

**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 intercambio de información	43233502 Software de video conferencias
	43000000 Difusión de Tecnologías de información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43233500 Software de intercambio 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 similares¹.

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/>
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

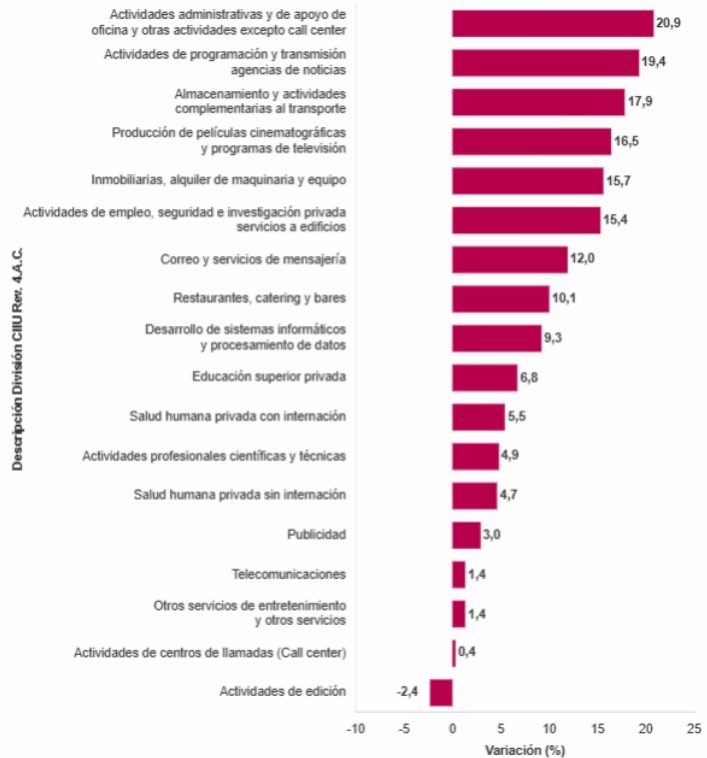
	<p>compras, logística analítica de negocio, análisis de información, CRM.²</p> <p>Los servicios que ofrecen este sector, en su mayoría se realizan a través de las Tecnología de la Información (TI); en países como Colombia, se fortalece por medio de la inversión dada por compañías de otras naciones como 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.</p> <p>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</p> <p>Cifras de empleabilidad del DANE relacionado con BPO:</p> <p>Sector Servicios EMS</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En mayo de 2025, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con mayo de 2024.</p>
--	---

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>

Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

Variación anual de los ingresos nominales
Total Nacional
Mayo (2025P - 2024)



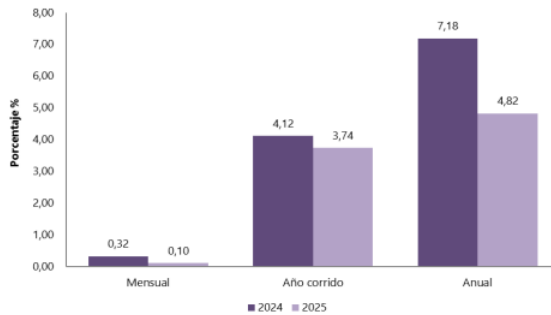
Fuente: DANE - EMS
P Cifra provisional

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>

	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Modalidad de selección y fundamentos jurídicos.</p>	<p>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”</p> <p>De acuerdo con lo anterior, fue expedido el Decreto 310 de 2021 <i>“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”</i> 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</p>

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 descentralizado 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 (Artículo 2.2.1.1.2.1.1 Decreto Nacional 1082 de 2015)	
1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN.	
<p>El Programa de Gobierno de la nueva administración del Alcalde Carlos Fernando Galán denominado “<i>Bogotá Camina Segura</i>” 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 “<i>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</i>”.</p> <p>Para alcanzar este objetivo, se trabajará en cinco (5) frentes u objetivos estratégicos, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 confíe. 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 tecnológica 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 195⁵-, 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.

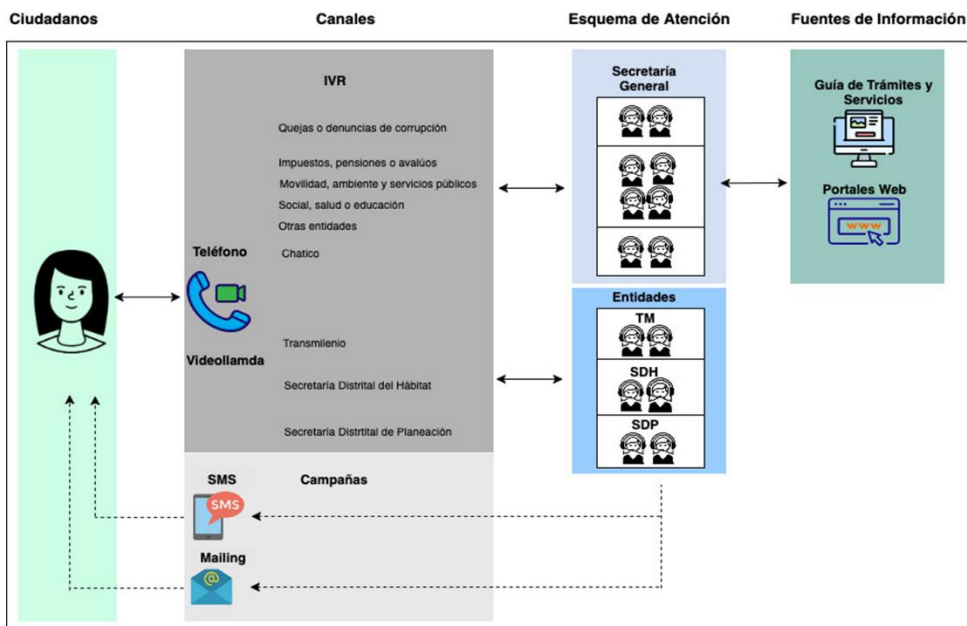
Así pues, a través de la Circular No. 005 del 28 de enero de 2002 se dio origen a la Línea 195 como “único número que la ciudadanía identifique como canal para obtener información sobre las entidades distritales y sus servicios” y la Circular No. 07 del 23 de diciembre de 2002, por la cual el Alcalde 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



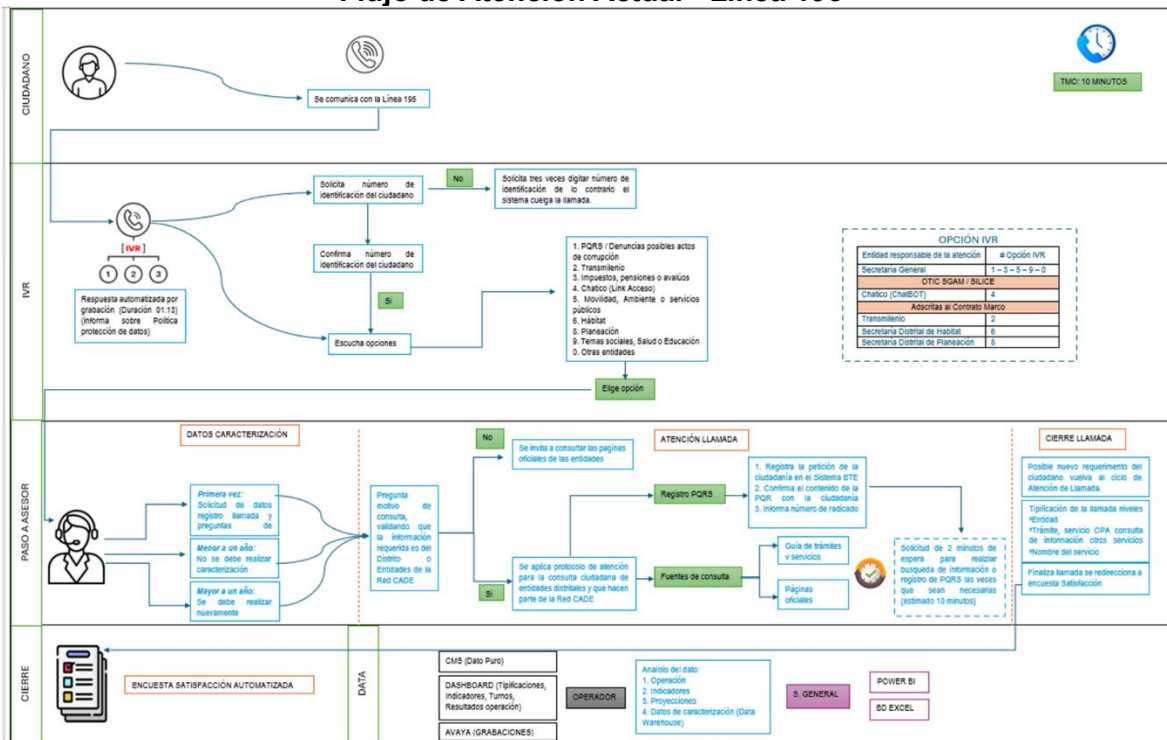
Fuente: Elaboración propia

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:

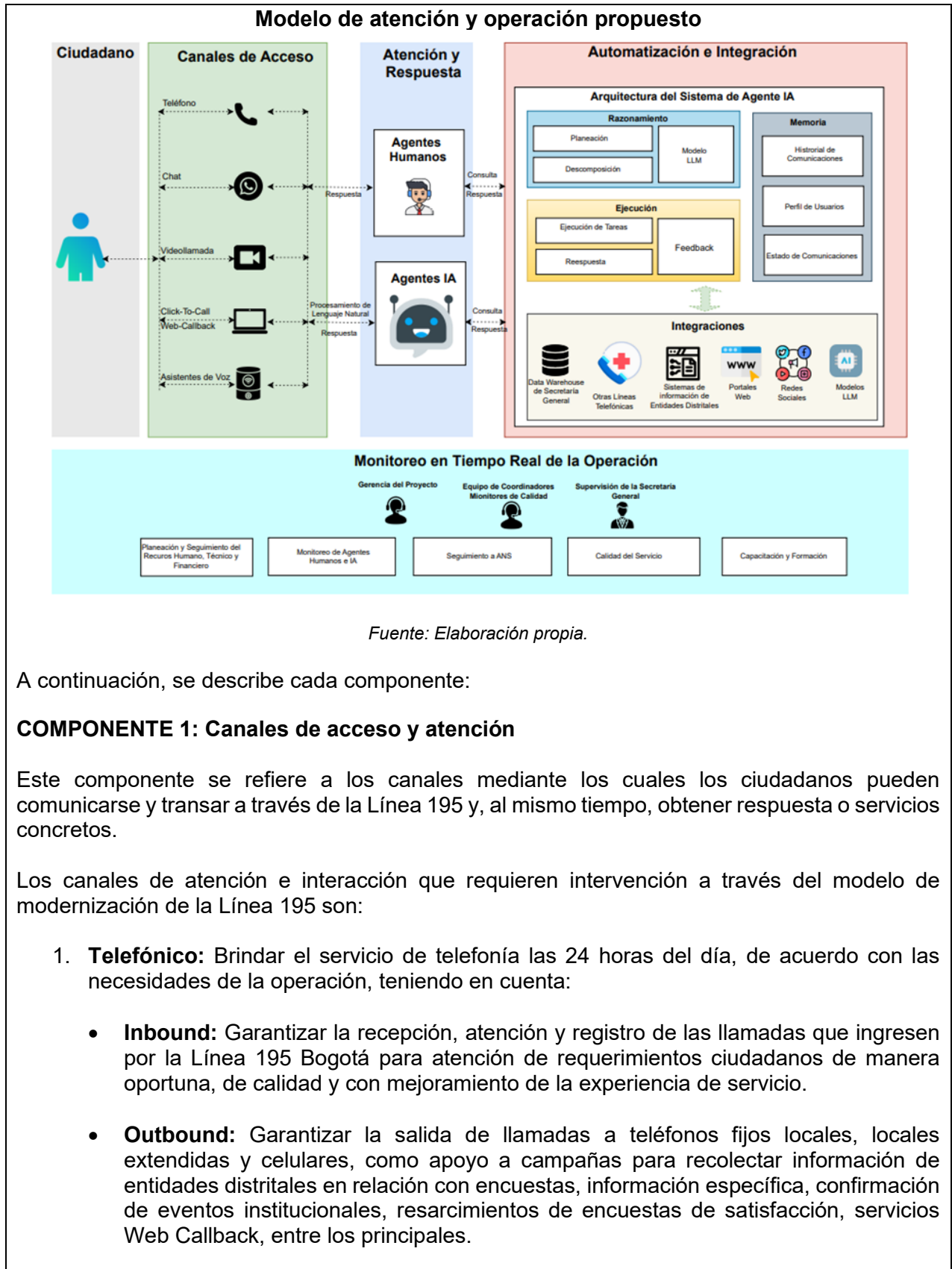
- Depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.
- No hace aprovechamiento de tecnologías avanzadas que permitan hacer más ágil y efectiva la atención.

- 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 Trámites 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/sdqgs/>), 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 al 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:



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:

¿Necesitas ayuda con tu trámite o servicio?
Habla con un asesor de la Línea 195.

Puedes llamar ahora o pedir que te devolvamos la llamada.



Si estas usando el celular,
te conectaremos directamente
la Línea 195.

Llamar ahora



Déjanos tus datos y un asesor de la
Línea 195 te devolverá la llamada
en el horario disponible.

Pedir que me llamen



Horario para devolución de llamadas:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

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 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.

- **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 plantea 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:

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 **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.

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