar en la solicitud de cotización la cantidad de meses que estará cada agente contratado.

Solicitamos, en consecuencia, que este aspecto sea revisado y ajustado para reflejar la flexibilidad necesaria en la implementación del modelo de atención, asegurando la viabilidad operativa y contractual del servicio en cada una de sus fases.

11. Solicitamos indicarnos a detalle la cantidad de personal que estará operando en cada uno de los canales de atención y desde donde debe realizar su gestión, (entidad, sede del proveedor o teletrabajo).
12. ¿La Secretaría cuenta actualmente con línea de whatsapp aprobada por meta?
13. ¿Con que bróker provider se encuentra conectada la línea de whatsapp?
14. Para el servicio de WhatsApp tener en cuenta la contratación de los diferentes tipos de conversaciones iniciados por la Entidad y por el usuario además de contemplar el país de origen.
15. Es importante que tanto la Entidad Compradora como el Proveedor tengan presente lo establecido en las fichas técnicas de Colombia Compra Eficiente (CCE) respecto al servicio de WhatsApp Business API:

    "Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Meta, en cuyo caso, la Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma."

    Por lo tanto, es indispensable que la Entidad reconozca los ajustes que puedan requerirse en la prestación del servicio o en las tarifas, en caso de que Meta materialice modificaciones en sus condiciones o políticas.
16. Solicitamos nos sea compartido el flujo de atención del chatbot con el fin de dimensionar las horas de desarrollo que se estiman para su implementación.
17. Solicitamos nos sea indicado en que canales la Entidad espera habilitar el ChatBot, por ejemplo página web, whatsapp?
18. Cronograma de implementación y validación conjunta: Con relación al cronograma de implementación propuesto en el RFI, consideramos importante resaltar que, si bien como proveedores nos acogemos a los tiempos de aprovisionamiento establecidos por Colombia Compra Eficiente en sus fichas técnicas, existen actividades específicas – como desarrollos, integraciones con sistemas externos, validaciones, gestión de permisos, accesos y configuraciones técnicas– que pueden verse impactadas por factores ajenos al proveedor y que deben ser considerados cuidadosamente.

    En ese sentido, solicitamos a la Entidad que el cronograma definitivo sea validado, ajustado y aprobado de manera conjunta con el proveedor adjudicado una vez se emita la Orden de Compra, de tal forma que se garantice la viabilidad

    técnica y operativa de la implementación, sin comprometer la calidad del servicio ni el cumplimiento de los entregables contractuales.

Esta solicitud se formula en atención a lo indicado en el RFI, donde se establece que durante la operación secundaria, la Entidad podrá contemplar exigencias específicas o tiempos distintos siempre que estén plenamente justificados. Por lo tanto, esta validación conjunta del cronograma es coherente con lo dispuesto en la minuta del Acuerdo Marco y resulta indispensable para asegurar una ejecución exitosa del contrato.

19. Por favor indicarnos los elementos (puesto de trabajo, equipos de cómputo, diademas, licencias, internet) que suministrará la entidad al personal.
20. Tener en cuenta contratación de licenciamiento de Ofimática para el personal.
21. Por favor indicarnos cual será el método de acceso a cada una de las plataformas que entregará la entidad para uso del personal, por ej: web, VPN, Canal dedicado
22. ¿Se requiere algún tipo de impresión por parte del personal? En caso de ser así, indicarnos la volumetría de impresión mensual.
23. Solicitamos compartirnos el histórico de impresión del último año.
24. Es importante que la Entidad tenga presente que cada uno de los servicios contratados deberá estar plenamente alineado con las fichas técnicas establecidas por el CCE. En este sentido, los entregables por parte del proveedor estarán definidos y sustentados conforme a dichas fichas, garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco.

Cordialmente,
BPM Consulting.

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
BPM CONSULTING

1. ¿Cuándo se estima sea la fecha de inicio de la operación?

Respuesta:

La fecha prevista para el inicio es el 9 de septiembre de 2025.

2. ¿Por cuánto tiempo se espera realizar la contratación del servicio?

Respuesta:

Se estima que la duración del contrato sea hasta diciembre de 2027.

3. Solicitamos a la Entidad contemplar la contratación de horas de desarrollo, así como horas para integraciones y canales digitales, necesarias para los diferentes desarrollos a la medida que se deban implementar. Tener en cuenta descripción de ficha técnica.

Respuesta:

En el documento RFI numeral 27. Especificaciones Técnicas tabla de fases de implementación, se especifican y desagregan las horas desarrollo para integración y canales digitales acorde con la necesidad prevista en el cronograma y según catalogo de servicios.

4. ¿Las líneas de atención inbound son propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá? ¿Con que operador de comunicaciones se encuentra contratada la línea 195?

Respuesta:

La Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semiautomáticos especiales (Marcación 1XY) y dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el Articulo No. 29 del Decreto 25 de 2022 del Ministerio de Telecomunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones, el cual detalla:

"(…) ARTÍCULO 29.-Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente, es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. (…)
En este sentido, para cubrir el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha suscrito diferentes contratos interadministrativos con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB. Así mismo, la Entidad NO cuenta con líneas específicas de atención pues estas son suministradas por el operador.

5. Por favor indicarnos los números de las líneas de atención que debemos atender.

Respuesta:

Como se refiere en la respuesta del numeral 4, la única línea habilitada por la Secretaría General para la atención del Canal Telefónico es la 1XY (195), no se cuenta con PBX ni con líneas gratuitas nacionales (018000).

6. ¿El personal realizará sus labores desde las instalaciones de la Entidad o del proveedor y/o desde casa?

Respuesta:

Los servicios requeridos son los de Agente General, Técnico y Profesional bajo el criterio Agente en Sitio – con característica No. 3 En Sitio.

En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General.

Para el caso de Agente Minero de Datos es factible que desarrollo su actividad desde casa.

7. ¿Cuánto tiempo estima la Entidad para la capacitación del personal?

Respuesta:

Una vez se haya cumplido el proceso de selección, el tiempo total de capacitación inicial para nuevos agentes (conocimiento cero) de un BPO puede variar entre 12 - 15 días o 100 horas.

8. ¿La Entidad requiere que los agentes se encuentren uniformados o cuenten con algún tipo de distintivo institucional durante la atención presencial? En caso afirmativo, solicitamos tener en cuenta la contratación del servicio Distintivo Institucional para los agentes que lo requieran.

Respuesta:

En el documento RFI al referirse a los Puntos Presenciales, en ningún momento afirma que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

Cuando se relaciona el canal presencial el RFI orienta los servicios de la Línea 195, hacia la integración de los Puntos Presenciales en los siguientes términos:

"*Adicionalmente, la Secretaría General cuenta con la Red CADE (puntos presenciales) donde se disponen servicios de información y orientación a la ciudadanía, escenarios que tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195. La integración con este canal presencial se tiene prevista a través de varios mecanismos, entre los cuales se tiene:*

- *Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.*
- *Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.*

- *Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3."*

En consecuencia y en términos generales para la operación de los servicios de la Línea 195 a contratar No es necesario que el personal porte prendas de uso y distintivo institucional.

9. Solicitamos tener en cuenta que las horas máximas laborales actualmente son 44 a partir de julio de 2025. Lo que genera que el personal contratado se deba organizar por mallas de turnos previo acuerdo con la Entidad y/o ajustar los horarios de atención en caso de ser necesario.

Respuesta:

La Secretaría General dará cumplimiento a la normatividad que se expida en relación con la reforma laboral y otras que sean aplicables en el marco del contrato que se suscriba entre la Secretaría General y el operador, entre los que se consideraran regulaciones en jornada laboral (cambios en el inicio de la jornada nocturna y recargos por dominicales y festivos, reducción de la jornada laboral e incremento anual del SMMLV).

En lo referente a los aspectos como contratación, licencias, indemnizaciones, salud y seguridad entre otros, corresponden a la función propia que el operador debe implementar, como administrador del talento humano requerido para la operación.

10. Disminución progresiva de agentes humanos

Si bien reconocemos que la implementación de herramientas de automatización y agentes virtuales basados en inteligencia artificial contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia, oportunidad y capacidad resolutiva del servicio, consideramos importante aclarar que dicha automatización no implica una disminución inmediata en el número de agentes humanos, como lo plantea el RFI.

En este sentido, solicitamos a la Entidad tener en cuenta que los porcentajes de reducción progresiva de personal propuestos (20 % en cada fase) deben ser evaluados de manera conjunta con el proveedor, a partir del análisis del comportamiento real de la operación, los volúmenes de atención, los niveles de automatización alcanzados y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Además, es importante considerar que la contratación del personal operativo se realiza bajo la modalidad de obra o labor, conforme a lo contratado por la Entidad en cada mes. Por lo tanto, los ajustes en el número de agentes deben estar sustentados en necesidades reales de operación y garantizar, en todo momento, la calidad e ininterrupción del servicio e indicar en la solicitud de cotización la cantidad de meses que estará cada agente contratado.

Solicitamos, en consecuencia, que este aspecto sea revisado y ajustado para reflejar la flexibilidad necesaria en la implementación del modelo de atención, asegurando la viabilidad operativa y contractual del servicio en cada una de sus fases.

Respuesta:

Los porcentajes de reducción progresiva del personal previsto en las fases de implementación del proyecto han sido estimados en una correlación de cumplimiento a metas institucionales que contribuyen con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura en el enfoque de ciudad inteligente.

De igual forma estas metas deben reflejar el cumplimiento progresivo de la modernización de la Línea 195 en los parámetros establecidos y referidos en el ítem *contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso* del documento RFI y que justifica la viabilidad del contrato.

En este sentido los comentarios adicionales del numeral 28 del documento citado pretenden identificar de manera preliminar la capacidad técnica y operativa del proveedor para cubrir las necesidades tecnológicas en el marco de la transformación de la Línea 195 a servicios basados en tecnologías emergentes.

Así mismo, de acuerdo con el cronograma señalado en el numeral 27 del RFI (Especificaciones Técnicas), es importante señalar que desde el primer mes de ejecución, el Proveedor debe diseñar y desarrollar el modelo de atención basado en IA. Como parte de dicho modelo debe hacer las pruebas y evaluaciones permanentes que permitan ir ajustando progresivamente la capacidad y calidad de las respuestas y servicios brindados por los agentes virtuales y humanos y, con base en ello, hacer los ajustes y distribución de los agentes.

En todo caso, puede ser previsible el ajuste al porcentaje de reducción progresiva siempre y cuando den respuesta a las metas institucionales establecidas por la Secretaría General lo cual se validará de manera conjunta con el operador sustentados en los avances y resultados de las fases previstas para la ejecución del contrato.

11. Solicitamos indicarnos a detalle la cantidad de personal que estará operando en cada uno de los canales de atención y desde donde debe realizar su gestión, (entidad, sede del proveedor o teletrabajo).

Respuesta:

En el documento RFI numeral 14, se detalla la distribución proyectada de recursos por canales de comunicación, así:

PERFIL	***CANALES DE COMUNICACIÓN***		***No. DE AGENTES POR SERVICIO***	
Agente general	***Comunicación por voz***	*Inbound*	*38*	*60*
		Bogotá te Escucha	*7*	
	Comunicación por texto	*Paso Asesor - Chatico*	*15*	
Agente Técnico	***Comunicación por video llamada***	*Video llamada - dominio de lengua de señas colombiana*	*1*	*1*

De acuerdo con este numeral y el anterior, se aclara que la implementación del proyecto debe plantearse para que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos en las proporciones señaladas en el numeral 1 de este RFI. En todo caso, los indicadores de atención y los ANS se deben mejorar progresivamente. También se debe medir continuamente la efectividad de los dos tipos de agentes y hacer los ajustes progresivamente hasta llegar a niveles de calidad óptimos."
Ahora bien, respecto a la ubicación de donde deben realizar su gestión, la respuesta se detalla en la pregunta número 4.

12. ¿La Secretaría cuenta actualmente con línea de whatsapp aprobada por meta?

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

13. ¿Con que bróker provider se encuentra conectada la línea de whatsapp?

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195.

14. Para el servicio de WhatsApp tener en cuenta la contratación de los diferentes tipos de conversaciones iniciados por la Entidad y por el usuario además de contemplar el país de origen.

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

15. Es importante que tanto la Entidad Compradora como el Proveedor tengan presente lo establecido en las fichas técnicas de Colombia Compra Eficiente (CCE) respecto al servicio de WhatsApp Business API:

"Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Meta, en cuyo caso, la Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma."

Por lo tanto, es indispensable que la Entidad reconozca los ajustes que puedan requerirse en la prestación del servicio o en las tarifas, en caso de que Meta materialice modificaciones en sus condiciones o políticas.

Respuesta:

Ya lo tienen contemplado quienes administran Chatico al interior de la entidad.

16. Solicitamos nos sea compartido el flujo de atención del chatbot con el fin de dimensionar las horas de desarrollo que se estiman para su implementación.

Respuesta:

Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y los desarrollos se estimarán en la medida de la necesidad identificada entre las partes.

El chatbot Chatico y sus flujos los pueden consultar en su versión web en: https://bogota.gov.co/ y en whatsapp: https://n9.cl/jeifw

17. Solicitamos nos sea indicado en que canales la Entidad espera habilitar el ChatBot, por ejemplo página web, whatsapp?

Respuesta:

Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y actualmente el Chatbot se encuentra habilitado en la página web https://bogota.gov.co/ y en whatsapp: https://n9.cl/jeifw

18. Cronograma de implementación y validación conjunta: Con relación al cronograma de implementación propuesto en el RFI, consideramos importante resaltar que, si bien como proveedores nos acogemos a los tiempos de aprovisionamiento establecidos por Colombia Compra Eficiente en sus fichas técnicas, existen actividades específicas –como desarrollos, integraciones con sistemas externos, validaciones, gestión de permisos, accesos y configuraciones técnicas– que pueden verse impactadas por factores ajenos al proveedor y que deben ser considerados cuidadosamente.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad que el cronograma definitivo sea validado, ajustado y aprobado de manera conjunta con el proveedor adjudicado una vez se emita la Orden de Compra, de tal forma que se garantice la viabilidad técnica y operativa de la implementación, sin comprometer la calidad del servicio ni el cumplimiento de los entregables contractuales.

Esta solicitud se formula en atención a lo indicado en el RFI, donde se establece que durante la operación secundaria, la Entidad podrá contemplar exigencias específicas o tiempos distintos siempre que estén plenamente justificados. Por lo tanto, esta validación conjunta del cronograma es coherente con lo dispuesto en la minuta del Acuerdo Marco y resulta indispensable para asegurar una ejecución exitosa del contrato.

Respuesta:

Como se indicó en la respuesta del numeral 10, las fases de implementación del proyecto han sido estimadas en una correlación de cumplimiento a metas institucionales que contribuyen con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura en el enfoque de ciudad inteligente.

De igual forma estas metas deben reflejar el cumplimiento progresivo de la modernización de la Línea 195 en los parámetros establecidos y referidos en el ítem *contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso* del documento RFI y que justifica la viabilidad del contrato.

En este sentido los comentarios adicionales del numeral 28 del documento citado pretenden identificar de manera preliminar la capacidad técnica y operativa del proveedor para cubrir las necesidades tecnológicas en el marco del cronograma que obedecerá a los reportes de Plan de Acción de la Secretaria General como insumos para evidenciar en cumplimiento a la planeación de las acciones previstas para la transformación de la Línea 195 a servicios basados en tecnologías emergentes.

En consecuencia, puede ser previsible el ajuste al cronograma siempre y cuando den respuesta a las metas institucionales establecidas por la Secretaría General lo cual se validará de manera conjunta con el operador sustentados en los avances y resultados de las fases previstas para la ejecución del contrato.

19. Por favor indicarnos los elementos (puesto de trabajo, equipos de cómputo, diademas, licencias, internet) que suministrará la entidad al personal.

Respuesta:

La Secretaría General NO suministra elementos al personal para la operación de la Línea 195. Estos deberán ser dispuestos por el operador en cumplimiento del objeto y sus obligaciones contractuales previstas en el proceso del Acuerdo Marco BPO III.

20. Tener en cuenta contratación de licenciamiento de Ofimática para el personal.

Respuesta:

El servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (Jefe de Operación, Coordinadores, Formadores y Monitores de Calidad) contempla dicho licenciamiento.

21. Por favor indicarnos cual será el método de acceso a cada una de las plataformas que entregará la entidad para uso del personal, por ej: web, VPN, Canal dedicado

Respuesta:

Los mecanismos de interoperabilidad que maneja la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá (SGAB), generalmente son API Rest, webservice y otros que estén disponibles a medida que evolucione las herramientas de la Entidad. Se aclara que el acceso a la información es para construir un modelo de atención y respuesta basado en IA generativa

y/o agéntica y, por tanto, el proveedor debe desarrollar los mecanismos que permitan a los agentes humanos y virtuales construir o consultar respuestas, de manera automática.

22. ¿Se requiere algún tipo de impresión por parte del personal? En caso de ser así, indicarnos la volumetría de impresión mensual.

Respuesta:

No se requiere el servicio de impresiones.

23. Solicitamos compartirnos el histórico de impresión del último año.

Respuesta:

No se tiene histórico de impresiones toda vez que este servicio no ha sido requerido en la operación de la Línea 195.

24. Es importante que la Entidad tenga presente que cada uno de los servicios contratados deberá estar plenamente alineado con las fichas técnicas establecidas por el CCE. En este sentido, los entregables por parte del proveedor estarán definidos y sustentados conforme a dichas fichas, garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco.

Respuesta:

Los servicios identificados y descritos en el numeral 27 del RFI (Especificaciones Técnicas) se encuentran dentro del catálogo del Acuerdo Marco de Precios BPO III. Por tanto, están alineados con las fichas respectivas.

De otra parte, tal como se solicitó en el RFI, en el numeral 11, del título 29 (Comentarios Adicionales), "*Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos*.

Por tanto, si un proveedor identifica que se requieren servicios adicionales o que no están alineados con las fichas, deberá señalar los casos específicos.

Bogotá, D.C., 3 de julio de 2025

Señores:
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C – LINEA 195
Ciudad

Referencia: RFI Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Línea 195 Evento 193460

En cumplimiento con el requerimiento de la referencia, a continuación, se presentan los ítems requeridos para el desarrollo de las funciones solicitadas por la entidad:

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	110	110	
2	IT-BPO-52-4	Enlace Dedicado entre puntos	1Gbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
3	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
4	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
5	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
6	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
7	IT-BPO-7-2	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound desde celular a 01-8000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
8	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
9	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
10	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
11	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inboun d	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
12	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inboun d	Inbound de fijo a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
13	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inboun d	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Transferencia			
15	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
16	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
17	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto Voicebot Smart			
18	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Correo			
19	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS			

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
20	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS			item sugerido
21	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Respuesta Chatbot Smart			
22	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes			
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	4000		
24	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo	3750		
25	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
26	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora	416		
27	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	73	65	
28	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	En sitio	Oro	NA	NA	Mes 7x24		1	Este item es imprtante resaltar que su equivalencia

(57) + 1486 3290
calle 67 # 7 -35 piso 5
gestion.contractual@groupcosbpo.com

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
												es de 5 agentes.
29	IT-BPO-25-41	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	Mes	1	1	
30	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	1	1	ïtem para el GTR
31	IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	Mes	1	1	
32	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	Mes	2	2	
33	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	9	9	
35	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	7	7	

(57) + 1486 3290
calle 67 # 7 -35 piso 5
gestion.contractual@groupcosbpo.com

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
36	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	Anuncio	1		
37	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	setup			
38	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	Mes			
39	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por la empresa (Entidad)	Colombia	marketing	NA	NA	NA	Conversación			item sugerido
40	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	Conversación			
41	IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	NA	Mes			item sugerido
42	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimatica	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	5		
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia por posición	72	72	

(57) + 1486 3290
calle 67 # 7 -35 piso 5
gestion.contractual@groupcosbpo.com

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
44	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1		
45	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz sintética	NA	NA	NA	NA	NA	Anuncio	1		
46	IT-BPO-52-17	Enlace Dedicado a Internet	15Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
47	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	1	1	
48	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes			
49	IT-BPO-26-61	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	Mes			
50	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	9		

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
51	IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	Puesto de trabajo	2		

28. Comentarios Adicionales

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

Respuesta: Sí, confirmamos que contamos con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención requeridos en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”. Disponemos de una plataforma multicanal robusta y altamente disponible, que incluye atención por voz, chat, correo electrónico, WhatsApp, web y otros medios digitales, soportada por una infraestructura segura, escalable y redundante. Nuestro ecosistema de atención garantiza accesibilidad, continuidad operativa y cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por la entidad, asegurando una experiencia integral y eficiente para el ciudadano.

Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agentica”.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento, las herramientas tecnológicas, los servicios especializados y el equipo técnico y humano calificado para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales, conforme a los lineamientos establecidos en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica”. Nuestra solución permite desarrollar agentes virtuales con comprensión contextual, capacidad de aprendizaje continuo y respuesta automatizada, garantizando una atención eficiente, segura y personalizada. Asimismo, aseguramos la escalabilidad e integración con los sistemas existentes, cumpliendo con los niveles de servicio y experiencia definidos por la entidad.

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

Respuesta: Sí, estamos en capacidad de implementar un modelo mixto que permita una transición progresiva y controlada desde agentes humanos en sitio hacia agentes virtuales, de acuerdo con el incremento en la adopción y efectividad de la atención automatizada. Contamos con la experiencia, la tecnología y el equipo humano necesario para diseñar e implementar estrategias de transformación digital escalables, que aseguren continuidad en el servicio, eficiencia operativa y una experiencia positiva para el ciudadano durante todo el proceso de evolución hacia un modelo más digital y sostenible**.**

Sobre el componente 3 - Automatización e integración:

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento, las herramientas especializadas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas necesarias para realizar la integración de las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General mediante conectores estándar como API REST/SOAP y procesos ETL. Nuestra infraestructura tecnológica y nuestro equipo de expertos permiten una integración segura, eficiente y trazable con la plataforma del centro de contacto y las demás herramientas de gestión del servicio que ofrecemos. Esta capacidad nos permite unificar la información en tiempo real, optimizar los flujos operativos y brindar una atención ágil, personalizada y de alto valor para el ciudadano.

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento especializado, las herramientas tecnológicas, los servicios y el equipo técnico y humano necesario para utilizar de forma eficiente y segura la información contenida en las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General. Tenemos experiencia en la gestión integral de modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica, incluyendo su construcción, prueba, operación y actualización continua. Estos modelos permiten estructurar flujos inteligentes y servicios automatizados, orientados a dar respuesta oportuna, precisa y personalizada a las solicitudes de los ciudadanos, garantizando así una mejora continua en la experiencia de atención y la eficiencia institucional.

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con la experiencia, herramientas tecnológicas, servicios especializados y capacidades tanto técnicas como humanas para integrar diversas fuentes de datos, adicionales al Data Warehouse de la Secretaría General. Nuestro equipo multidisciplinario está capacitado para realizar integraciones seguras, eficientes y escalables, independientemente del origen, formato o complejidad de los datos. Estas integraciones permiten enriquecer y alimentar modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica, con el fin de diseñar flujos automatizados y servicios inteligentes que respondan de manera precisa, contextual y proactiva a las solicitudes de los ciudadanos, fortaleciendo así la toma de decisiones y la calidad del servicio público.

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento especializado, las herramientas tecnológicas, los servicios y las capacidades tanto técnicas como humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos derivados de las interacciones con los ciudadanos. Nuestro modelo de gestión integra procesos de analítica avanzada y estructuración de datos (incluyendo identidad, caracterización, necesidades, solicitudes, entidades, tiempos de atención, entre otros), permitiendo alimentar modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica. Esto nos permite construir flujos inteligentes y servicios automatizados que responden de manera eficiente, contextual y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos, asegurando trazabilidad, personalización y mejora continua en la experiencia de atención.

8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

Respuesta: Sí, confirmamos que contamos con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención requeridos en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”. Disponemos de una plataforma multicanal robusta y altamente disponible, que incluye atención por voz, chat, correo electrónico, WhatsApp, web y otros medios digitales, soportada por una infraestructura segura, escalable y redundante. Nuestro ecosistema de atención garantiza accesibilidad, continuidad operativa y cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por la entidad, asegurando una experiencia integral y eficiente para el ciudadano.

Sobre el componente 4 - Administración y operación

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

Respuesta: Sí, entendemos y confirmamos que es responsabilidad del proveedor disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y directamente desde los sistemas de información, permitiendo que la supervisión realice seguimiento y monitoreo continuo a los recursos técnicos y humanos, al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y a los recursos asociados al contrato. Nuestra solución contempla tableros de control en línea, reportes automatizados y acceso a indicadores clave de gestión (KPI), asegurando trazabilidad, transparencia y control permanente por parte de la entidad contratante.

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

Respuesta: Sí, confirmamos que entendemos el cronograma de implementación del proyecto y estamos de acuerdo con los tiempos, fases y entregables allí establecidos. Contamos con la capacidad operativa, técnica y de gestión para cumplir con cada hito en los plazos definidos, asegurando una implementación exitosa y conforme a los requerimientos de la entidad.

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de estos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos

Respuesta: Confirmamos que los servicios identificados, así como los tiempos asociados, corresponden a lo requerido para cumplir con el objeto y alcance del proyecto, en concordancia con lo establecido en el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO.

De igual forma, validamos que los precios están alineados con las condiciones del mencionado acuerdo. En caso de requerirse servicios adicionales no contemplados en el catálogo, estos serán oportunamente identificados y presentados a la entidad con su respectiva justificación técnica y comercial para su análisis y aprobación.

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS.

1. Se solicita a la entidad confirmar si el personal del segmento presencial requiere distintivo institucional.

Respuesta:

El documento RFI no refiere personal requerido para servicios presenciales de cara a la ciudadanía. Si la pregunta se encuentra relacionada con el personal de atención telefónica, se aclara que no es necesario el distintivo institucional.

2. Se solicita a la entidad confirmar si las grabaciones de voz son con voz sintética o voz profesional y su duración promedio.

Respuesta:

La grabación del IVR será preferentemente mediante Voz Profesional. Actualmente el IVR menú inicial y principal tiene una duración promedio de tiempo de 2 minutos y 15 segundos.

3. Se solicita a la entidad definir si el impuesto al timbre se debe asumir al 100% por el proveedor o solo el 50%.

Respuesta:

Según el decreto 175 de 14 de febrero de 2025 “Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Cata tumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar", la tarifa del impuesto del timbre será del 1% al valor total del contrato si el contrato es mayor a 6.000 UVT y se realiza una única vez. Sin embargo, la Subdirección Financiera de la Secretaría General determinará la aplicación del impuesto una vez establecidas las condiciones generales del contrato a suscribir.

4. Se solicita a la entidad confirmar cual será el medio de integración con las herramientas de la entidad, vía MPLS, API, Webservice, etc.

Respuesta:

Los mecanismos de interoperabilidad que maneja la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá (SGAB), generalmente son API Rest, webservice y otros que estén disponibles a medida que evolucione las herramientas de la Entidad.

5. En caso de requerir MPLS se solicita a la entidad informar la dirección de instalación y si se requiere cross conection.

Respuesta:

Tal y como se detalla en el documento RFI Integración de la Línea 195 con servicios de la Secretaría General, la integración se hará sobre el Portal Transaccional de Servicio a la

Ciudadanía de la Secretaría General e incluye sus módulos Bogotá Te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs/) y SAT Web (https://satweb.alcaldiabogota.gov.co).

La integración de los sistemas se realizará exclusivamente mediante servicios web —API REST, Webhooks— dentro del esquema de interoperabilidad definido. Igualmente se debe hacer integración con el Data Warehouse que administra la Secretaría General, tal como se señaló en la necesidad descrita en la primera parte del documento RFI.
Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración.
En este caso, se deben cumplir con todos los requisitos técnicos y de seguridad que solicite la Secretaría General. La Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con las demás entidades distritales y suministrará los accesos a sus servicios y datos y el proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

6. Se solicita a la entidad si el servicio de chatbot será en la modalidad dump o Smart.

Respuesta:

Se dará cubrimiento bajo el servicio de Chatbot Smart.

7. Se solicita a la entidad dará claridad sobre el servicio de WhatsApp, teniendo en cuanta que solo sería desborde agente.

Respuesta:
Tal y como se detalla en el documento RFI Canales de comunicación por texto el servicio de interacciones derivadas de Chatico (Línea WhatsApp +57 3160231524) se encuentra bajo una plataforma externa contratada por la Secretaría General con terceros, cuyo alcance es la respuesta automatizada (chatbot) a preguntas predeterminadas de las interacciones que ingresan a través de WhatsApp y sitio web.

El servicio que se requiere por parte del proveedor de la Línea 195 en este ámbito, se describe en los siguientes momentos:

a) **Paso a asesor:** Por parte del proveedor se debe permitir la captura de interacciones derivadas del asistente virtual Chatico hacia la Línea 195 para atención por un agente, por lo que se requiere la implementación de recursos técnicos y/o tecnológicos para garantizar las interacciones con la ciudadanía desde la plataforma del operador de Chatico, mediante el ingreso con permisos administrados por dicho operador a través de usuarios y contraseñas.

Este proceso debe permitir la administración, monitoreo, control y estadísticas de las interacciones derivadas del paso a asesor por parte del proveedor.

b) **Mejora en la experiencia del servicio de interacciones por vía Chatico – paso a asesor**: A mediano plazo el proveedor debe disponer de sus servicios para facilitar la derivación inversa (desde la Línea 195 hacia Chatico) como alternativa de atención cuando no haya disponibilidad de operadores (encolamientos en el servicio inbound) para que a través del IVR se pueda derivar al ciudadano en espera hacia Chatico, mediante un mensaje de texto con el enlace de acceso.

Adicionalmente, y acorde con la operación de Chatico y sus necesidades de cobertura, suficiencia y mejora de la calidad, así como las de la Línea 195 para dar respuesta a

cobertura y oportunidad del servicio con agentes humanos, se deben identificar alternativas que permitan optimizar las interacciones con la ciudadanía para los casos que son transferidos a asesores desde Chatico. Lo anterior, mediante el uso de Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica.
Vale la pena aclarar que el servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

8. Se solicita a la entidad si se tiene línea 018000, en caso afirmativo definir quien asumirá el valor del cobro revertido.

Respuesta:

La Línea 195 no dispone de Línea 01800.

9. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere TV en la operación para el seguimiento de indicadores.

Respuesta:

En aras de la optimización de los recursos y austeridad, no es necesario el uso de TV o pantallas LCD o LED dentro de la operación. Sin embargo, desde la operación se deberá establecer mecanismos y herramientas de seguimiento que permitan el monitoreo de indicadores en tiempo real, a través del Staff del BPO.

10. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, de ser afirmativa por favor compartir los volúmenes históricos mensuales.

Respuesta:

No se requiere el servicio de impresiones en el marco del cumplimiento de la Resolución 718 de 2023 por medio de la cual adopta la Política Cero Papel en la Secretaría General.

11. Se solicita a la entidad confirmar el tiempo de duración en días de la capacitación inicial de los agentes.

Respuesta:

Una vez se haya cumplido el proceso de selección, el tiempo total de capacitación inicial para nuevos agentes (conocimiento cero) de un BPO puede variar entre 12 - 15 días o 100 horas.

PREGUNTAS RFI PROPONENTE C&C SERVICES S.A.S.

ENTIDAD: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

RFI No.: 193059

Nº	Documento sobre el cual se consulta	PAG Y NUMERAL	Contexto de la pregunta	Pregunta	Respuesta
1	RFI_Línea_195.pdf	8 (Alcance de los desarrollos a realizar) pág 41	La modernización de la Línea 195 requiere una robusta automatización e integración con diversos sistemas de la Secretaría General y otras entidades, lo cual implica la necesidad de enlaces de red dedicados y soluciones de conectividad para garantizar la operación 7x24 y la interoperabilidad en tiempo real.	¿Podría la Secretaría General proporcionar especificaciones detalladas para los enlaces de conectividad (velocidad, redundancia, tipo de conexión, calidad de servicio) necesarios para soportar la integración en tiempo real con el Portal Transaccional, el Data Warehouse y otras entidades, incluyendo los requisitos específicos para el enlace MPLS y cualquier Internet dedicado adicional requerido para la operación?	
2	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág 18	Se enfatiza la seguridad y la interoperabilidad mediante APIs seguras para la integración con sistemas críticos y bases de datos distritales.	Considerando la necesidad de integraciones seguras con los sistemas de la Secretaría General y otras entidades, ¿qué requisitos específicos existen para el establecimiento de conexiones VPN (por ejemplo, Site-to-Site, Client-to-Site, o Client-to-Client), incluyendo protocolos, cifrado y estándares de autenticación esperados por parte del proveedor?	
3	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág 9	La Línea 195 es el canal telefónico principal, y el proveedor debe disponer del servicio de Troncal SIP para la atención de llamadas.	Para asegurar la atención oportuna de las llamadas ciudadanas, ¿cuál es la capacidad máxima de canales simultáneos requeridos para la Troncal SIP y existen requisitos específicos para la configuración de DIDs (números de identificación de marcado directo) tanto para llamadas entrantes (Inbound) como salientes (Outbound)?	
4	RFI_Línea_195.pdf	7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) pág 37	La Línea 195 maneja llamadas Inbound 24/7 y Outbound en horarios específicos, con una transición hacia el uso de Voice Bots con IA.	Para las llamadas Outbound, ¿cuál es el volumen mensual proyectado de llamadas salientes para campañas y seguimiento, y se espera algún requisito específico de integración con sistemas de la Secretaría General para la gestión de las listas de marcación y la preparación de guiones (Preview) para los agentes?	
5	RFI_Línea_195.pdf	20 (Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo) pág 52	Se requiere que los agentes humanos en sitio dispongan de licenciamiento de ofimática y una interfaz digital para consultar el modelo de IA. La Línea 195 cuenta actualmente con 60 agentes activos.	Considerando la operación mixta con agentes humanos y virtuales, ¿cuáles son las especificaciones técnicas mínimas (procesador, RAM, almacenamiento, número y tipo de pantallas) requeridas para las computadoras de los agentes (ya sean Portátil, Desktop o Todo en Uno), así como las características de las diademas y periféricos para asegurar el rendimiento óptimo y la integración con la plataforma omnicanal y las interfaces de consulta de IA?	
6	RFI_Línea_195.pdf	1.1.2 (Componente 2: Atención y Respuesta) pág 18	Los agentes requieren licenciamiento de ofimática.	Respecto al licenciamiento de ofimática, ¿se requiere un tipo específico de licencia de O365 (Ofimática + Buzón, o solo Ofimática), o el proveedor puede proponer una suite equivalente?	
7	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág 26	Se requieren herramientas de analítica avanzada y seguridad.	Para la analítica y seguridad, ¿se espera que el proveedor incluya el licenciamiento de herramientas como Power BI PRO, Antivirus (AV) y DLP (Data Loss Prevention), o la Secretaría General las proveerá?	
8	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág 10	Se menciona la activación de WhatsApp Business API	¿Que tipo de licencia en especifico se requiere para la integracion con WhatsApp Business?	
9	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág 10	El servicio de mensajería (SMS) se utilizará para campañas, entrega de servicios, confirmación de agendamiento de turnos y derivación a Chatico.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de mensajes SMS Masivo requeridos para campañas (Outbound) y notificaciones de servicio (Inbound/Outbound, por ejemplo, agendamiento de turnos y redirección a Chatico), y existen requisitos específicos para la capacidad de envío y recepción, así como la personalización de estos mensajes?	
10	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág 10	El proveedor debe prestar el servicio de envío de correos electrónicos para campañas o entrega de servicios.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de correos electrónicos a enviar para campañas y servicios, y se requiere la capacidad de enviar correos con adjuntos (y, de ser así, cuál sería el tamaño y tipo promedio de los adjuntos), o únicamente se contemplan envíos sin adjuntos?	
11	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág 21	Se contempla la integración con la Red CADE, incluyendo la orientación a través de asistentes virtuales con IA generativa en los puntos presenciales (ej.: Digiturno, Quiosco virtual) y "Orquestación de canales multicanal".	Para la integración con la Red CADE y la implementación de asistentes virtuales en puntos presenciales, ¿la Secretaría General puede detallar la funcionalidad esperada para el Digiturno y los Quioscos de autoconsulta (virtuales), así como la infraestructura de hardware y software existente en los CADE que debe ser integrada por el proveedor para el despliegue de estos asistentes?	
12	RFI_Línea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	
13	RFI_Línea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	
14	RFI_Línea_195.pdf		El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	
15	RFI_Línea_195.pdf		¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	
16	RFI_Línea_195.pdf		¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	
17	RFI_Línea_195.pdf		¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante u otro responsable?	¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante u otro responsable?	
18	RFI_Línea_195.pdf		El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	

PREGUNTAS RFI PROPONENTE C&C SERVICES S.A.S.

ENTIDAD: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C
RFI No.: 193059

N°	Documento sobre el cual se consulta	PAG Y NUMERAL	Contexto de la orerunta	Pregunta	Respuesta
1	RFI_Línea_195.pdf	8 (Alcance de los desarrollos a realizar) pág.41	La modernización de la Línea 195 requiere una robusta automatización e integración con diversos sistemas de la Secretaría General y otras entidades, lo cual implica la necesidad de enlaces de red dedicados y soluciones de conectividad para garantizar la operación 7x24 y la interoperabilidad en tiempo real.	¿Podría la Secretaría General proporcionar especificaciones detalladas para los enlaces de conectividad (velocidad, redundancia, tipo de conexión, calidad de servicio) necesarios para soportar la integración en tiempo real con el Portal Transaccional, el Data Warehouse y otras entidades, incluyendo los requisitos específicos para el enlace MPLS y cualquier Internet dedicado adicional requerido para la operación?	Las especificaciones detalladas sobre los enlaces de conectividad requeridos —incluyendo velocidad, redundancia, tipo de conexión y calidad de servicio— se precisarán durante la fase contractual, según los entornos de integración y operación definidos en conjunto con la Secretaría General. Adicionalmente el portal transaccional y DWH estan en etapa de producto mínimo viable por lo tranto no se tienen aun métricas considerables. Sin embargo, de manera general, se espera que el proveedor garantice conectividad segura, estable y de alta disponibilidad, que permita la interoperabilidad en tiempo real con el Portal Transaccional, el Data Warehouse y los demás sistemas distritales, conforme a los estándares definidos en el modelo de integración. El enlace MPLS y cualquier canal de Internet dedicado adicional deberán cumplir condiciones técnicas que aseguren el tráfico transaccional continuo, con baja latencia y soporte 24/7. Estos requerimientos deberán ser asumidos por el proveedor y dimensionados en su propuesta técnica de acuerdo con la criticidad de los servicios y canales.
2	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág.18	Se enfatiza la seguridad y la interoperabilidad mediante APIs seguras para la integración con sistemas críticos y bases de datos distritales.	Considerando la necesidad de integraciones seguras con los sistemas de la Secretaría General y otras entidades, ¿qué requisitos específicos existen para el establecimiento de conexiones VPN (por ejemplo, Site-to-Site, Client-to-Site, o Client-to-Client), incluyendo protocolos, cifrado y estándares de autenticación esperados por parte del proveedor?	En cuanto a las conexiones VPN requeridas para la integración con los sistemas de la Secretaría General y otras entidades, se aclara que la solución deberá garantizar conexiones seguras, cifradas y bajo estándares de autenticación robustos, compatibles con la infraestructura tecnológica de la Entidad. De manera general, se prevé el uso de VPN tipo Site-to-Site, que permita la interoperabilidad entre el entorno del proveedor y los sistemas de la Secretaría General, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse. Los protocolos esperados incluyen estándares como IPSec para cifrado de extremo a extremo, y autenticación basada en certificados digitales o credenciales seguras. Los detalles específicos —como cifrados, autenticación mutua, administración de túneles y direccionamiento privado— se acordarán durante la etapa de alistamiento técnico, garantizando alineación con las políticas de seguridad de la Secretaría General.
3	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág.9	La Línea 195 es el canal telefónico principal, y el proveedor debe disponer del servicio de Troncal SIP para la atención de llamadas.	Para asegurar la atención oportuna de las llamadas ciudadanas, ¿cuál es la capacidad máxima de canales simultáneos requeridos para la Troncal SIP y existen requisitos específicos para la configuración de DIDs (números de identificación de marcado directo) tanto para llamadas entrantes (Inbound) como salientes (Outbound)?	La capacidad máxima estimada de canales simultáneos requeridos para la Troncal SIP Troncal es de 110. Actualmente no existen requerimientos específicos para la configuración de DIDs.
4	RFI_Línea_195.pdf	7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) pág.37	La Línea 195 maneja llamadas Inbound 24/7 y Outbound en horarios específicos, con una transición hacia el uso de Voice Bots con IA.	Para las llamadas Outbound, ¿cuál es el volumen mensual proyectado de llamadas salientes para campañas y seguimiento, y se espera algún requisito específico de integración con sistemas de la Secretaría General para la gestión de las listas de marcación y la preparación de guiones (Preview) para los agentes?	La volumetría promedio mensual de consumo de minutos outbound está estimada sobre los 2.966 minutos. La Secretaría General no contempla requisitos específicos de integración con sistemas de la Entidad. Sin embargo en relación con la gestión de la lista de marcación, éstas estan sujetas a la Política de Uso y Protección de Datos de la Secretaría General y/o de la Entidad solicitante de la campaña. La elaboración de los guiones se realizará conjuntamente entre las partes según la necesidad de la campaña.
5	RFI_Línea_195.pdf	20 (Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo) pág.52	Se requiere que los agentes humanos en sitio dispongan de licenciamiento de ofimática y una interfaz digital para consultar el modelo de IA. La Línea 195 cuenta actualmente con 60 agentes activos.	Considerando la operación mixta con agentes humanos y virtuales, ¿cuáles son las especificaciones técnicas mínimas (procesador, RAM, almacenamiento, número y tipo de pantallas) requeridas para las computadoras de los agentes (ya sean Portátil, Desktop o Todo en Uno), así como las características de las diademas y periféricos para asegurar el rendimiento óptimo y la integración con la plataforma omnicanal y las interfaces de consulta de IA?	Las características técnicas recomendadas de los Equipos (Hardware) para la operación de la Línea 195 son los siguientes: **Componente** — **Especificación recomendada** — **Justificación** Procesador (CPU) — Intel i5 o i7 (7ª gen o superior) o AMD Ryzen 5 o 7 (3000 series o superior) — Capaz de manejar múltiples aplicaciones en tiempo real. Memoria RAM — Mínimo 16 GB DDR4 — Para ejecución simultánea de CRM, navegadores, suite ofimática, herramientas de colaboración, etc. Disco Duro / Almacenamiento — SSD de 256 GB o más — Mejora la rendimiento general y reduce tiempos de carga. Tarjeta de Red — Ethernet 10/100/1000 Mbps + Wi-Fi dual — Conectividad estable y veloz. Tarjeta de Video — Integrada (suficiente para tareas básicas) o dedicada (recomendada para videollamadas HD) — Para compatibilidad con videollamadas sin pérdida de rendimiento. Cámara Web — Resolución mínima 720p HD — Independiente de para videollamadas de calidad. Auriculares con micrófono — Cancelación de ruido, sensibilidad USB preferiblemente — Mejora la calidad de audio en llamadas y reduce ruidos ambientales. Sistema Operativo — Windows 10 Pro o Windows 11 Pro — Compatibilidad empresarial y gestión de dispositivos. Navegador — Google Chrome, Edge o Firefox actualizados Soporte para WebRTC (comunicaciones en tiempo real). Plugins habilitados para IA si la interfaz lo requiere (como extensiones o APIs).
6	RFI_Línea_195.pdf	1.1.2 (Componente 2: Atención y Respuesta) pág.18	Los agentes requieren licenciamiento de ofimática.	Respecto al licenciamiento de ofimática, ¿se requiere un tipo específico de licencia de O365 (Ofimática + Bizrtin, o solo Ofimática), o el proveedor puede proponer una suite equivalente?	El BPO deberá disponer el licenciamiento de office Estándar, para el equipo Staff (jefe de operación, coordinadores, formadores y monitores de calidad).
7	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág.26	Se requieren herramientas de analítica avanzada y seguridad.	Para la analítica y seguridad, ¿se espera que el proveedor incluya el licenciamiento de herramientas como Power BI PRO, Antivirus (AV) y DLP (Data Loss Prevention), o la Secretaría General las proveerá?	El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta el licenciamiento necesario para herramientas que soporten la operación, monitoreo, seguridad y analítica de la solución, en función de las responsabilidades asignadas. Esto incluye, de ser requerido por su modelo operativo, herramientas como Power BI Pro, soluciones de Antivirus (AV) para sus entornos, y mecanismos de Data Loss Prevention (DLP) para la protección de datos gestionados en su infraestructura. En caso de que alguna herramienta sea provista por la Secretaría General, ello será definido en la fase contractual según los esquemas de interoperabilidad, seguridad y visualización que se establezcan conjuntamente.
8	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág.10	Se menciona la activación de WhatsApp Business API	¿Que tipo de licencia en especifico se requiere para la integracion con WhatsApp Business?	El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.
9	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág.10	El servicio de mensajería (SMS) se utilizará para campañas, entrega de servicios, confirmación de agendamiento de turnos y derivación a Chatico.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de mensajes SMS Masivo requeridos para campañas (Outbound) y notificaciones de servicio (Inbound/Outbound, por ejemplo, agendamiento de turnos y redirección a Chatico), y existen requisitos específicos para la capacidad de envío y recepción, así como la personalización de estos mensajes?	La volumetría promedio mensual de consumo de mensajes SMS masivo es de 16.843, en apoyo a campañas institucionales y de manera particular a la ciudadanía que mediante el IVR solicita el direccionamiento a Chatico. El servicio contempla el envío de mensajes cortos – SMS y la retransmisión de mensajes de manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje, esta retransmisión no tiene costo y puede tener seguimiento desde el portal web de reportes. La Secretaría General o las entidades distritales realizarán los requerimientos de personalización de los mensajes dependiendo la necesidad del servicio (Notificación de agendamiento de turno y asignación de turnos en los Puntos de Atención presencial RedCADE).
10	RFI_Línea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Atención) pág.10	El proveedor debe prestar el servicio de envío de correos electrónicos para campañas o entrega de servicios.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de correos electrónicos a enviar para campañas y servicios, y se requiere la capacidad de enviar correos con adjuntos (y, de ser así, cuál sería el tamaño y tipo promedio de los adjuntos), o únicamente se contemplan envíos sin adjuntos?	La volumetría promedio mensual de consumo de correos electrónicos es de 101.751, actualmente se ejecuta sin archivos adjuntos. El operador debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. El correo electrónico opera bajo el dominio de la Secretaría General si esta así lo requiere, para lo cual la entidad realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del operador y hacer el envío, de lo contrario el operador debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Secretaría general. Después del envío de los mensajes se entregará un reporte en formato digital donde se muestre al menos la siguiente información: Mensajes abiertos por destinatario y Log de confirmación de mensajes enviados.
11	RFI_Línea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pág.21	Se contempla la integración con la Red CADE, incluyendo la orientación a través de asistentes virtuales con IA generativa en los puntos presenciales (ej.: Digiturno, Quiosco virtual) y "Orquestación de canales multicanal".	Para la integración con la Red CADE y la implementación de asistentes virtuales en puntos presenciales, ¿la Secretaría General puede detallar la funcionalidad esperada para el Digiturno y los Quioscos de autoconsulta (virtuales), así como la infraestructura de hardware y software existente en los CADE que debe ser integrada por el proveedor para el despliegue de estos asistentes?	El proveedor deberá prever la interoperabilidad con los sistemas existentes, incluyendo el Sistema de Asignación de Turnos (SAT Web) y los asistentes virtuales habilitados para atención, garantizando continuidad, trazabilidad y experiencia omnicanal. La infraestructura específica (hardware y software disponible en los puntos CADE) será socializada en la fase contractual o de alistamiento técnico, pero se espera que el proveedor adapte sus soluciones a lo ya dispuesto por la Secretaría General y proponga integraciones que no afecten la operación continua de los puntos de atención. Esta interacción podrá integrarse con la Línea 195 a través de notificaciones como mensajes de texto o enlaces a canales digitales. No es propio interpretar que bajo este servicio el operador debe disponer de dispositivos para sistemas de turnos o quioscos de autoconsulta en los Puntos de Atención presencial RedCADE.
12	RFI_Línea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	El documento RFI señala: *"Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General."*
13	RFI_Línea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarían integraciones?	El documento RFI señala: *"Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General."*
14	RFI_Línea_195.pdf		El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	En el Simulador del AMP de Servicios de BPO III (RFQ) la Secretaría General calculará los servicios de Agente General, Técnico y Profesional bajo el criterio Agente en Sitio – con característica No. 3 En Sitio. En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General. Para el caso de Agente Minero de Datos es factible que desarrollo su actividad desde casa.
15	RFI_Línea_195.pdf		¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	Para cubrir el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha suscrito diferentes contratos interadministrativos con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB. Así mismo, la Entidad NO cuenta con líneas específicas de atención, estas son suministradas por el operador. La cobertura de este servicio por parte de la Secretaría General esta prevista en la facturación de consumo de minutos.
16	RFI_Línea_195.pdf		¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	Si
17	RFI_Línea_195.pdf		¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante u otro responsable?	¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante u otro responsable?	En el Simulador del AMP de Servicios de BPO III (RFQ) la Secretaría General calculará el servicio Componentes complemento Enlace Dedicado a Internet de capacidad 1Gbps.
18	RFI_Línea_195.pdf		El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestarse de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	En el Simulador del AMP de Servicios de BPO III (RFQ) la Secretaría General calculará los servicios de Agente General, Técnico y Profesional bajo el criterio Agente en Sitio – con característica No. 3 En Sitio. En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General. Para el caso de Agente Minero de Datos es factible que desarrollo su actividad desde casa.

Medellín, 03 de julio de 2025

Señores
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C
Bogotá D.C.

Asunto: RFI # 193460

Cordial saludo,

De acuerdo con el documento entregado por la entidad en el RFI Evento # 193460, a continuación, compartimos algunas observaciones al respecto:

- Las llamadas se entregarán en la troncal de la nube o en SIP del proveedor
- Al ser SIP, ¿cuál es la capacidad de troncales requerida?
- Confirmar cual es el ancho de banda de los canales requeridos
- Los enrutamientos del IVR y asesor a un operador ¿se realizará a través de marcación telefónica o a través de alguna tecnología?
- Solicitamos incluir una bolsa mínima de horas mensuales de desarrollo no acumulables para el mantenimiento de los canales como IVR y demás
- Entendemos que los desarrollos de web call back ya están listos y se direccionan al link o ruta del proveedor asignado, ¿es correcta esta apreciación?
- Agradecemos confirmar cómo se van a considerar los cambios de la reforma laboral en esta y en todas las propuestas
- Por favor confirmar cuantos puntos presenciales son y su ubicación
- ¿La línea WhatsApp relacionada está certificada en meta?
- Por favor detallar el listado de redes sociales atendidas
- Entendemos que la tecnología y canal de chatigo es de propiedad de la entidad, por lo que ¿los desarrollos son de responsabilidad del mismo?
- En el canal de chatigo, ¿solo pasaran a creador las transferencias, si la licencia es suministrada por la entidad, el licenciamiento de los asesores también lo proporciona la misma entidad?
- ¿Los TMO reflejados en el numeral 6 son meta o son reales?
- ¿La integración de la línea 195 con otras entidades, estará a cargo de la entidad contratante?

Atentamente,

Emtelco S.A.S.

Sede Olaya, Medellín / Cl. 14 # 52A-174 / Código Postal 3897000 / Teléfono: 604 389 7000
Sede Aguacatala, Medellín / Cl. 17A Sur # 48-35 / Código Postal 050022 / Teléfono: 604 389 7000
Sede El Dorado, Bogotá / Cl. 52A # 85A-61 / Código Postal 111071 / Teléfono: 601 486 3500

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Respuestas emtelco Preguntas RFI 193460

28. Comentarios Adicionales

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.

Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica”.

Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

Respuesta emtelco: Si, podemos adherirnos a un modelo que reemplace agentes físicos por agentes digitales, e incluso disminución programada por disminución de tráfico.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Sobre el componente 3 - Automatización e integración:

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

Respuesta emtelco: Si, emtelco tiene la capacidad de integrarse mediante los protocolos de API REST y otros.

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta emtelco: Si, contamos con el conocimiento y la experiencia para dar cumplimiento a cabalidad en este numeral.

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta emtelco: Si, confirmado por parte de emtelco que cumplimos con el requerimiento

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con la capacidad de diseñar, desarrollar, implementar, medir y actualizar el modelo relacionado mediante la generación de IA

8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.

Sobre el componente 4 - Administración y operación

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

Respuesta emtelco: Si, nuestras plataformas y tecnologías permiten dar cumplimiento a este numeral.

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

Respuesta emtelco: Si, es de aclarar que el cumplimiento del mismo se da manera mancomunada, en donde las dos partes tenemos responsabilidad sobre el proceso.

FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos.

Respuesta emtelco: Las tarifas relacionadas no cuentan con impacto generado por nueva Reforma Laboral ni tampoco los cambios que el Proveedor Meta realizó a sus plataformas de mensajería.

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
EMTELCO

1. Las llamadas se entregarán en la troncal de la nube o en SIP del proveedor

Respuesta:

Bajo en entendido que la pregunta se refiere a la entrega de las grabaciones a la Secretaría General, el operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada; las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención: correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

2. Al ser SIP, ¿cuál es la capacidad de troncales requerida?

Respuesta:

Bajo el entendido que esta pregunta está relacionada con la anterior, se aclara que el mecanismo de entrega de las grabaciones es a través de un dispositivo de almacenamiento externo, tal como se señala en la respuesta anterior.

3. Confirmar cual es el ancho de banda de los canales requeridos

Respuesta:

Para el caso del Enlace Dedicado a Internet, la capacidad es de 1Gbps.

4. Los enrutamientos del IVR y asesor a un operador ¿se realizará a través demarcación telefónica o a través de alguna tecnología?

Respuesta:

El IVR gestionará la recepción de llamadas mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva que permita la navegación y enrutar la llamada permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

5. Solicitamos incluir una bolsa mínima de horas mensuales de desarrollo no acumulables para el mantenimiento de los canales como IVR y demás

Respuesta:

La Secretaría General revisará la pertinencia de la observación.

6. Entendemos que los desarrollos de web call back ya están listos y se direccionan al link o ruta del proveedor asignado, ¿es correcta esta apreciación?

Respuesta:

Se aclara que los desarrollos e integraciones que se requieran para Web Call Back deben hacerse en el primer mes de ejecución del contrato. La integración debe hacerse desde el Portal Transaccional de Servicio de Bogotá (https://bogota.gov.co/servicios/inicio).

7. Agradecemos confirmar cómo se van a considerar los cambios de la reforma laboral en esta y en todas las propuestas

Respuesta:

La Secretaría General dará cumplimiento a la normatividad que se expida en relación con la reforma laboral y otras que sean aplicables en el marco del contrato que se suscriba entre la Secretaría General y el operador, entre los que se consideraran regulaciones en jornada laboral (cambios en el inicio de la jornada nocturna y recargos por dominicales y festivos, reducción de la jornada laboral e incremento anual del SMMLV).

En lo referente a los aspectos como contratación, licencias, indemnizaciones, salud y seguridad entre otros, corresponden a la función propia que el operador debe implementar, como administrador del talento humano requerido para la operación.

8. Por favor confirmar cuantos puntos presenciales son y su ubicación

Respuesta:

La Secretaría General cuenta con los siguientes puntos presenciales de la RedCADE:

NOMBRE DEL PUNTO	DIRECCIÓN
CADE CANDELARIA	CL 60A SUR 28 80
CADE FONTIBÓN	DG 16 104 51 OF 101
CADE GAITANA	TV 126 134 88
CADE KENNEDY	KR 78K 36 55 SUR

CADE LA VICTORIA	CL 37 BIS B SUR 2 81 ESTE
CADE LUCEROS	KR 17F 69A 32 SUR
CADE MUZU	KR 51F 43 50 SUR
CADE PATIO BONITO	KR 87 5B 21
CADE SANTA HELENITA	KR 84 BIS 71B 53
CADE SANTA LUCIA	KR 14 41B 30
CADE SERVITÁ	CL 165 7 52
CADE TOBERÍN	KR 21 169 62 CC STTUGART LC 118
CADE TUNAL	KR 24C 48 94 SUR ST 1 LC 58-59-60
CADE YOMASA	CL 78 SUR 14 55
SUPERCADE SUBA	CL 145 103B 90
SUPERCADE ENGATIVÁ	TV 113B 66 54
SUPERCADE CALLE 13	AC 13 37 35
SUPERCADE BOSA	AC 57R SUR 72D 12
SUPERCADE AMERICAS	AK 86 43 55 SUR
SUPERCADE 20 DE JULIO	KR 5A 30C 20 SUR
SUPERCADE CAD	AK 30 No. 25-90
SUPERCADE SOCIAL	DG 23 69A 55, módulo 5, Local 124
SUPERCADE MANITAS	KR 18 L 70 B 50 Sur

La Secretaría General precisa en el RFI que estos escenarios presenciales tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195, sin que ello indique que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

9. ¿La línea WhatsApp relacionada está certificada en meta?

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

10. Por favor detallar el listado de redes sociales atendidas

Respuesta:

El documento RFI es claro en señalar que en el marco del contrato a la Secretaría General no contempla el servicio de **atención de Redes Sociales**, señalando:

"*Su importancia radica en que son una fuente de información para la Línea 195. No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, el proveedor debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito*.

A partir de dicho modelo de monitoreo y análisis el proveedor debe, por un lado, dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, a través de los canales dispuestos. Igualmente, debe identificar tendencias y patrones de comportamientos de los ciudadanos que permitan anticiparse a las quejas o necesidades, de forma que se convierta en una herramienta inteligente que facilite la gestión y entrega de servicios de una forma más proactiva e inteligente y no sólo por demanda de los ciudadanos.

Las redes que deben ser monitoreadas, al menos son: X, Facebook, Instagram, TikTok, Linkedin. Este modelo puede ser complementado con los demás datos resultantes de las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales habilitados."

11. Entendemos que la tecnología y canal de chatigo es de propiedad de la entidad, por lo que ¿los desarrollos son de responsabilidad del mismo?

Respuesta:

No es propiedad de la Entidad, Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y los desarrollos se estimarán en la medida de la necesidad identificada entre las partes.

12. En el canal de chatigo, ¿solo pasaran a creador las transferencias, si la licencia es suministrada por la entidad, el licenciamiento de los asesores también lo proporciona la misma entidad?

Respuesta:

El proveedor del servicio SAS suministra el licenciamiento para el acceso de los agentes a la plataforma de Chatico y captura de las interacciones que requieren el servicio Paso Asesor de la Línea 195.

13. Los TMO reflejados en el numeral 6 son meta o son reales?

Respuesta:

Las especificaciones en cuadro del numeral 6 es el TMO actual de los servicios por canal de la Línea 195.

Adicionalmente el documento RFI es claro en señalar:

"Se aclara que estas cifras son las actuales y deben ser mejoradas a través del modelo de IA mencionado en el numeral 1 donde se describe la necesidad."

14. ¿La integración de la línea 195 con otras entidades, estará a cargo de la entidad contratante?

Respuesta:

Tal como se señala en el RFI para el caso de la integración con sistema de información y líneas telefónicas de las entidades, la Secretaría General liderará la gestión y los acercamientos con dichas entidades. El Proveedor deberá hacer el acompañamiento técnico que se requiera.

Bogotá, 03 de julio del 2025

Señores
SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR
Ciudad

Ref. Preguntas y Observaciones RFI – 193460

Observación: Se solicita se detalle el tiempo de custodia requerido para las grabaciones de voz, dado que esta información es relevante para definir la infraestructura de almacenamiento.
Justificación: Aunque se hace alusión a datos operativos, análisis y trazabilidad de interacciones, no se especifica el tiempo por el cual deben mantenerse las grabaciones. Solo se menciona: "tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles, así como su almacenamiento temporal por un período mínimo de 12 meses", pero no se aclara si aplica a grabaciones de llamadas.

Observación: Se solicita se indique con precisión si las llamadas de salida (outbound) serán realizadas por la planta telefónica del proveedor o si deben salir a través de infraestructura entregada por la Entidad.
Justificación: Se establece: "El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día…", pero no se aclara si el proveedor también debe proveer la planta telefónica o si esta será entregada por la Entidad.

Observación: Se solicita se confirme si el acceso a las plataformas como el Portal Transaccional y Data Warehouse se hará vía web, canal dedicado o VPN, para prever el esquema de conectividad y seguridad requerido.
Justificación: Aunque se menciona que la integración será mediante APIs REST, Webhooks y ETL, no se especifica el tipo de conexión a establecer para garantizar interoperabilidad: "La integración se realizará mediante protocolos como API RESTful y Webhooks…"

Observación: Se solicita se confirme si se requiere dotación especial para los agentes, en cuanto a uniformes, periodicidad de entrega y condiciones de presentación, considerando que el servicio será presencial.
Justificación: En la página 8 se habla de "atención presencial en Bogotá D.C.", pero en ninguna parte del documento se hace referencia a exigencias sobre presentación personal o elementos de dotación.

Observación: Se solicita se incluya el flujo detallado del IVR actual con indicación de cada opción, submenú y lógica de enrutamiento de llamadas, para facilitar la estimación técnica de la solución IVR propuesta.
Justificación: En la página 36 se menciona: “Flujos de atención y TMO…” y se presenta un esquema general, pero no se describe el árbol de decisiones del IVR ni la lógica completa del enrutamiento de llamadas.

Observación: Se solicita definir si los equipos utilizados (por ejemplo, estaciones de agente) deben estar conectados al dominio del cliente o si serán autónomos del proveedor.
Justificación: Aunque se habla de herramientas, integración de sistemas y seguridad, no se establece si los equipos deben estar conectados a un dominio centralizado o no: “el proveedor deberá disponer del software o plataforma omnicanal...”

Observación: Se solicita se aclare si el enlace MPLS para integración con sistemas de la Secretaría General será provisto por la Entidad o deberá ser adquirido por el proveedor.
Justificación: Se indica: “Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración”, sin especificar de quién es la responsabilidad del suministro y mantenimiento de dicho canal.

Observación: Se solicita se indique si el modelo requiere almacenamiento de llamadas, y en caso afirmativo, qué porcentaje de estas deben ser conservadas y durante cuánto tiempo.
Justificación: Aunque se menciona la trazabilidad y analítica de interacciones, no se establece si las grabaciones deben almacenarse, ni en qué volumen: “El tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles...”

Observación: Se solicita se indique si los equipos que usará el personal deben cumplir con características técnicas específicas (memoria RAM, procesador, disco duro, etc.), para poder estimar adecuadamente los costos asociados.
Justificación: El documento hace énfasis en software, licenciamiento, herramientas de IA y plataformas omnicanal, pero no establece requerimientos mínimos de hardware: “El proveedor debe disponer todas las capacidades, servicios y herramientas tecnológicas necesarias…”

Cordial Saludo

Millenium BPO

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
MILLENEIUM BPO SA

1. Se solicita se detalle el tiempo de custodia requerido para las grabaciones de voz, dado que esta información es relevante para definir la infraestructura de almacenamiento.
Justificación: Aunque se hace alusión a datos operativos, análisis y trazabilidad de interacciones, no se especifica el tiempo por el cual deben mantenerse las grabaciones. Solo se menciona: "tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles, así como su almacenamiento temporal por un período mínimo de 12 meses", pero no se aclara si aplica a grabaciones de llamadas

Respuesta:

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

2. Se solicita se indique con precisión si las llamadas de salida (outbound) serán realizadas por la planta telefónica del proveedor o si deben salir a través de infraestructura entregada por la Entidad.
Justificación: Se establece: "El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día…", pero no se aclara si el proveedor también debe proveer la planta telefónica o si esta será entregada por la Entidad.

Respuesta:

En el RFI se señala lo siguiente:

"Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General."

Por tanto, las llamadas de salida deben realizadas a través del canal telefónico provisto por el Proveedor y para ello debe contar con la infraestructura que se requiera.

3. Observación: Se solicita se confirme si el acceso a las plataformas como el Portal Transaccional y Data Warehouse se hará vía web, canal dedicado o VPN, para prever el esquema de conectividad y seguridad requerido.
Justificación: Aunque se menciona que la integración será mediante APIs REST, Webhooks y ETL, no se especifica el tipo de conexión a establecer para garantizar interoperabilidad: "La integración se realizará mediante protocolos como API RESTful y Webhooks…"

Respuesta:

Se puede realizar por VPN y/o canal dedicado según la disponibilidad desde la Secretaría General.

4. ¿Las líneas de atención inbound son propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá? ¿Con que operador de comunicaciones se encuentra contratada la línea 195?

Respuesta:

La Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semiautomáticos especiales (Marcación 1XY) y dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el Articulo No. 29 del Decreto 25 de 2022 del Ministerio de Telecomunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones, el cual detalla:

"(…) ARTÍCULO 29.-Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente, es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. (…)

En este sentido, para cubrir el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha suscrito diferentes contratos interadministrativos con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB. Así mismo, la Entidad NO cuenta con líneas específicas de atención, estas son suministradas por el operador.

5. Observación: Se solicita se confirme si se requiere dotación especial para los agentes, en cuanto a uniformes, periodicidad de entrega y condiciones de presentación, considerando que el servicio será presencial.
Justificación: En la página 8 se habla de "atención presencial en Bogotá D.C.", pero en ninguna parte del documento se hace referencia a exigencias sobre presentación personal o elementos de dotación.

Respuesta:

En el documento RFI al referirse a los Puntos Presenciales, en ningún momento afirma que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

Cuando se relaciona el canal presencial el RFI orienta los servicios de la Línea 195, hacia la integración de los Puntos Presenciales en los siguientes términos:

"*Adicionalmente, la Secretaría General cuenta con la Red CADE (puntos presenciales) donde se disponen servicios de información y orientación a la ciudadanía, escenarios que tienen la oportunidad de integrarse con los servicios de la Línea 195. La integración con este canal presencial se tiene prevista a través de varios mecanismos, entre los cuales se tiene:*

- *Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.*
- *Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.*

- *Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3."*

En consecuencia y en términos generales para la operación de los servicios de la Línea 195 a contratar No es necesario que el personal porte prendas de uso y distintivo institucional.

6. Observación: Se solicita se incluya el flujo detallado del IVR actual con indicación de cada opción, submenú y lógica de enrutamiento de llamadas, para facilitar la estimación técnica de la solución IVR propuesta.
Justificación: En la página 36 se menciona: "Flujos de atención y TMO…" y se presenta un esquema general, pero no se describe el árbol de decisiones del IVR ni la lógica completa del enrutamiento de llamadas.

Respuesta:

Se anexa documento de IVR de enrutador de la Línea 195

7. Observación: Se solicita definir si los equipos utilizados (por ejemplo, estaciones de agente) deben estar conectados al dominio del cliente o si serán autónomos del proveedor.
Justificación: Aunque se habla de herramientas, integración de sistemas y seguridad, no se establece si los equipos deben estar conectados a un dominio centralizado o no: "el proveedor deberá disponer del software o plataforma omnicanal..."

Respuesta:

Los equipos de cómputo no estarán conectados al dominio de la Secretaría General.

8. Observación: Se solicita se aclare si el enlace MPLS para integración con sistemas de la Secretaría General será provisto por la Entidad o deberá ser adquirido por el proveedor.
Justificación: Se indica: "Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración", sin especificar de quién es la responsabilidad del suministro y mantenimiento de dicho canal.

Respuesta:

La instalación del enlace MPLS hace parte de las condiciones técnicas necesarias para garantizar la integración segura y eficiente entre los sistemas del proveedor y la infraestructura tecnológica de la Secretaría General.

En este sentido, la provisión, configuración y mantenimiento del enlace MPLS será responsabilidad del proveedor, quien deberá contemplarlo dentro de su oferta técnica y económica, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos y la interoperabilidad con los sistemas definidos por la Entidad.

Cualquier detalle específico sobre los parámetros técnicos del canal será definido durante la etapa contractual en coordinación con la Secretaría General.

9. Observación: Se solicita se indique si el modelo requiere almacenamiento de llamadas, y en caso afirmativo, qué porcentaje de estas deben ser conservadas y durante cuánto tiempo.
Justificación: Aunque se menciona la trazabilidad y analítica de interacciones, no se establece si las grabaciones deben almacenarse, ni en qué volumen: "El tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles..."

Respuesta:

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada; las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención: correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

10. Observación: Se solicita se indique si los equipos que usará el personal deben cumplir con características técnicas específicas (memoria RAM, procesador, disco duro, etc.), para poder estimar adecuadamente los costos asociados.
Justificación: El documento hace énfasis en software, licenciamiento, herramientas de IA y plataformas omnicanal, pero no establece requerimientos mínimos de hardware: "El proveedor debe disponer todas las capacidades, servicios y herramientas tecnológicas necesarias…"

Respuesta:

Las Características Técnicas recomendadas de los Equipos (Hardware) para la operación de la Línea 195 son los siguientes:

Componente	Especificación recomendada	Justificación
Procesador (CPU)	Intel i5 (11ª gen o superior) / AMD Ryzen 5 (5000 series o superior)	Capaz de manejar múltiples aplicaciones en tiempo real.

Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	Para ejecución simultánea de CRM, softphone, navegadores, herramientas de colaboración, etc.
Disco Duro / Almacenamiento	SSD de 256 GB o más	Mejora el rendimiento general, reduce tiempos de carga.
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000 Mbps + Wi-Fi 5/6	Conectividad estable y veloz.
Tarjeta de Video	Integrada (suficiente para tareas no gráficas), o dedicada básica para videollamadas HD	Para compatibilidad con videollamadas sin pérdida de rendimiento.
Cámara Web	Resolución mínima 720p HD	Indispensable para videollamada de calidad.
Auriculares con micrófono	Cancelación de ruido, conexión USB preferiblemente	Mejora la calidad de audio en llamadas y reduce ruidos externos.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro o Windows 11 Pro	Compatibilidad empresarial y gestión de dispositivos.

SGAM

OUTSOURCING | 04/07/2024

UNEA-195

UVM: **40200000**
VEC: 105

BIENESTAR

Demuestra o a tuna bajeza 133.
Nuestra tuvera se asocian o almuerzo se tuve así.
Su mecanismo sea tratado bajo la fisiona de. Tratamiento de datos fisiones y pueden www.veranaperpetuo.co

Bogotá D.C. 3 de julio de 2025

Señores,
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
La ciudad

Ref. Intención de participación evento 193460

Estimados Señores,

Por medio de la presente manifestamos nuestra intención de participar en el proceso de RFQ que la entidad publicará derivado del evento RFI No. 193460, dando cumplimiento a las condiciones que se estipulan en los anexos técnicos, adicional de acuerdo con lo solicitado por la entidad a continuación respondemos una a una las preguntas realizadas:

Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

Respuesta: Si se cumple.

Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica”.

Respuesta: Si se cumple.

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

Respuesta: Si se cumple

Sobre el componente 3 - Automatización e integración:

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

Respuesta: Si se cumple

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Si se cumple

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Si se cumple

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Si se cumple

8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

Respuesta: Si se cumple

Sobre el componente 4 - Administración y operación

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

Respuesta: Si se cumple.

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

Respuesta: Si se cumple.

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos.

Respuesta: Si se cumple.

Quedamos muy al pendiente de cualquier inquietud.

Cordialmente,

John Fernando Santafe Correa
Representante Legal
OUTSOURCING S.A.S. BIC

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC.

1. De acuerdo con el anexo "Cronograma_y_Servicios_Línea_195" donde se menciona "Enlace Dedicado entre puntos". Solicitamos a la ALCALDIA DE BOGOTA informar ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalará? (Piso, bunker, torre, rack, unidad, etc.)

Respuesta:

La conexión se realizará en la infraestructura que disponga la Secretaría General, bien sea en la sede física propia o en la nube. Para el caso de la infraestructura propia, esta se encuentra en la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá – Manzana Liévano Cra. 8 #10-1, Bogotá.

2. Con base a la pregunta anterior, solicitamos a la ALCALDIA DE BOGOTÁ aclarar ¿Qué capacidad y ancho de banda se requieren para el "Enlace Dedicado entre puntos (MPLS)"? y ¿Qué tipo de tráfico se cursará a través del enlace?

Respuesta:

Se estima una capacidad mínima de 10Mbps para el enlace dedicado. Esta capacidad se podrá ajustar de acuerdo con el uso.

En relación con el tráfico, el proveedor debe integrarse y hacer uso de las fuentes de información, referidas en el documento RFI *1.1.2 Componente 2: Atención y Respuesta*, así:

- Base de datos de oferta distrital
- Base de datos de puntos de atención
- Base de datos de caracterización de los ciudadanos
- Base de datos de interacciones ciudadanas

Por tanto, el tráfico previsto es para datos y transacciones.

3. De acuerdo con el anexo "Cronograma_y_Servicios_Línea_195" donde se menciona "Enlace Dedicado entre puntos (MPLS)". Aclaramos que, dentro de los servicios que solicitan, la ALCALDIA DE BOGOTÁ solicita un "Enlace dedicado entre puntos (MPLS)", por lo tanto, en este escenario no hay Backup, en caso de que ALCALDIA DE BOGOTÁ lo requiera, debe agregar una unidad adicional.

Respuesta:

La Secretaría General revisará la pertinencia de incluir este ítem adicional.

4. De acuerdo con el anexo “Cronograma_y_Servicios_Línea_195” donde se menciona “Enlace Dedicado a Internet”. Solicitamos a la ALCALDIA DE BOGOTA informar Qué capacidad y ancho de banda se requieren para el “Enlace Dedicado a Internet”?

Respuesta:

Se estima una capacidad de 1Gbps para el enlace dedicado a Internet.

5. Con base en la pregunta anterior. Aclaramos que, la ALCALDIA DE BOGOTÁ solicita un “Enlace Dedicado a Internet”, por lo tanto, en este escenario no hay Backup, en caso de que ALCALDIA DE BOGOTÁ lo requiera, debe agregar una unidad adicional.

Respuesta:

La Secretaría General revisará la pertinencia de incluir este ítem adicional.

6. De acuerdo con el anexo “Cronograma_y_Servicios_Línea_195”. Solicitamos a la ALCALDIA DE BOGOTÁ informar ¿A que cargos será asignado el servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática”?

Respuesta:

El servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (Jefe de Operación, Coordinadores, Formadores y Monitores de Calidad).

7. Solicitamos amablemente tener presente incluir en la solicitud de contratación el gravamen adicional del impuesto al timbre de conformidad con el documento "Comunicado impuesto del timbre" publicado por Colombia Compra Eficiente en el micrositio del acuerdo marco de precios: https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/portfolio-item/acuerdo-marco-de-servicios-bpo-iii

Respuesta:

Según el decreto 175 de 14 de febrero de 2025 “Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar", la tarifa del impuesto del timbre será del 1% al valor total del contrato si el contrato es mayor a 6.000 UVT y se realiza una única vez. Sin embargo, la Subdirección Financiera de la Secretaría General determinará la aplicación del impuesto una vez establecidas las condiciones generales del contrato a suscribir.

UT | UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III

RESPUESTA A RFI EVENTO NO. 193460
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Versión 1.0

3 de julio de 2025

UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024

1. Introducción

La **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024** (en adelante la UT), presenta a continuación sus observaciones y sugerencias con relación al contenido de los documentos componentes del Evento de **RFI Nro. 193460** convocado por la **SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** en el marco del Acuerdo Marco de Precios BPO III de CCE.

2. Respuesta a Comentarios Adicionales (numeral 28 RFI)

A continuación, se da respuesta a las preguntas formuladas por la Entidad en el numeral 28 (Comentarios Adicionales) del documento de RFI.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
1	1 – Canales de acceso y atención	Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral "1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención".	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención señalados en el numeral 1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención, los cuales serán prestados estrictamente conforme al alcance, limitaciones y lineamientos establecidos en las Fichas Técnicas del Acuerdo Marco BPO III. Para la implementación del modelo de monitoreo de Redes Sociales (social listening), la Entidad debe incluir

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			en el simulador este ítem técnico (y de cobro) que no está cubierto en el tarifario del AMP de CCE. Por lo cual se sugiere a la Entidad validar con CCE la respectiva inclusión.
2	2 - Atención y respuesta	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral "1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica".	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas necesarias para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales, conforme a lo indicado en el numeral 1.1.2 – Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica, y siempre en el marco del alcance definido por el Acuerdo Marco BPO III. Nuestra solución contempla la utilización de tecnologías de inteligencia artificial conversacional avanzada, que permiten desplegar agentes virtuales con capacidades de comprensión de lenguaje natural, interacción contextual, integración a sistemas transaccionales y entrega de respuestas automatizadas con alto nivel de precisión. Es importante reiterar que la prestación de este servicio se ajusta de manera estricta a los alcances, limitaciones y condiciones establecidas en las Fichas Técnicas del

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			Acuerdo Marco BPO III, sin incorporar funcionalidades, desarrollos o componentes que no estén contemplados dentro de su estructura técnica y contractual.
3	2 - Atención y respuesta	Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para la implementación de un modelo como el requerido (mixto y de implementación escalonada). Sin embargo, debe considerarse que el impacto esperado de la utilización de los Agentes Virtuales en la disminución de interacciones con los Agentes Humanos corresponde a un supuesto establecido por la Entidad. Por lo cual en caso de no lograrse la disminución esperada del 20% en la cantidad de agentes humanos (por cada fase) sin afectarse los ANS del servicio, la Entidad y el Proveedor deberán acordar y ajustar la cantidad definitiva de agentes humanos requeridos (por fase) como resultado del monitoreo de los canales de atención durante cada fase. El comportamiento de estos modelos se analiza en conjunto con métricas, y depende de la disponibilidad y calidad de la información y conexión con plataformas de la entidad para que los Bot con IA puedan entregar información en tiempo real, y los parámetros o prompt

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			funcionen eficazmente sin necesidad de paso a un agente humano.
4	3 - Automatización e integración:	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. La Entidad debe asegurarse de incluir en el simulador del RFQ el ítem de horas de desarrollo adecuadamente dimensionado (cantidad de horas suficiente) para dar cubrimiento a este requerimiento. La Entidad debe considerar dentro de los ítems de costo del simulador, la inclusión de los canales de comunicación requeridos para establecer este integración (p.e. vpn, mpls o conexión pública).
5	3 - Automatización e integración:	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. Sin embargo se debe considerar que es un trabajo efectuado en conjunto con la Entidad, ya que su éxito depende de la estructura de información disponible y las respuestas que el BOT con IA deba resolver, en este proceso debe definirse reglas de negocio claras para documentarlas al Bot y saber que responder en cada caso.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
6	3 - Automatización e integración:	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. Sin embargo se debe considerar que es un trabajo efectuado en conjunto con la Entidad, ya que su éxito depende de la estructura de información disponible y las respuestas que el BOT con IA deba resolver, en este proceso debe definirse reglas de negocio claras para documentarlas al Bot y saber que responder en cada caso.
7	3 - Automatización e integración:	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. En el levantamiento de requerimientos debe quedar muy bien mapeadas estas fuentes, y el orden de relevancia de las mismas, para resolver los casos cuando exista información similar en más de una fuente. Adicional el origen de información debe asegurar información actualizada, y exponer métodos de escritura o inserción de datos si amerita que el BOT lo gestione.
8	3 - Automatización e integración:	Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. La Entidad debe asegurarse de incluir en el simulador del RFQ el ítem de horas de desarrollo adecuadamente dimensionado (cantidad de

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			horas suficiente) para dar cubrimiento a este requerimiento. Es muy importante que la Entidad cuente con soporte activo con dichas plataformas, y contar con el recurso técnico que apoye el levantamiento de información y pruebas de laboratorio en la etapa de desarrollo.
9	4 - Administración y operación	Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.	En atención a su solicitud, confirmamos que cumplimos con este requisito. Nuestra plataforma omnicanal cuenta con módulos de Dashboard y reportes en línea para evaluar cantidad de interacciones en cola, en espera y umbrales de servicio, adherencia a turnos, de la misma forma los roles de Calidad pueden hacer escucha en línea y visualización de pantalla de los asesores para su monitoreo constante.
10	4 - Administración y operación	Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.	El cronograma resulta claro y se manifiesta el acuerdo con el mismo. Es clave que, para lograr su cumplimiento, la Entidad cuente con soporte de administradores vigente que permite mantener fluidez en las implementaciones, recomendamos manejar fases en el proyecto que permita hacer entregas funcionales he ir iterando.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
11	4 - Administración y operación	Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos	Considerando los aspectos antes aclarados en las respuestas a este documento, estimamos que deben incluirse lo siguientes ítems técnicos y de cobro adicionales: 1. Para la implementación del modelo de monitoreo de Redes Sociales (social listening), la Entidad debe incluir en el simulador este ítems técnico (y de cobro) que no está cubierto en el tarifario del AMP de CCE. Por lo cual se sugiere a la Entidad validar con CCE la respectiva inclusión. 2. La Entidad debe considerar dentro de los ítems de costo del simulador, la inclusión de los canales de comunicación requeridos para establecer este integración (p.e. vpn, mpls o conexión pública). 3. Se entiende que se contrata el servicio de VPN, debe evaluarse la concurrencia del consumo de tokens para Chat y Voicebot a razón que si es alto debería considerarse Canal MPLS o contratar canal de internet. 4. Speechanalytics y Textanalytics aplica para análisis de sentimientos, o análisis de variables de calidad durante

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			la conversación, por favor confirmar el alcance para tenerlo en cuenta en el costeo. 5. Adicionalmente incluir en el simulador los consumos esperados mensuales para los servicios de VoiceBot Smart y ChatBot Smart (Respesta ChatBot Smart y Minuto VoiceBot Smart).

3. Observaciones y/o Solicitudes de Aclaración

Se solicita a la Entidad incluir en el RFQ respuestas a las siguientes observaciones y/o solicitudes de aclaración.

1. Incluir la volumetría por segmento/canal de atención, así como los tiempos de gestión (TMO) por intervalos de al menos 30 minutos de los últimos 4 meses.

2. Cuál es la cantidad de interacciones simultaneas que puede atender un agente del canal Chatico en paso a agente

3. Por favor definir porcentaje esperado para el uso de SpeechAnalytics. Adicional si se espera que este sea en línea o tomar un lote de llamadas para su valoración.

4. Evaluar el uso de Whatsapp iniciados por la empresa HSM

5. Confirmar si en el proyecto se usará el servicio de DocumentAI para procesamiento de documentos y transcribirlos a texto.

6. Evaluar si en el proyecto requieren el servicio de arquitectura de Datos y modelos de analítica, que salen del alcance de un trabajo de minería de datos.

7. Para el uso del Voicebot, la entidad requiere voces neuronales o se puede hacer uso de voces más comerciales, entendiendo que las neuronales tipo regionalizadas tienen mayor costo.

8. Agradecemos aclarar cómo se dimensiona la contratación de 2 licencias RPA, bajo que premisa se define y que puede influir el uso de más licencias de este tipo.

9. Evaluar si SMS demandará doble vía.

10. Evaluar el uso de mailing para enviar copia de interacciones en cada conversación con el BOT o notificación de resultado de casos.

11. Se espera el uso de Voz profesional o Text to speech paras los ítems de grabación de anuncios.

4. Conclusión

Salvo lo indicado en el numeral 2 de este documento, la UT manifiesta su acuerdo con las condiciones generales de operación incluidas en el RFI.

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ

1. Incluir la volumetría por segmento/canal de atención, así como los tiempos de gestión (TMO) por intervalos de al menos 30 minutos de los últimos 4 meses.

Respuesta:

Se anexa documento de volumetría por segmento y TMO para el periodo de enero a abril 2025, con los registros disponibles por la Línea 195.

2. Cuál es la cantidad de interacciones simultaneas que puede atender un agente del canal Chatico en paso a agente

Respuesta:

Servicio Paso Asesor: Interacciones simultaneas por agente = dos (2) interacciones.

3. Por favor definir porcentaje esperado para el uso de SpeechAnalytics. Adicional si se espera que este sea en línea o tomar un lote de llamadas para su valoración.

Respuesta:

En el contexto del servicio Speech Analytics se estima que el porcentaje mínimo se encuentra en aproximadamente 377 llamadas al mes para tener un 95% de confianza y 5% de margen de error sobre la calidad de las llamadas.

Es decir, que será necesario analizar alrededor del 1.5% de las llamadas al mes para obtener un buen nivel de confianza estadístico y distribuir por canal, día, agente virtual, etc. El muestreo será tomado mediante una selección preliminar y aleatoria de las llamadas atendidas durante el corte a monitorear.

4. Evaluar el uso de Whatsapp iniciados por la empresa HSM

Respuesta:

El servicio de Whatsapp iniciados por la empresa HSM inicialmente no se encuentra contemplado en el proceso.

5. Confirmar si en el proyecto se usará el servicio de DocumentAI para procesamiento de documentos y transcribirlos a texto.

Respuesta:

Se aclara que durante la etapa de diseño del modelo a atención basado en IA, el proveedor debe revisar las fuentes de información requeridas, adicionales a las mencionadas en el RFI. Dentro de dichas fuentes pueden existir datos que reposan en diversos formatos (Word, pdf, video, etc). En tal caso, el proveedor debe contar con las herramientas, servicios y de más capacidades para incorporarlas al modelo.

6. Evaluar si en el proyecto requieren el servicio de arquitectura de Datos y modelos de analítica, que salen del alcance de un trabajo de minería de datos

Respuesta:
La Secretaría General revisará la pertinencia de la observación.

7. Para el uso del Voicebot, la entidad requiere voces neuronales o se puede hacer uso de voces más comerciales, entendiendo que las neuronales tipo regionalizadas tienen mayor costo.

Respuesta:

El operador deberá habilitar el servicio de Voicebot Smart mediante una voz sintética que suene natural y humana, con expresión emocional y personalización usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning que cumpla con las siguientes características

- Tonos, pausas y entonaciones más realistas.
- Capacidad de expresar emociones (empatía, alegría, frustración).
- Mejora notable en la fluidez y comprensión del mensaje.
- Adaptabilidad al contexto (pueden modular su tono dependiendo del tipo de respuesta).

Es de aclarar que para los efectos del servicio no se requiere voces tipo regionalizadas.

8. Agradecemos aclarar cómo se dimensiona la contratación de 2 licencias RPA, bajo que premisa se define y que puede influir el uso de más licencias de este tipo.

Respuesta:

La Secretaría General calcula el uso de RPAs bajo los dimensionamientos históricos de la operación de la Línea 195 (servicios inbound). El uso de más licencias se tendrá en cuenta a partir del comportamiento del servicio.

9. Evaluar si SMS demandará doble vía.

Respuesta:

Se requiere servicio SMS de una sola vía de comunicación.

10. Evaluar el uso de mailing para enviar copia de interacciones en cada conversación con el BOT o notificación de resultado de casos.

Respuesta:

Actualmente el servicio de interacciones Paso Asesor – Línea 195 no contempla el envío de la conversación entre el agente y el ciudadano como parte proceso. Para los casos de solicitud del ciudadano para acceder a esta conversación, esta es remitida en el mismo esquema de interacción de la Plataforma de Chatico (vía chat).

Para el uso de mailing aplicado a estos casos, la Secretaría General evaluará la pertinencia de remitir las conversaciones como parte del proceso de interacción con el ciudadano.

11. Se espera el uso de Voz profesional o Text to speech paras los ítems de grabación de anuncios.

Respuesta:

La grabación de anuncios será preferentemente mediante Voz Profesional

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO INBOUND

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	137	128	0:07:12
2/01/2025	888	827	0:10:16
3/01/2025	817	782	0:10:12
4/01/2025	305	263	0:08:50
5/01/2025	170	159	0:07:06
6/01/2025	322	279	0:08:56
7/01/2025	1.490	1.407	0:09:37
8/01/2025	1.350	1.290	0:10:10
9/01/2025	1.621	1.405	0:10:01
10/01/2025	1.155	1.111	0:09:59
11/01/2025	492	487	0:08:29
12/01/2025	298	249	0:07:24
13/01/2025	1.768	1.610	0:09:49
14/01/2025	1.563	1.427	0:09:35
15/01/2025	1.440	1.302	0:10:07
16/01/2025	1.449	1.368	0:10:11
17/01/2025	1.791	1.374	0:09:53
18/01/2025	528	508	0:08:44
19/01/2025	257	229	0:07:57
20/01/2025	2.240	1.825	0:09:40
21/01/2025	1.582	1.482	0:09:38
22/01/2025	1.358	1.290	0:09:45
23/01/2025	1.306	1.205	0:09:21
24/01/2025	1.357	1.230	0:10:20
25/01/2025	478	464	0:08:43
26/01/2025	272	262	0:07:08
27/01/2025	1.771	1.605	0:09:37
28/01/2025	1.538	1.421	0:09:45
29/01/2025	1.416	1.323	0:09:17
30/01/2025	1.129	1.075	0:09:17
31/01/2025	1.061	1.023	0:09:44
TOTAL MES	**33.349**	**30.410**	**0:09:16**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	532	487	0:09:07
2/02/2025	285	276	0:07:40
3/02/2025	1.655	1.403	0:10:31
4/02/2025	1.568	1.451	0:10:01
5/02/2025	1.733	1.491	0:09:14
6/02/2025	1.735	1.517	0:08:06
7/02/2025	1.270	1.218	0:09:48
8/02/2025	485	455	0:09:05
9/02/2025	311	292	0:07:48
10/02/2025	1.645	1.553	0:10:09
11/02/2025	1.655	1.472	0:10:05
12/02/2025	1.325	1.298	0:09:52
13/02/2025	1.144	1.093	0:09:39
14/02/2025	1.063	1.027	0:09:33
15/02/2025	501	475	0:08:22
16/02/2025	260	226	0:08:19
17/02/2025	1.414	1.301	0:09:29
18/02/2025	1.602	1.538	0:09:24
19/02/2025	1.596	1.466	0:09:28
20/02/2025	1.309	1.253	0:09:20
21/02/2025	1.109	1.041	0:09:20
22/02/2025	525	500	0:07:20
23/02/2025	268	223	0:10:32
24/02/2025	1.448	1.326	0:09:31
25/02/2025	1.322	1.254	0:10:17
26/02/2025	1.345	1.193	0:09:56
27/02/2025	1.286	1.212	0:10:02
28/02/2025	1.428	1.269	0:10:01
TOTAL MES	**31.819**	**29.310**	**0:09:21**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	518	488	0:08:13
2/03/2025	315	283	0:07:47
3/03/2025	1.516	1.376	0:09:20
4/03/2025	1.456	1.360	0:09:48
5/03/2025	1.361	1.244	0:09:45
6/03/2025	1.225	1.143	0:09:34
7/03/2025	1.092	1.037	0:09:29
8/03/2025	448	405	0:07:26
9/03/2025	326	289	0:07:11
10/03/2025	1.315	1.269	0:08:44
11/03/2025	1.258	1.140	0:09:47
12/03/2025	1.185	1.122	0:09:52
13/03/2025	1.183	1.134	0:09:43
14/03/2025	1.038	977	0:09:45
15/03/2025	492	452	0:08:54
16/03/2025	323	306	0:05:14
17/03/2025	1.340	1.245	0:09:59
18/03/2025	1.301	1.225	0:09:54
19/03/2025	1.166	1.109	0:10:00
20/03/2025	1.129	1.052	0:09:17
21/03/2025	1.051	992	0:09:09
22/03/2025	424	405	0:06:40
23/03/2025	234	217	0:07:52
24/03/2025	346	318	0:07:24
25/03/2025	1.508	1.294	0:09:22
26/03/2025	1.248	1.168	0:09:10
27/03/2025	1.205	1.116	0:09:49
28/03/2025	1.305	1.131	0:09:09
29/03/2025	497	451	0:07:36
30/03/2025	260	238	0:07:07
31/03/2025	1.214	1.176	0:08:52
TOTAL MES	**29.279**	**27.162**	**0:08:46**

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	1.190	1.089	0:09:45
2/04/2025	1.298	1.212	0:09:23
3/04/2025	1.059	993	0:09:47
4/04/2025	1.013	971	0:09:08
5/04/2025	450	400	0:08:47
6/04/2025	268	251	0:06:29
7/04/2025	1.293	1.217	0:09:07
8/04/2025	1.167	1.076	0:09:31
9/04/2025	1.157	1.011	0:10:12
10/04/2025	1.084	1.034	0:09:03
11/04/2025	1.107	1.079	0:08:17
12/04/2025	501	458	0:07:26
13/04/2025	279	253	0:08:46
14/04/2025	1.182	1.088	0:09:11
15/04/2025	1.038	974	0:08:59
16/04/2025	821	777	0:09:59
17/04/2025	241	214	0:07:49
18/04/2025	217	215	0:07:15
19/04/2025	326	298	0:07:43
20/04/2025	289	264	0:07:34
21/04/2025	1.564	1.470	0:10:32
22/04/2025	1.539	1.439	0:09:46
23/04/2025	1.513	1.383	0:10:49
24/04/2025	1.471	1.311	0:10:17
25/04/2025	1.373	1.246	0:10:22
26/04/2025	450	425	0:07:43
27/04/2025	262	234	0:08:35
28/04/2025	1.299	1.130	0:09:56
29/04/2025	1.044	987	0:10:18
30/04/2025	964	938	0:10:11
TOTAL MES	**27.459**	**25.437**	**0:09:05**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO BOGOTA TE ESCUCHA – BTE

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	2	2	0:13:12
2/01/2025	30	29	0:13:41
3/01/2025	19	19	0:13:22
4/01/2025	16	15	0:08:15
5/01/2025	11	11	0:09:12
6/01/2025	14	12	0:19:35
7/01/2025	59	57	0:12:12
8/01/2025	90	85	0:12:41
9/01/2025	83	77	0:12:44
10/01/2025	44	41	0:15:28
11/01/2025	22	13	0:11:55
12/01/2025	21	18	0:14:37
13/01/2025	70	62	0:14:59
14/01/2025	70	64	0:15:07
15/01/2025	44	41	0:17:49
16/01/2025	48	47	0:17:10
17/01/2025	57	52	0:16:56
18/01/2025	22	21	0:13:24
19/01/2025	8	8	0:15:31
20/01/2025	64	62	0:16:21
21/01/2025	51	49	0:13:33
22/01/2025	70	65	0:12:39
23/01/2025	60	57	0:15:42
24/01/2025	58	51	0:18:44
25/01/2025	22	19	0:15:10
26/01/2025	9	9	0:05:48
27/01/2025	62	53	0:14:19
28/01/2025	62	58	0:13:05
29/01/2025	61	53	0:17:05
30/01/2025	48	46	0:15:42
31/01/2025	47	43	0:12:02
TOTAL MES	**1.344**	**1.239**	**0:14:09**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	24	21	0:14:53
2/02/2025	24	20	0:08:37
3/02/2025	54	50	0:13:58
4/02/2025	73	71	0:13:13
5/02/2025	70	66	0:13:27
6/02/2025	75	72	0:11:16
7/02/2025	74	70	0:13:39
8/02/2025	22	20	0:13:55
9/02/2025	22	19	0:13:42
10/02/2025	92	81	0:15:55
11/02/2025	58	58	0:15:01
12/02/2025	71	61	0:14:09
13/02/2025	71	65	0:13:31
14/02/2025	38	38	0:14:36
15/02/2025	32	25	0:14:14
16/02/2025	20	18	0:17:16
17/02/2025	59	58	0:13:25
18/02/2025	51	48	0:12:09
19/02/2025	68	63	0:15:50
20/02/2025	51	42	0:15:03
21/02/2025	54	52	0:12:47
22/02/2025	28	24	0:15:28
23/02/2025	18	14	0:16:04
24/02/2025	57	52	0:11:47
25/02/2025	58	54	0:14:03
26/02/2025	65	60	0:12:58
27/02/2025	72	69	0:13:51
28/02/2025	72	56	0:17:50
TOTAL MES	**1.473**	**1.347**	**0:14:01**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	22	19	0:11:47
2/03/2025	9	8	0:17:30
3/03/2025	70	54	0:12:55
4/03/2025	75	63	0:16:33
5/03/2025	77	74	0:13:45
6/03/2025	105	91	0:10:48
7/03/2025	60	55	0:15:30
8/03/2025	30	22	0:15:02
9/03/2025	19	14	0:07:42
10/03/2025	84	80	0:10:21
11/03/2025	88	79	0:12:14
12/03/2025	64	61	0:14:13
13/03/2025	76	61	0:15:13
14/03/2025	50	45	0:13:34
15/03/2025	39	34	0:13:58
16/03/2025	10	8	0:10:00
17/03/2025	65	61	0:17:04
18/03/2025	54	53	0:12:14
19/03/2025	59	59	0:12:11
20/03/2025	41	40	0:13:55
21/03/2025	62	57	0:13:37
22/03/2025	27	24	0:12:50
23/03/2025	15	14	0:20:55
24/03/2025	24	17	0:12:07
25/03/2025	51	51	0:15:37
26/03/2025	67	63	0:15:20
27/03/2025	57	54	0:13:34
28/03/2025	68	62	0:09:15
29/03/2025	17	13	0:19:03
30/03/2025	7	7	0:13:58
31/03/2025	59	51	0:18:34
TOTAL MES	**1.551**	**1.394**	**0:13:55**

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	59	58	0:15:16
2/04/2025	60	55	0:14:45
3/04/2025	58	48	0:15:55
4/04/2025	36	36	0:12:06
5/04/2025	20	19	0:15:16
6/04/2025	19	13	0:17:52
7/04/2025	50	44	0:16:30
8/04/2025	33	32	0:13:11
9/04/2025	67	53	0:15:20
10/04/2025	36	36	0:16:27
11/04/2025	48	46	0:14:45
12/04/2025	22	22	0:14:11
13/04/2025	6	6	0:21:35
14/04/2025	44	38	0:12:53
15/04/2025	47	39	0:15:27
16/04/2025	33	33	0:16:46
17/04/2025	7	6	0:18:46
18/04/2025	15	14	0:16:41
19/04/2025	9	8	0:22:40
20/04/2025	18	14	0:14:56
21/04/2025	60	48	0:17:17
22/04/2025	52	49	0:14:46
23/04/2025	58	54	0:15:31
24/04/2025	57	47	0:15:00
25/04/2025	53	47	0:15:56
26/04/2025	21	18	0:24:12
27/04/2025	12	11	0:13:14
28/04/2025	47	45	0:16:24
29/04/2025	52	50	0:13:54
30/04/2025	55	53	0:18:40
TOTAL MES	**1.154**	**1.042**	**0:16:12**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO DENUNCIAS POR POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	8	8	0:01:46
3/01/2025	5	4	0:06:39
7/01/2025	18	18	0:05:06
8/01/2025	14	12	0:08:42
9/01/2025	11	10	0:06:30
10/01/2025	19	15	0:05:44
13/01/2025	12	10	0:06:51
14/01/2025	13	12	0:05:14
15/01/2025	8	8	0:04:53
16/01/2025	22	18	0:04:02
17/01/2025	12	10	0:04:46
20/01/2025	15	15	0:04:19
21/01/2025	17	15	0:06:05
22/01/2025	12	11	0:06:36
23/01/2025	10	9	0:06:07
24/01/2025	13	9	0:07:51
27/01/2025	18	17	0:06:43
28/01/2025	13	11	0:04:06
29/01/2025	13	12	0:06:47
30/01/2025	11	10	0:05:21
31/01/2025	17	14	0:04:11
Total	**281**	**248**	**0:05:38**

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/02/2025	17	17	0:06:03
4/02/2025	15	15	0:06:42
5/02/2025	18	18	0:05:54
6/02/2025	18	16	0:04:28
7/02/2025	21	20	0:05:01
10/02/2025	17	16	0:05:28
11/02/2025	18	18	0:04:51
12/02/2025	15	15	0:05:00
13/02/2025	12	12	0:05:46

14/02/2025	16	16	0:04:05
17/02/2025	10	7	0:03:58
18/02/2025	8	8	0:04:22
19/02/2025	11	9	0:04:23
20/02/2025	9	8	0:06:05
21/02/2025	13	13	0:08:17
24/02/2025	13	12	0:05:29
25/02/2025	13	12	0:03:31
26/02/2025	19	18	0:05:41
27/02/2025	10	9	0:09:12
28/02/2025	15	12	0:08:49
Total	**288**	**271**	**0:05:37**

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/03/2025	21	19	0:04:44
4/03/2025	20	17	0:04:32
5/03/2025	18	16	0:07:47
6/03/2025	20	17	0:06:00
7/03/2025	23	18	0:05:35
10/03/2025	19	17	0:04:45
11/03/2025	20	16	0:05:37
12/03/2025	20	18	0:06:09
13/03/2025	12	8	0:03:02
14/03/2025	19	18	0:05:49
17/03/2025	17	16	0:03:40
18/03/2025	16	14	0:05:40
19/03/2025	12	12	0:03:51
20/03/2025	9	8	0:04:55
21/03/2025	13	13	0:05:22
25/03/2025	14	13	0:04:42
26/03/2025	20	18	0:05:02
27/03/2025	15	13	0:05:04
28/03/2025	9	9	0:05:43
31/03/2025	16	16	0:06:21
Total	**333**	**296**	**0:05:18**

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	11	10	0:04:27

2/04/2025	16	14	0:04:51
3/04/2025	15	13	0:06:03
4/04/2025	9	8	0:06:39
7/04/2025	10	5	0:19:45
8/04/2025	15	13	0:07:41
9/04/2025	13	13	0:05:18
10/04/2025	15	11	0:08:53
11/04/2025	17	15	0:06:09
14/04/2025	13	11	0:17:00
15/04/2025	12	10	0:05:39
16/04/2025	13	12	0:05:53
21/04/2025	14	14	0:04:34
22/04/2025	10	7	0:06:01
23/04/2025	17	15	0:06:20
24/04/2025	11	11	0:04:10
25/04/2025	9	7	0:06:27
28/04/2025	11	7	0:05:51
29/04/2025	13	12	0:04:31
30/04/2025	12	11	0:05:15
Total	**256**	**219**	**0:06:40**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO VIDEO LLAMADA

Enero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	1	1	0:00:31
3/01/2025	3	3	0:01:25
7/01/2025	1	1	0:00:44
8/01/2025	1	1	0:00:46
9/01/2025	1	1	0:00:50
10/01/2025	1	1	0:00:40
13/01/2025	2	2	0:00:48
14/01/2025	4	1	0:01:57
15/01/2025	3	3	0:07:36
16/01/2025	5	2	0:00:30
17/01/2025	1	1	0:01:00
20/01/2025	2	2	0:07:46
21/01/2025	3	1	0:01:34
22/01/2025	1	1	0:00:49
23/01/2025	1	1	0:00:55

24/01/2025	1	1	0:01:02
27/01/2025	4	3	0:00:44
28/01/2025	1	1	0:03:00
29/01/2025	6	5	0:01:06
30/01/2025	1	1	0:02:12
31/01/2025	4	4	0:02:04
Total	94	74	0:01:49

Febrero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/02/2025	8	7	0:03:44
5/02/2025	1	1	0:00:35
6/02/2025	1	1	0:00:44
7/02/2025	2	2	0:00:21
10/02/2025	2	2	0:00:50
11/02/2025	4	4	0:12:02
12/02/2025	1	1	0:01:07
13/02/2025	2	2	0:00:41
14/02/2025	2	2	0:01:11
17/02/2025	1	1	0:00:59
18/02/2025	1	1	0:00:39
20/02/2025	3	1	0:00:49
21/02/2025	4	4	0:00:59
24/02/2025	1	1	0:02:25
25/02/2025	5	5	0:02:02
26/02/2025	1	1	0:02:09
27/02/2025	1	0	0:00:00
28/02/2025	4	3	0:02:31
Total	**44**	**39**	**0:01:53**

Marzo 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/03/2025	2	2	0:01:14
5/03/2025	2	2	0:02:01
6/03/2025	2	2	0:01:17
7/03/2025	2	2	0:01:34
10/03/2025	2	2	0:05:24
11/03/2025	3	3	0:09:03
12/03/2025	1	1	0:00:32

13/03/2025	3	2	0:01:02
14/03/2025	3	3	0:00:57
Total	**20**	**19**	**0:02:34**

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	7	6	0:03:26
2/04/2025	1	1	0:01:17
3/04/2025	4	3	0:00:46
4/04/2025	3	3	0:11:31
7/04/2025	1	1	0:00:55
8/04/2025	3	3	0:01:00
9/04/2025	2	2	0:00:51
10/04/2025	17	14	0:06:45
11/04/2025	8	8	0:09:25
14/04/2025	3	3	0:00:36
15/04/2025	3	3	0:13:11
16/04/2025	3	3	0:02:02
21/04/2025	8	7	0:02:02
22/04/2025	2	2	0:02:02
23/04/2025	2	2	0:03:41
24/04/2025	1	1	0:06:41
25/04/2025	3	3	0:06:34
28/04/2025	3	3	0:02:20
29/04/2025	2	2	0:00:53
30/04/2025	2	2	0:00:50
Total	**78**	**72**	**0:03:50**

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO - PASO ASESOR CHATICO

Enero 2025

Fecha	Total Dia
2-ene-25	113
3-ene-25	128
4-ene-25	36
7-ene-25	214
8-ene-25	164
9-ene-25	153
10-ene-25	163

Febrero 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-feb-25	35	12:50
3-feb-25	227	11:50
4-feb-25	221	15:30
5-feb-25	235	13:20
6-feb-25	210	13:10
7-feb-25	138	13:40
8-feb-25	40	10:20

11-ene-25	42
13-ene-25	235
14-ene-25	162
15-ene-25	187
16-ene-25	185
17-ene-25	249
18-ene-25	54
20-ene-25	228
21-ene-25	200
22-ene-25	205
23-ene-25	180
24-ene-25	162
25-ene-25	40
27-ene-25	254
28-ene-25	179
29-ene-25	186
30-ene-24	161
31-ene-24	143
TOTAL MES	**3969**

10-feb-25	228	12:21
11-feb-25	177	12:34
12-feb-25	165	11:36
13-feb-25	149	12:34
14-feb-25	128	13:10
15-feb-25	48	14:22
17-feb-25	193	12:50
18-feb-25	190	13:23
19-feb-25	246	13:12
20-feb-25	182	13:50
21-feb-25	184	13:25
22-feb-25	45	14:00
24-feb-25	169	12:45
25-feb-25	209	16:00
26-feb-25	204	14:30
27-feb-25	176	12:50
28-feb-25	170	11:36
TOTAL MES	**3969**	**13:09**

Marzo 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-mar-25	38	10:00
3-mar-25	173	11:21
4-mar-25	149	13:00
5-mar-25	162	15:00
6-mar-25	164	14:15
7-mar-25	144	12:22
8-mar-25	34	13:10
10-mar-25	138	13:00
11-mar-25	148	13:25
12-mar-25	155	13:20
13-mar-25	139	13:22
14-mar-25	165	13:50
15-mar-25	41	11:21
17-mar-25	189	12:01
18-mar-25	196	13:03
19-mar-25	200	15:00
20-mar-25	168	14:33
21-mar-25	145	13:01

Abril 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-abr-25	175	12:40
2-abr-25	168	13:00
3-abr-25	128	12:15
4-abr-25	130	12:10
5-abr-25	25	13:00
7-abr-25	161	15:00
8-abr-25	111	14:15
9-abr-25	97	16:00
10-abr-25	132	15:00
11-abr-25	118	13:00
12-abr-25	57	12:50
14-abr-25	145	11:10
15-abr-25	131	15:00
16-abr-25	125	14:00
19-abr-25	21	13:15
20-abr-25	0	12:40
21-abr-25	212	13:00
22-abr-25	354	14:15

22-mar-25	34	13:00
25-mar-25	254	12:33
26-mar-25	167	13:30
27-mar-25	140	15:01
28-mar-25	82	11:32
29-mar-25	26	11:02
31-mar-25	172	13:10
TOTAL MES	**3423**	**12:59**

23-abr-25	387	12:10
24-abr-25	341	12:20
25-abr-25	283	13:00
26-abr-25	44	12:10
28-abr-25	302	13:15
29-abr-25	288	12:50
30-abr-25	242	12:50
TOTAL MES	**4177**	**13:12**

Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Departamento Nacional de Planeación - DNP

RESUMEN DE COTIZACIÓN

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Servicios BPO III

Versión: 2 17022026

Información de la Entidad Compradora

Nombre de la Entidad	SECRETARIA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	**NIT**	899.999.061
Dirección de la Entidad	Cra 8 10 65	**Correo de contacto**	ecsalba@secretariabogota.gov.co
Municipio	Bogotá D.C.	**Teléfono de contacto**	3.813.000
Nombre funcionario Comprador	ENRIQUE CUSBA GARCÍA	**Número RFI**	193460

Resumen de Cotización

Segmento	Lote 1

Cantidad de filas:

1

Paquete de Servicios / Valores

Ítem	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Capacidad	Unidad de Facturación	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravamenes	Valor X Capacidad	Precio Total
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	110	Mes	28,00	Mes	$ 45.721,54	$ 47.926,14	$ 5.271.875,40	$ 147.612.511,20
2	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Entrador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	110000	Minuto	4,00	Mes	45,86	48,07	$ 5.287.700,00	$ 21.150.800,00
3	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	110000	Minuto	24,00	Mes	45,86	48,07	$ 5.287.700,00	$ 126.904.800,00
4	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	110000	Minuto	12,00	Mes	112,46	117,88	$ 12.966.800,00	$ 155.601.600,00
5	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz sintética	NA	NA	NA	NA	NA	2	Anuncio	28,00	Mes	40.461,54	42.412,52	$ 84.825,04	$ 2.375.101,12
6	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	72000	Minuto	28,00	Mes	49,90	52,31	$ 3.766.320,00	$ 105.456.960,00
7	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	400	Transferencia	28,00	Mes	26,97	28,27	$ 11.308,00	$ 316.624,00
8	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	28,00	Mes	124.956,02	130.981,15	$ 261.962,30	$ 7.334.944,40
9	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	28,00	Mes	124.956,02	130.981,15	$ 261.962,30	$ 7.334.944,40
10	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	127000	Correo	28,00	Mes	1,62	1,70	$ 215.900,00	$ 6.045.200,00
11	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	10900	Mensaje SMS	28,00	Mes	5,39	5,65	$ 61.585,00	$ 1.724.380,00
12	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12200	Respuesta Chatbot Smart	25,00	Mes	62,48	65,49	$ 798.978,00	$ 19.974.450,00
13	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1000000	Minuto Voicebot Smart	25,00	Mes	46,22	48,45	$ 48.450.000,00	$ 1.211.250.000,00
14	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	134	Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	28,00	Mes	87.666,67	91.893,78	$ 12.313.766,52	$ 344.785.462,56
15	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	28,00	Mes	124.956,02	130.981,15	$ 261.962,30	$ 7.334.944,40
16	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	66	Mes	3,00	Mes	4.965.358,74	$ 5.204.778,55	$ 343.515.384,30	$ 1.030.546.152,90
17	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	51	Mes	6,00	Mes	4.965.358,74	$ 5.204.778,55	$ 265.443.706,05	$ 1.592.662.236,30
18	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	39	Mes	6,00	Mes	4.965.358,74	$ 5.204.778,55	$ 202.986.363,45	$ 1.217.918.180,70
19	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	25	Mes	13,00	Mes	4.965.358,74	$ 5.204.778,55	$ 130.119.463,75	$ 1.691.553.028,75
20	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	Hora exta dominical y festivo	En sitio	Oro	NA	NA	1000	Hora	3,00	Mes	36.250,81	$ 37.998,75	$ 37.998.750,00	$ 113.996.250,00
21	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	Hora exta dominical y festivo	En sitio	Oro	NA	NA	500	Hora	6,00	Mes	36.250,81	$ 37.998,75	$ 18.999.375,00	$ 113.996.250,00
22	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	Hora exta dominical y festivo	En sitio	Oro	NA	NA	500	Hora	6,00	Mes	36.250,81	$ 37.998,75	$ 18.999.375,00	$ 113.996.250,00
23	IT-BPO-25-4	Agente en Sitio	Agente general	Hora exta dominical y festivo	En sitio	Oro	NA	NA	500	Hora	13,00	Mes	36.250,81	$ 37.998,75	$ 18.999.375,00	$ 246.991.875,00
24	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	En sitio	Oro	NA	NA	1	Mes 7x24	28,00	Mes	20.023.632,82	$ 20.989.132,94	$ 20.989.132,94	$ 587.695.722,32
25	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	1	Mes	28,00	Mes	6.258.051,08	$ 6.559.801,97	$ 6.559.801,97	$ 183.674.455,16
26	IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente profesional	Ciencias sociales, humanas y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	1	Mes	28,00	Mes	11.580.912,97	$ 12.139.321,77	$ 12.139.321,77	$ 339.901.009,56
27	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	2	Mes	28,00	Mes	5.322.861,89	$ 5.579.519,80	$ 11.159.039,60	$ 312.453.108,80
28	IT-BPO-26-61	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	2	Mes	28,00	Mes	10.645.723,78	$ 11.159.039,60	$ 22.318.079,20	$ 624.906.217,60
29	IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	1	Mes	28,00	Mes	6.790.337,27	$ 7.117.753,95	$ 7.117.753,95	$ 199.297.110,60
30	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	2	Mes	28,00	Mes	10.823.291,35	$ 11.345.169,13	$ 22.690.338,26	$ 635.329.471,28
31	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	1	Mes	28,00	Mes	18.090.148,32	$ 18.952.419,62	$ 18.952.419,62	$ 530.947.749,36
32	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	4	Mes	3,00	Mes	10.241.908,79	$ 10.735.753,45	$ 42.943.013,80	$ 128.829.041,40
33	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	3	Mes	4,00	Mes	10.241.908,79	$ 10.735.753,45	$ 32.207.260,35	$ 128.829.041,40
34	IT-BPO-37-8	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	2	Mes	21,00	Mes	10.241.908,79	$ 10.735.753,45	$ 21.471.506,90	$ 450.901.644,90
35	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	4	Mes	3,00	Mes	9.473.765,63	$ 9.930.571,94	$ 39.722.287,76	$ 119.166.863,28
36	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	3	Mes	4,00	Mes	9.473.765,63	$ 9.930.571,94	$ 29.791.715,82	$ 119.166.863,28
37	IT-BPO-38-1	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Detallada	Con herramienta	NA	NA	NA	2	Mes	21,00	Mes	9.473.765,63	$ 9.930.571,94	$ 19.861.143,88	$ 417.084.021,48
38	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	3	Mes	3,00	Mes	8.242.853,82	$ 8.640.307,99	$ 25.920.923,97	$ 77.762.771,91
39	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	2	Mes	25,00	Mes	8.242.853,82	$ 8.640.307,99	$ 17.280.615,98	$ 432.015.399,50
40	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	72	Licencia por posición	3,00	Mes	213.561,39	$ 223.858,90	$ 16.117.840,80	$ 48.353.522,40
41	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	56	Licencia por posición	6,00	Mes	213.561,39	$ 223.858,90	$ 12.536.098,40	$ 75.216.590,40
42	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	44	Licencia por posición	6,00	Mes	213.561,39	$ 223.858,90	$ 9.849.791,60	$ 59.098.749,60
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	30	Licencia por posición	13,00	Mes	213.561,39	$ 223.858,90	$ 6.715.767,00	$ 87.304.971,00
44	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	134	Hora desarrollo	28,00	Mes	87.666,67	$ 91.893,78	$ 12.313.766,52	$ 344.785.462,56
45	IT-BPO-49-1	Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente	NA	NA	NA	NA	NA	NA	1	Puesto de trabajo	28,00	Mes	1.109.282,00	$ 1.162.769,39	$ 1.162.769,39	$ 32.557.542,92
46	IT-BPO-52-1	Enlace Dedicado entre puntos	10Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	28,00	Mes	6.980.297,57	$ 7.316.873,76	$ 7.316.873,76	$ 204.872.465,28
47	IT-BPO-52-19	Enlace Dedicado a Internet	1Gbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	1	Mes	28,00	Mes	29.279.061,69	$ 30.690.840,35	$ 30.690.840,35	$ 859.343.529,80
48	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	12	Licencia Mes	3,00	Mes	69.003,11	$ 72.330,30	$ 867.963,60	$ 2.603.890,80
49	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	9	Licencia Mes	4,00	Mes	69.003,11	$ 72.330,30	$ 650.972,70	$ 2.603.890,80
50	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	7	Licencia Mes	21,00	Mes	69.003,11	$ 72.330,30	$ 506.312,10	$ 10.632.554,10
51	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	NA	NA	NA	NA	NA	NA	2	Licencia Mes	25,00	Mes	268.655,44	$ 281.609,48	$ 563.218,96	$ 14.080.474,00
52	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	416	Hora	28,00	Mes	7.497,36	$ 7.858,87	$ 3.269.289,92	$ 91.540.117,76

1. Si requiere agregue o elimine filas

Sub Total	$ 15.407.817.198,98
IVA	$ 2.927.485.267,81
Valor Total	$ 18.335.302.466,79

Gravamenes adicionales*

Gravamenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1	PROADULTO MAYOR	2,00%
2	PROCULTURA	0,50%
3	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	1,10%
4	IMPUESTO AL TIMBRE	1,00%
	Total porcentaje:	4,60%

Filas a agregar o eliminar Gravamenes:

1

Tipo,Cantidad,Código de unidad de medida*,Precio base,Divisa,Descripción,Mercancía,
item,28,Mes,"5271875,4",COP,bpo03--1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110 Mes,,
item,4,Mes,5287700,COP,bpo03--2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto,,
item,24,Mes,5287700,COP,bpo03--3 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto,,
item,12,Mes,12966800,COP,bpo03--4 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto,,
item,28,Mes,"84825,04",COP,bpo03--5 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva _Voz sintética _NA_NA_NA_NA_NA - 2 Anuncio,,
item,28,Mes,3766320,COP,bpo03--6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 72000 Minuto,,
item,28,Mes,11308,COP,bpo03--7 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Transferencia,,
item,28,Mes,"261962,3",COP,bpo03--8 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes,,
item,28,Mes,"261962,3",COP,bpo03--9 - IT-BPO-12-1-Web Callback _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes,,
item,28,Mes,215900,COP,bpo03--10 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 127000 Correo,,
item,28,Mes,61585,COP,bpo03--11 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA_NA - 10900 Mensaje SMS,,
item,25,Mes,798978,COP,bpo03--12 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 12200 Respuesta Chatbot Smart,,
item,25,Mes,48450000,COP,bpo03--13 - IT-BPO-22-1-Voicebot Smart_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1000000 Minuto Voicebot Smart,,
item,28,Mes,"12313766,52",COP,bpo03--14 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 134 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales,,
item,28,Mes,"261962,3",COP,bpo03--15 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes,,
item,3,Mes,"343515384,3",COP,bpo03--16 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 66 Mes,,
item,6,Mes,"265443706,05",COP,bpo03--17 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 51 Mes,,
item,6,Mes,"202986363,45",COP,bpo03--18 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 39 Mes,,
item,13,Mes,"130119463,75",COP,bpo03--19 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 25 Mes,,
item,3,Mes,37998750,COP,bpo03--20 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 1000 Hora,,
item,6,Mes,18999375,COP,bpo03--21 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora,,
item,6,Mes,18999375,COP,bpo03--22 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora,,
item,13,Mes,18999375,COP,bpo03--23 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora,,
item,28,Mes,"20989132,94",COP,bpo03--24 - IT-BPO-25-5-Agente en Sitio _Agente general_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 1 Mes 7x24,,
item,28,Mes,"6559801,97",COP,bpo03--25 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1 Mes,,
item,28,Mes,"12139321,77",COP,"bpo03--26 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA - 1 Mes",,
item,28,Mes,"11159039,6",COP,bpo03--27 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 2 Mes,,
item,28,Mes,"22318079,2",COP,"bpo03--28 - IT-BPO-26-61-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA - 2 Mes",,
item,28,Mes,"7117753,95",COP,bpo03--29 - IT-BPO-29-41-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA - 1 Mes,,
item,28,Mes,"22690338,26",COP,bpo03--30 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes,,
item,28,Mes,"18962419,62",COP,bpo03--31 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes,,
item,3,Mes,"42943013,8",COP,bpo03--32 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes,,
item,4,Mes,"32207260,35",COP,bpo03--33 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes,,
item,21,Mes,"21471506,9",COP,bpo03--34 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes,,
item,3,Mes,"39722287,76",COP,bpo03--35 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes,,
item,4,Mes,"29791715,82",COP,bpo03--36 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes,,
item,21,Mes,"19861143,88",COP,bpo03--37 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes,,
item,3,Mes,"25920923,97",COP,bpo03--38 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 3 Mes,,
item,25,Mes,"17280615,98",COP,bpo03--39 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes,,
item,3,Mes,"16117840,8",COP,bpo03--40 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 72 Licencia por posición,,
item,6,Mes,"12536098,4",COP,bpo03--41 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 56 Licencia por posición,,
item,6,Mes,"9849791,6",COP,bpo03--42 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 44 Licencia por posición,,
item,13,Mes,6715767,COP,bpo03--43 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente _Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Licencia por posición,,
item,28,Mes,"12313766,52",COP,bpo03--44 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 134 Hora desarrollo,,
item,28,Mes,"1162769,39",COP,bpo03--45 - IT-BPO-49-1-Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Puesto de trabajo,,
item,28,Mes,"7316873,76",COP,bpo03--46 - IT-BPO-52-1-Enlace Dedicado entre puntos _10Mbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes,,
item,28,Mes,"30690840,35",COP,bpo03--47 - IT-BPO-52-19-Enlace Dedicado a Internet_1Gbps_Zona 1_NA_NA_NA_NA - 1 Mes,,
item,3,Mes,"867963,6",COP,bpo03--48 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 12 Licencia Mes,,
item,4,Mes,"650972,7",COP,bpo03--49 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 9 Licencia Mes,,
item,21,Mes,"506312,1",COP,bpo03--50 - IT-BPO-62-43-Componentes complemento Puesto de Trabajo_Licenciamiento de ofimatica_NA_NA_NA_NA_NA - 7 Licencia Mes,,
item,25,Mes,"563218,96",COP,bpo03--51 - IT-BPO-63-1-Licencia RPA – Robotic Process Automation_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes,,
item,28,Mes,"3269289,92",COP,bpo03--52 - IT-BPO-67-1-Speech Analytics_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 416 Hora,,
item,1,Und,"2927485267,81",COP,bpo03--IVA,,

Outlook

RE: CITACIÓN COMITÉ EXTRAORDINARIO NO. 44 28-07-2025

Desde Contratos Secretaria General <contratossgeneral@alcaldiabogota.gov.co>

Fecha Lun 28/07/2025 15:00

Para Henry Humberto Villamarin Serrano <hhvillamarin@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>; Mauro Palta Ceron <mpalta@alcaldiabogota.gov.co>; Hector Julian Silva Gonzalez <hjsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Monica Liliana Herrera Medina <mlherrera@alcaldiabogota.gov.co>; Maria Jazmin Gomez Olivar <mjgomez@alcaldiabogota.gov.co>

CC Karol Estefanny Buitrago Lopez <kebuitrago@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Liliam Garcia Hernandez <clgarcia@alcaldiabogota.gov.co>; Carlos Manuel Galvan Vega <cmgalvan@alcaldiabogota.gov.co>; Jorge Enrique Cachiotis Salazar <jecachiotis@alcaldiabogota.gov.co>; Alfonso Pineda Lopez <apineda@alcaldiabogota.gov.co>; Lenyn Yanira Triana Abril <lytriana@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Guiomar Adriana Vargas Tamayo <gvargas@alcaldiabogota.gov.co>

Estimados miembros del Comité de Contratación de la Secretaría General, reciban un cordial saludo; dando cierre a la sesión del Comité de Contratación No. 44 del veintiocho (28) de julio de 2025, la cual se programó en jornada de 10:00 a.m. a 03:00 p.m., nos permitimos remitir el resultado de la votación, el cual se consigna en la tabla que se adjunta a continuación:

TEMAS						VOTACIÓN							
# TEMAS	DEPENDENCIA ORDENADORA DEL GASTO	DEPENDENCIA QUE PRESENTA EL PROYECTO	TIPO DE APROBACIÓN	Diapositiva/ No de proceso	OBJETO	1.Henry Humberto Villamarin Serrano Subsecretaria Corporativa/ presidente	2. Edix Didier Huérfano Correa Director de Contratación (E)/ Secretario técnico	3. Edgar Bernardo Silva Gómez Subdirección Financiera	4. Héctor Julián Silva González Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	5. Mónica Liliana Herrera Medina Jefe de la Oficina Jurídica	6. Mauro Palta Cerón Director Administrativo y Financiero	7. Responsable del tema a su cargo	RESULTADO FINAL
Apertura													
1	Subsecretaría Corporativa.	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Recomendación de adjudicación – Convenio Interadministrativo	Diapositiva 2	Realizar el diagnóstico de los Fondos y Colecciones Documentales Digitales, y sus medios de almacenamiento en el Archivo General de Bogotá; el diagnóstico de la producción electrónica de documentos históricos en 12 entidades del Distrito, y la definición de la Arquitectura Tecnológica para soportar el proyecto de preservación digital, en el marco del proyecto de Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá, D.C	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	APROBADO
2	Subsecretaría Corporativa.	Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía	Recomendación adjudicación - Prestación de Servicios BPO III - Tienda Virtual del Estado Colombiano	Diapositivas de 2 a 6	ID 932 - Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	POSITIVO	APROBADO

Sin otro particular, y agradeciendo de antemano el haber extendido oportunamente sus votos y observaciones,

Cordialmente,

EDIX DIDIER HUERFANO CORREA

Director Contratación (E) - Secretaría Técnica del Comité

De: Henry Humberto Villamarin Serrano <hhvillamarin@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado: lunes, 28 de julio de 2025 2:44 p. m.
Para: Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Contratos Secretaria General <contratossgeneral@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>; Mauro Palta Ceron <mpalta@alcaldiabogota.gov.co>; Hector Julian Silva Gonzalez <hjsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Monica Liliana Herrera Medina <mlherrera@alcaldiabogota.gov.co>; Maria Jazmin Gomez Olivar <mjgomez@alcaldiabogota.gov.co>
Cc: Karol Estefanny Buitrago Lopez <kebuitrago@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Liliam Garcia Hernandez <clgarcia@alcaldiabogota.gov.co>; Carlos Manuel Galvan Vega <cmgalvan@alcaldiabogota.gov.co>; Jorge Enrique Cachiotis Salazar <jecachiotis@alcaldiabogota.gov.co>; Lenyn Yanira Triana Abril <lytriana@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Guiomar Adriana Vargas Tamayo <gvargas@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: CITACIÓN COMITÉ EXTRAORDINARIO NO. 44 28-07-2025

Cordial Saludo estimados miembros del Comité de Contratación:

Revisada la documentación remitida en virtud de la citación al comité de contratación extraordinario No. 44 del 28 de julio de 2025, se remite votación de la siguiente manera:

TEMAS							
# TEMAS	DEPENDENCIA ORDENADORA DEL GASTO	DEPENDENCIA QUE PRESENTA LA PROPUESTA	TIPO DE APROBACIÓN	Diapositiva / No de proceso	OBJETO	POSITIVO	N
Apertura							
1	Subsecretaría Corporativa	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Recomendación de adjudicación - Convenio Interadministrativo	Diapositiva 2	Realizar el diagnóstico de los Fondos y Colecciones Documentales Digitales, y sus medios de almacenamiento en el Archivo General de Bogotá; el diagnóstico de la producción electrónica de documentos históricos en 12 entidades del Distrito, y la definición de la Arquitectura Tecnológica para	x	

					soportar el proyecto de preservación digital, en el marco del proyecto de Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá, D.C.	
2	Subsecretaría Corporativa	Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía	Recomendación adjudicación - Prestación de Servicios BPO III - Tienda Virtual del Estado Colombiano	Diapositivas de 2 a 6	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito	X

Cordialmente,

HENRY HUMBERTO VILLAMARÍN SERRANO
Subsecretario de Despacho
SUBSECRETARIA CORPORATIVA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext. 1401

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas

De: Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 28 de julio de 2025 2:24 p. m.
Para: Contratos Secretaria General <contratossgeneral@alcaldiabogota.gov.co>; Henry Humberto Villamarin Serrano <hhvillamarin@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>; Mauro Palta Ceron <mpalta@alcaldiabogota.gov.co>; Hector Julian Silva Gonzalez <hjsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Monica Liliana Herrera Medina <mlherrera@alcaldiabogota.gov.co>; Maria Jazmin Gomez Olivar <mjgomez@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Karol Estefanny Buitrago Lopez <kebuitrago@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Liliam Garcia Hernandez <clgarcia@alcaldiabogota.gov.co>; Carlos Manuel Galvan Vega <cmgalvan@alcaldiabogota.gov.co>; Jorge Enrique Cachiotis Salazar <jecachiotis@alcaldiabogota.gov.co>; Lenyn Yanira Triana Abril <lytriana@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Guiomar Adriana Vargas Tamayo <gvargas@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: RE: CITACIÓN COMITÉ EXTRAORDINARIO NO. 44 28-07-2025

Buenas tardes
Respetados

En el marco del Comité Extraordinario No. 44 del 28 07 2025 y desde las competencias de la Subdirección Financiera, se emite voto positivo de los procesos sometidos a consideración.

TEMAS								
# TEMAS	DEPENDENCIA ORDENADORA DEL GASTO	DEPENDENCIA QUE PRESENTA LA PROPUESTA	TIPO DE APROBACIÓN	Diapositiva/no de proceso	Objeto	VOTACIÓN		
						POSITIVO	NEGATIVO	OBSERVACIÓN
Apertura								
1	Subsecretaría Corporativa.	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Recomendación de adjudicación – Convenio Interadministrativo	Diapositiva 2	Realizar el diagnóstico de los Fondos y Colecciones Documentales Digitales, y sus medios de almacenamiento en el Archivo General de Bogotá; el diagnóstico de la producción electrónica de documentos históricos en 12 entidades del Distrito, y la definición de la Arquitectura Tecnológica para soportar el proyecto de preservación digital, en el marco del proyecto de Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá, D.C	✖		
2	Subsecretaría Corporativa.	Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía	Recomendación adjudicación - Prestación de Servicios BPO III - Tienda Virtual del Estado Colombiano	Diapositivas de 2 a 6	ID 932 - Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito	✖		

Cordialmente,

EDGAR BERNARDO SILVA GÓMEZ
Subdirector Financiero
SUBDIRECCION FINANCIERA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

De: Contratos Secretaria General <contratossgeneral@alcaldiabogota.gov.co>
Enviado el: lunes, 28 de julio de 2025 8:51 a. m.
Para: Henry Humberto Villamarin Serrano <hhvillamarin@alcaldiabogota.gov.co>; Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>; Mauro Palta Ceron <mpalta@alcaldiabogota.gov.co>; Edgar Bernardo Silva Gómez <ebsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Hector Julian Silva Gonzalez <hjsilva@alcaldiabogota.gov.co>; Monica Liliana Herrera Medina <mlherrera@alcaldiabogota.gov.co>; Maria Jazmin Gomez Olivar <mjgomez@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Karol Estefanny Buitrago Lopez <kebuitrago@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Liliam Garcia Hernandez <clgarcia@alcaldiabogota.gov.co>; Carlos Manuel Galvan Vega <cmgalvan@alcaldiabogota.gov.co>; Jorge Enrique Cachiotis Salazar <jecachiotis@alcaldiabogota.gov.co>; Lenyn Yanira Triana Abril <lytriana@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>; Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>; Edisson Javier Castellanos Rojas <ejcastellanos@alcaldiabogota.gov.co>; Guiomar Adriana Vargas Tamayo <gvargas@alcaldiabogota.gov.co>
Asunto: CITACIÓN COMITÉ EXTRAORDINARIO NO. 44 28-07-2025
Importancia: Alta

Estimados miembros del Comité de Contratación, reciban un cordial saludo;

En virtud de lo dispuesto en la Resolución 284 de 2024, la Secretaría Técnica del Comité Asesor de Contratación se permite convocar al **Comité Extraordinario de Contratación No. 44 del 2025 para adjudicación, el cual se adelantará de manera virtual y con votación asincrónica de 10:00 a.m. a 03:00 p.m., el día de hoy lunes 28 de julio de 2025;** el cual, tiene como objeto que la Corporación emita votación sobre los temas que se expondrán a continuación.

Mencionamos pues, que los miembros llamados a participar son los siguientes:

1. El Subsecretario Corporativo/ Presidente del Comité de Contratación

2. La Directora de Contratación / Secretaria Técnica del Comité.

3. El Director Administrativo y Financiero.

4. El Subdirector Financiero.

5. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

6. La Jefe de la Oficina Jurídica.

7. Los/las Ordenadores del Gasto en el proceso de su competencia

La Jefe de la Oficina de Control Interno (E), será invitada permanente, quien asistirá como veedor/a del/os respectivo/s proceso/s, con voz, pero sin voto.

Nota: Se recuerda que **las votaciones solo se podrán realizar desde el correo institucional de cada miembro del Comité con Voto y en cadena al presente correo (con la recepción del voto se verificará el quórum).**

Temas a Tratar:

TEMAS								
# TEMAS	DEPENDENCIA ORDENADORA DEL GASTO	DEPENDENCIA QUE PRESENTA LA PROPUESTA	TIPO DE APROBACIÓN	Diapositiva/no de proceso	Objeto	VOTACIÓN		
						POSITIVO	NEGATIVO	OBSERVACIÓ
Apertura								
1	Subsecretaría Corporativa.	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Recomendación de adjudicación – Convenio Interadministrativo	Diapositiva 2	Realizar el diagnóstico de los Fondos y Colecciones Documentales Digitales, y sus medios de almacenamiento en el Archivo General de Bogotá; el diagnóstico de la producción electrónica de documentos históricos en 12 entidades del Distrito, y la definición de la Arquitectura Tecnológica para soportar el proyecto de preservación digital, en el marco del proyecto de Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá, D.C			
2	Subsecretaría Corporativa.	Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía	Recomendación adjudicación - Prestación de Servicios BPO III - Tienda Virtual del Estado Colombiano	Diapositivas de 2 a 6	ID 932 - Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito			

Gracias de antemano por su participación.

Cordialmente,

EDNA CATALINA MORENO GARZÓN
Directora Contratación - Secretaria Técnica del Comité

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas