

RFQ - Lote 1 - BPO III - Evento 195212

Concluyó el evento

Versiones 195212a - Completa (actual)



Resumen del evento

Este es un resumen del evento de sourcing **RFQ - Lote 1 - BPO III**. Este es un **RFQ** evento a fuente **Servicios de BPO III**. Se solicita a los proveedores que presenten sus ofertas en **COP**. Un total de **8** proveedores fueron invitados a presentar una oferta para este evento y todos **8** lo hicieron con éxito. El proveedor **OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC** envió la mejor oferta entre **8** proveedores. Su oferta tiene un valor de **14.890.287.106,73 COP** para proveer el **100 %** de los artículos y servicios requeridos. Esta cotización supondrá un ahorro potencial de **3.445.015.360,06 COP**.

[Crear un evento de seguimiento](#)

Configuración Tiempo Detalles Proveedores Evaluaciones Respuestas

Configuración básica

Nombre del evento RFQ - Lote 1 - BPO III

Divisa COP

Más información del evento [DOCUMENTOS_PRECONTRACTUALES...](#)

Logo de la Entidad



Información de evento

Etiqueta Ninguno/a

* Mercancía del evento Servicios de BPO III

Mercancía de Coupa Business Process Outsourcing

Ahorros planificados 0,00 COP

Evitación de costos 0,00 COP

Ahorros negociados 0,00 COP

Segmento Ninguno/a

* Grupos de contenido Todos

Solamente miembros de estos grupos de contenido

[Elegir grupos](#)

Configuración

Etapa de RFx RFI Etapa de subasta Permitir respuestas múltiples Ocultar respuestas del proveedor (oferta sellada) [Aregar divisa](#) [Actualizar tasas](#)
 RFQ
 RFP Dejar sin sellar automáticamente cuando el evento finalice Permitir que los proveedores envíen adjuntos en el Centro de mensajes instantáneos
 Sin sellar manualmente

Divisas de eventos y tasas de cambio

Permitir que los proveedores oferten en cualquiera de estas divisas

Términos y condiciones

[Términos_y_condiciones_TVEC.pdf](#) ([P...](#))

Términos del evento

El proveedor deberá aceptar los términos

de forma electrónica

Documentos

Objetos personalizados

Ninguno

Equipo del evento

Documentos relacionados Enrique Cusba Garcia Creador
 Solicitud 246842 (Pedido) Henry Villamarín Serrano observador
 Orden de compra 150886 (Emitido)
 Factura nro. (Nuevo)
 Factura nro. (Nuevo)
 Factura nro. (Nuevo)

[Editar](#)

Respuesta del proveedor

Datos adjuntos

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto

Documentos previos

Archivo adjunto

AUTORIZACION_VIGENCIAS_FUTURA...	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al proveedor responder con un adjunto <input type="checkbox"/> Hacer que sea obligatoria la respuesta.
10_Certificación_Vigencias_furutas.pdf	
RFI.zip	Sección de adjuntos
10.2_CDP_VF_20_-_2027.pdf	Nombre del adjunto
10.1_CDP_VF_20_-_2026.pdf	Simulador
6.3_CDP_2025.pdf	Archivo adjunto
	Instrucciones al proveedor
	Por favor diligenciar el simulador teniendo en cuenta el anexo técnico y lo establecido por el

Acuerdo Marco de Precios.

- Permitir al proveedor responder con un adjunto
 Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto

Anexo técnico

Archivo adjunto

ANEXO_TÉCNICO.pdf	Instrucciones al proveedor
	El anexo técnico contempla los ajustes realizados con posterioridad al cierre del RFI.
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al proveedor responder con un adjunto	
<input checked="" type="checkbox"/> Hacer que sea obligatoria la respuesta.	

Sección de adjuntos

Nombre del adjunto

Estudio Previo

Archivo adjunto

ESTUDIOS_PREVIOS_LÍNEA_195.pdf	Instrucciones al proveedor
	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.	
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir al proveedor responder con un adjunto	

- Hacer que sea obligatoria la respuesta.

Formularios

No hay formularios para este evento

Artículos y servicios

Los artículos no están en Lotes (53 artículos)

bpo03-1 - IT-BPO-1-1-Troncal SIP _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110 Mes	Cantidad x Precio base	147.612.511,20 COP
bpo03-2 - IT-BPO-2-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto		21.150.800,00 COP
bpo03-3 - IT-BPO-3-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto	Cantidad x Precio base	126.904.800,00 COP
bpo03-4 - IT-BPO-4-1-Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional _NA_NA_NA_NA_NA_NA - 110000 Minuto	Cantidad x Precio base	155.601.600,00 COP
	Cantidad x Precio base	

bpo03-5 - IT-BPO-6-2-Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz

Interactiva_Voz sintética_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Anuncio

Cantidad x Precio base

105.456.960,00 COP

bpo03-6 - IT-BPO-7-6-Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular_NA_NA_NA_NA_NA - 72000 Minuto

Cantidad x Precio base

316.624,00 COP

bpo03-7 - IT-BPO-8-1-Transferencia de llamadas_NA_NA_NA_NA_NA - 400 Transferencia

Cantidad x Precio base

7.334.944,40 COP

bpo03-8 - IT-BPO-11-1-Clic to call_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes

Cantidad x Precio base

7.334.944,40 COP

bpo03-9 - IT-BPO-12-1-Web Callback_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes

Cantidad x Precio base

7.334.944,40 COP

bpo03-10 - IT-BPO-13-1-Mailing_NA_NA_NA_NA_NA - 127000 Correo

Cantidad x Precio base

6.045.200,00 COP

bpo03-11 - IT-BPO-16-1-Mensaje SMS (Short Message Service) _SMS en una vía_NA_NA_NA_NA - 10900 Mensaje SMS

Cantidad x Precio base

1.724.380,00 COP

bpo03-12 - IT-BPO-21-1-Chatbot Smart_NA_NA_NA_NA_NA - 12200 Respuesta Chatbot Smart

Cantidad x Precio base

19.974.450,00 COP

bpo03-13 - IT-BPO-22-1-Voicebot Smart_NA_NA_NA_NA_NA - 1000000 Minuto Voicebot Smart

Cantidad x Precio base

1.211.250.000,00 COP

bpo03-14 - IT-BPO-23-1-Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales_NA_NA_NA_NA_NA -

134 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales

Cantidad x Precio base

7.334.944,40 COP

bpo03-15 - IT-BPO-24-1-Analytics_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Licencia Mes

Cantidad x Precio base

bpo03-16 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 66 Mes

Cantidad x Precio base

1.030.546.152,90 COP

bpo03-17 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 51 Mes

Cantidad x Precio base

1.592.662.236,30 COP

bpo03-18 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 39 Mes

Cantidad x Precio base

1.217.918.180,70 COP

bpo03-19 - IT-BPO-25-1-Agente en Sitio _Agente general_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 25 Mes

Cantidad x Precio base

1.691.553.028,75 COP

bpo03-20 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 1000 Hora

Cantidad x Precio base

113.996.250,00 COP

bpo03-21 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora

Cantidad x Precio base

113.996.250,00 COP

bpo03-22 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora

Cantidad x Precio base

113.996.250,00 COP

bpo03-23 - IT-BPO-25-4-Agente en Sitio _Agente general_Hora extra dominical y festivo_En sitio_Oro_NA_NA - 500 Hora

Cantidad x Precio base

246.991.875,00 COP

bpo03-24 - IT-BPO-25-5-Agente en Sitio _Agente general_Servicio 7x24_En sitio_Oro_NA_NA - 1 Mes 7x24

Cantidad x Precio base

587.695.722,32 COP

bpo03-25 - IT-BPO-25-11-Agente en Sitio _Agente técnico_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1 Mes

Cantidad x Precio base

183.674.455,16 COP

bpo03-26 - IT-BPO-25-51-Agente en Sitio _Agente profesional_Ciencias sociales, humanas y afines_Jornada Ordinaria_En sitio_Oro_NA_NA - 1 Mes

Cantidad x Precio base

339

bpo03-27 - IT-BPO-26-31-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente técnico_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 2 Mes

Cantidad x Precio base

312.453.

bpo03-28 - IT-BPO-26-61-Agente en la Entidad Compradora o Back Office_Agente profesional_Economía, administración, contaduría y afines_Jornada Ordinaria_Oro_Zona 1_NA_NA - 2 Mes

Cantidad x Precio base

bpo03-29 - IT-BPO-29-41-Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)_Agente técnico_En Sitio_Jornada Ordinaria_Oro_NA_NA - 1 Mes

Cantidad x Precio base

Cantidad x Precio base

Cantidad x Precio base

bpo03-30 - IT-BPO-33-1-Agente Minero de Datos_Agente profesional_Jornada Ordinaria _NA_NA_NA_NA - 2 Mes	Cantidad x Precio base	635.329.471,28 COP
bpo03-31 - IT-BPO-35-1-Coordinador Nacional_Jornada Ordinaria_Zona 1_Con herramienta_NA_NA_NA - 1 Mes	Cantidad x Precio base	530.947.749,36 COP
bpo03-32 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	Cantidad x Precio base	128.829.041,40 COP
bpo03-33 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	Cantidad x Precio base	128.829.041,40 COP
bpo03-34 - IT-BPO-37-8-Supervisor Servicios BPO_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes	Cantidad x Precio base	450.901.644,90 COP
bpo03-35 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 4 Mes	Cantidad x Precio base	119.166.863,28 COP
bpo03-36 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 3 Mes	Cantidad x Precio base	119.166.863,28 COP
bpo03-37 - IT-BPO-38-1-Líder de calidad_Jornada Ordinaria_Detallada_Con herramienta_NA_NA_NA - 2 Mes	Cantidad x Precio base	417.084.021,48 COP
bpo03-38 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 3 Mes	Cantidad x Precio base	77.762.771,91 COP
bpo03-39 - IT-BPO-39-1-Formador_Jornada Ordinaria_NA_NA_NA_NA_NA - 2 Mes	Cantidad x Precio base	432.015.399,50 COP
bpo03-40 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 72 Licencia por posición	Cantidad x Precio base	48.353.522,40 C
bpo03-41 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 56 Licencia por posición	Cantidad x Precio base	75.216.590,40 C
bpo03-42 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 44 Licencia por posición	Cantidad x Precio base	59.098.749,60 C
bpo03-43 - IT-BPO-47-1-Plataforma de Centro de Contacto para Agente_Omnicanal_NA_NA_NA_NA_NA - 30 Licencia por posición	Cantidad x Precio base	87.304.971,00 C
bpo03-44 - IT-BPO-48-1-Hora desarrollo_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 134 Hora desarrollo	Cantidad x Precio base	344.785.462,56 COP
bpo03-45 - IT-BPO-49-1-Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente_NA_NA_NA_NA_NA_NA - 1 Puesto de trabajo	Cantidad x Precio base	32.557.542,92 COP
	Cantidad x Precio base	

[Ant.](#) [1](#) [2](#) [Siguiente](#)**Total de la base** 18.335.302.466,79 COP

†Campo interno

Zona horaria del evento Presentación del evento Inicio del evento Fin del evento [Expandir todos](#) | [Contraer todos](#)

Línea de tiempo

28/07/25 16:15 America/Bogota 1h : 9mín.

Configuración del evento

0 Tareas

[Agregar tarea](#)

0 Comentarios

28/07/25 17:25 America/Bogota 27d : 23h : 34mín.

RFQ

[Agregar tarea](#)

0 Tareas

0 Comentarios

25/08/25 17:00 America/Bogota

Evaluación

[Agregar tarea](#)

0 Tareas

0 Comentarios

Proveedores

Vista

Todo

[Avanzado](#)

Buscar

Enviar correo electrónico		Se agregó la fecha	Nombre	Nombre del contacto	Correo electrónico	Participación	Términos y condiciones	Visto por última vez	Contratos	Acciones
		05/02/25	BPM CONSULTING SAS	Milena Rico Posada	comercial@bpmconsul...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		05/02/25	C&C SERVICES SAS	Leidy Castillo	licitaciones@cyc-bp...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		19/02/25	COBRANZA NACIONAL DE CREDITOS SAS	Fabián Esteban Antonio López	CCE@emergiacc.com	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		05/02/25	CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS	Erica Guevara	erica.guevara@group...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		05/02/25	EMTELCO SAS	Isabel Cristina Londoño Salazar	isabel.londono@emte...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		11/02/25	MILLENIUM BPO SA	Luz Dary Mendoza	ldmendoza@millenium...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		05/02/25	OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC	Diego Alejandro Gutierrez Ochoa	colombiacompraefici...	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			
		05/02/25	UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024	Ricardo Flórez Pinzón	utasdiq@iq-online.com	Respondido (1)	1 de 1 aceptados			

Por página 15 | [45](#) | [90](#)

Business Process Outsourcing

Proveedores recomendados

[Todo](#)[Ver todos](#)

<

>

Tipo de evaluación

[Agregar](#)

Nombre del tipo de puntuación	Límite del intervalo de puntuación
0-5	6

Configuración de evaluación

Agregue configuraciones de evaluación y pesos a los artículos, formularios y anexos.

Equipo de evaluación

[Agregar configuraciones](#)

Añadir evaluadores e invitarlos a calificar las respuestas de los proveedores. Si el evento no tiene artículos, formularios y archivos adjuntos, la configuración de visibilidad del evaluador se desactivará.

Permitir a los evaluadores visualizar el evento

Resumen de evaluación

[Agregar evaluador](#)[Solicitar evaluación](#)[Configuración de visibilidad del evaluador](#)

Los detalles de la evaluación pueden descargarse después de que se especifiquen las ponderaciones y que al menos un evaluador haya actualizado la evaluación.

[Detalles de evaluación](#)

[Descargar detalles de evaluación](#)

Cargar ponderaciones de evaluación de evento

Siga estos pasos para agregar ponderaciones de evaluación de eventos:

1. [descargar](#) plantilla de evaluación de evento.
2. Agregue ponderaciones de evaluación a artículos, formularios y datos adjuntos a la plantilla y guárdelos.
3. Para cargar la plantilla, haga clic en **Elegir archivo** y seleccione el archivo. Haga clic en **Cargar**.

Configuración de evaluación

[Seleccionar archivo](#) Sin archivos seleccionados

[Cancelar](#)[Cargar](#)

0 Comentarios

[Silenciar comentarios](#)

Historial

28

Mensajes instantáneos (Cerrado)

Filtrar por proveedor

[Exportar](#)

¿Tiene problemas técnicos? Contacto sourcing.support@coupa.com

**RESPUESTA A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS.**

1. **Se solicita a la entidad confirmar si el personal presencial y de videollamada requieren distintivo institucional, en caso afirmativo se solicita respetuosamente la inclusión del ítem en el simulador.**

RESPUESTA:

El Anexo Técnico publicado en el RFQ señala en el numeral 3.10 *Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo:*

*“En términos generales para la operación de los servicios de la Línea 195 a contratar **No** es necesario que el personal porte prendas de uso y distintivo institucional”.* (Negrita fuera de texto).

2. **Se solicita a la entidad confirmar que Redes sociales se deben manejar y su alcance, adicional si se requiere licencia de gestión la entidad asumirá el costo o se deberá contemplar dentro de la oferta económica, Especialmente para red social X.**

RESPUESTA:

El Anexo Técnico en el numeral 3. Componente: **Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas**/ Componente 1: Canales de Acceso y Atención/ Canales de comunicación por texto/ Redes Sociales, precisa:

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

Se ratifica que el operador NO deberá manejar redes sociales de cara a la ciudadanía; su alcance está orientado a identificar tendencias y patrones de comportamientos de los ciudadanos que permitan anticiparse a las quejas o necesidades.

3. **Se solicita a la entidad confirmar a que perfiles se les será asignadas las licencias de office, lo anterior teniendo en cuenta que el Anexo Técnico informa que se debe contemplar Office a todo el personal. De ser así se requiere ajuste de este ítem en el simulador.**

RESPUESTA:

De acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico, numeral 3.16 Especificaciones Técnicas, el servicio “*Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (jefe de operación, coordinadores, formadores y monitores de calidad)*”. Por tanto, estas son las cantidades que se incluyeron en el simulador.

Ahora bien, en el numeral 3 (Alcance del objeto y especificaciones técnicas), Fase 3 (Servicios transaccionales), Agentes humanos en sitio, se señala lo siguiente:

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

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

En este contexto, dado que se desconoce cuál es la interfaz a implementar por parte del proveedor y si se requiere licenciamiento de ofimática, no se incluyen más cantidades de dicho servicio.

4. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, en caso afirmativo favor informar volúmenes mensuales históricos.

RESPUESTA:

En la etapa de respuestas a los oferentes en el marco del RFI, CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS., elevó la misma pregunta, por lo cual la Secretaría General ratifica su respuesta inicial:

“No se requiere el servicio de impresiones en el marco del cumplimiento de la Resolución 718 de 2023 por medio de la cual adopta la Política Cero Papel en la Secretaría General”.

5. Se solicita a la entidad confirmar si la MPLS solicitada requiere Cross Connection y si este costo será asumido por la entidad o por el proveedor.

RESPUESTA:

En comienzo, la integración con los sistemas y bases de datos de la Secretaría General, se tiene prevista llevarla a cabo mediante APIs y

servicios web. En caso de ser necesario otro mecanismo, se prevé la instalación de un enlace MPLS y por ello se incluyó dentro del simulador (Enlace dedicado puntos).

Dicho enlace requiere Cross Conexión y, de acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III, “*En los costos del servicio el Proveedor debe contemplar los costos de instalación y cross conexión*”

6. **Se solicita a la entidad confirmar si las grabaciones de voz serán con voz sintética o voz profesional, lo anterior en relación a que el simulador indica voz sintética y el Anexo Técnico numeral 3.16 indica: “La grabación de anuncios será preferentemente mediante Voz profesional”, de ser con voz profesional se requiere ajustar el simulador en este ítem.**

RESPUESTA:

Es importante dar la interpretación de la referencia del texto citado en la pregunta, donde se indica el término “preferentemente”; sin embargo, se confirma que las grabaciones de voz se prevén en voz sintética, como se estableció en el simulador.

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC.

1. Con base el documento “ANEXO_TÉCNICO (2)” en el capítulo “Componente 3: Automatización e Integración” donde se menciona “De manera general, se prevé el uso de VPN tipo Site-to-Site, que permita la interoperabilidad entre el entorno del proveedor y los sistemas de la Secretaría General, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse” La SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ debe contemplar y añadir el ítem “IT-BPO-53 VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet”.

RESPUESTA:

En relación con la observación planteada sobre el documento “ANEXO_TÉCNICO (2)”, específicamente en el capítulo Componente 3: Automatización e Integración, donde se menciona que “de manera general, se prevé el uso de VPN tipo Site-to-Site, que permita la interoperabilidad entre el entorno del proveedor y los sistemas de la Secretaría General, como el Portal Transaccional y el Data Warehouse”, nos permitimos aclarar lo siguiente:

En el componente de Automatización e Integración se establece que los procesos de interoperabilidad se realizarán mediante el consumo e integración de servicios web (Web Services) y APIs, lo que permite la conexión segura con los diferentes actores del ecosistema digital. En este sentido, actualmente no se identifica la necesidad de implementar una VPN Site-to-Site para llevar a cabo estos procesos, por lo cual no se contempla su implementación en la fase inicial del contrato.

Sin embargo, en caso de que, en etapas posteriores, se determine la necesidad técnica de contar con una conexión VPN, se evaluará su viabilidad y podrá ser incorporada como parte de una siguiente fase contractual.

2. De acuerdo con el “simulador”, ítem “IT-BPO-52-19 - Enlace Dedicado a Internet”. Aclaramos que, dentro de la orden de compra, La SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ solicita un enlace, por lo tanto, en este escenario no hay Backup, en caso de que la entidad lo requiera, debe agregar una unidad adicional.

RESPUESTA:

En atención a la observación relacionada con el ítem “IT-BPO-52-19 - Enlace Dedicado a Internet”, se aclara que, de acuerdo con los requerimientos actuales, se ha contemplado que un canal dedicado de 1 Gbps es suficiente para garantizar el funcionamiento óptimo de los servicios previstos.

No obstante, durante la ejecución del contrato, de acuerdo con el comportamiento de la demanda del servicio, se revisará la necesidad de tener un canal de respaldo.

3. **Con base al documento “ANEXO_TÉCNICO (2)” en el capítulo “3.16 Especificaciones Técnicas” donde se menciona “Para el enlace Dedicado entre puntos, la conexión se realizará en la infraestructura que disponga la Secretaría General, bien sea en la sede física propia o en la nube.” Solicitamos a la SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ aclarar ¿Cuándo menciona “en la nube” hace referencia a un collocation? Por favor ampliar alcance del requerimiento.**

RESPUESTA:

En comienzo, la integración con los sistemas y bases de datos de la Secretaría General, se tiene prevista llevarla a cabo mediante APIs y servicios web, lo cual no requiere enlaces físicos dedicados entre puntos.

En caso de ser necesario otro mecanismo, se prevé la instalación de un enlace MPLS entre el proveedor y la infraestructura tecnológica en donde la Secretaría General tiene alojados sus sistemas y datos que es en la nube pública de Microsoft Azure.

4. **De acuerdo con la pregunta anterior en caso de ser un collocation por favor ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalará el canal dedicado entre puntos? (Piso, bunker, torre, rack, unidad, etc.) Es requerida la ubicación exacta.**

RESPUESTA:

En relación con la solicitud de información sobre la ubicación física para la instalación del canal dedicado entre puntos, se aclara que actualmente la infraestructura tecnológica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (SGAB) se encuentra desplegada en la nube pública de Microsoft Azure.

5. **De acuerdo con el “simulador”, ítem “IT-BPO-52-1 - Enlace Dedicado entre puntos”. Aclaramos que, dentro de la orden de compra, La SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ solicita un enlace, por lo tanto, en este escenario no hay Backup, en caso de que La entidad lo requiera, debe agregar una unidad adicional.**

RESPUESTA:

En atención a la observación relacionada con el ítem “IT-BPO-52-1 - Enlace Dedicado entre puntos”, se aclara que, conforme a los requerimientos actuales, no

se considera necesaria la implementación de un canal de respaldo (backup), pues, como se ha señalado, las integraciones previstas se realizarán inicialmente mediante el consumo de servicios web (Web Services) y APIs, lo cual no demanda, en esta fase, una conexión física dedicada con redundancia.

6. **De conformidad con el documento “ANEXO_TÉCNICO” se entiende que los servicios que la entidad denomina “Agentes IA” deberán ser suministrados por el proveedor y se facturaran a través del Item “Voicebot Smart” por minuto?**

RESPUESTA:

Se confirma que los servicios de Agentes IA deben ser suministrados por el proveedor mediante el servicio de **“Voicebot Smart”** y que la unidad de facturación es “*minuto Voicebot Smart*” acorde con la Ficha Técnica del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO III.

7. **El proveedor seleccionado podrá prestar el servicio en Teletrabajo o trabajo en casa? O el 100% del recurso humano deberá ser prestado en instalaciones físicas del proveedor seleccionado?**

RESPUESTA:

Los servicios requeridos son los de *Agente General, Técnico y Profesional* bajo el criterio **Agente en Sitio** – con característica No. 3, En Sitio. Se entiende por “*sitio*” una sede física en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

Ahora bien, durante la ejecución del proyecto se evaluará entre el proveedor y la Secretaría General la viabilidad de implementación de teletrabajo o trabajo en casa; sin embargo, al inicio de operación y hasta que se determine la aprobación de esta modalidad de trabajo, es requisito obligatorio la prestación del servicio en sede.

En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Cra. 8 No 10 - 65)

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

8. **El proveedor seleccionado podrá prestar los servicios de recurso humano a través de Practicantes Sena o Practicantes Universitarios.**

RESPUESTA:

EL proveedor deberá ajustarse a lo establecido en la ficha técnica (ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024) numeral 4.2 Perfiles de los Agentes.

Ahora bien, considerar la disposición de estos servicios mediante esta modalidad, puede incidir en una afectación a los indicadores de rotación de personal, así como la estabilización de la operación, que pueden exponer en riesgo la calidad de los servicios que ofrece la Línea 195, toda vez que los periodos académicos asignados para esta actividad están segmentados en la vigencia anual.

9. **Se entiende que la compensación salarial basada en el SMMLV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?**

RESPUESTA:

El proveedor deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Minuta del ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024, que al respecto precisa:

Cláusula 6. Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria.

6.35 *Verificar que el Proveedor esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura, adicionalmente, y para el último pago deberá encontrarse al día en el pago de la liquidación del subordinado, o en su defecto el proveedor podrá aportar el contrato en el cual se demuestre la continuidad de la relación laboral con el trabajador posterior a la terminación de la Orden de Compra, de conformidad con el Anexo Técnico.*

6.39 *Cuando la entidad compradora verifique que el proveedor no ha realizado los aportes correspondientes a sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, y Parafiscales deberá dar cumplimiento con lo establecido en el inciso segundo del artículo 50 de la Ley 789 de 2002 en concordancia con lo establecido en el artículo 23 del Decreto 1703 de 2002.*

Cláusula 7. Obligaciones de los Proveedores (Obligaciones de los Proveedores del Acuerdo Marco de Precios en la operación secundaria):

7.68 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

7.76 Garantizar que el personal necesario para la operación estará vinculado al Proveedor en las condiciones establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo.

7.81 Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del Acuerdo Marco y las correspondientes órdenes de compra, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución de las órdenes de compra. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el proveedor al momento de la presentación de la cotización, conforme a la necesidad de la entidad compradora.

10. El proveedor seleccionado podrá contratar personas de primer empleo para la ejecución de la operación en el componente de Recurso Humano?

RESPUESTA:

De acuerdo con lo establecido en la Ficha Técnica del Acuerdo Marco de Precios Servicios de BPO II, en el numeral 4.2 *Perfiles de los Agentes*, se describen las características de requisito para cada uno de los perfiles que incluyen la experiencia y remuneración mínimas, entre otros, que se deben garantizar para la operación.

11. Agradecemos confirmar por favor la fecha de inicio de operación esperada por la entidad?

RESPUESTA:

La fecha prevista para el inicio de operación es el 9 de septiembre de 2025.

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC.**

Solicitamos por favor su amable ayuda con la revisión de las cantidades incluidas en el ítem Voicebot Smart en el que se incluyen 2.700.000 minutos, lo cual de acuerdo con la volumetría de llamadas informadas esta muy por encima de la realidad de lo que puede ser el consumo mensual, esta cantidad superior puede hacer que los oferentes sobrepasen el presupuesto global previsto por la entidad [sic].

RESPUESTA:

En la nueva publicación del documento simulador_am_servicios_bpo_iii se realizó ajuste a la cantidad relacionada con el servicio **IT-BPO-22-1** Voicebot Smart.

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024.**

Cordialmente solicitamos a la entidad validar la información registrada en el simulador referente al ítem **IT-BPO-22-1 VOICEBOT SMART**, de la cual se solicita la cantidad por 25 meses correspondiente a 2.700.000/mes. Lo anterior dado su peso en el presupuesto. Favor confirmar volumetrías dado que representa una alto nivel de riesgo. Con la información que suministra la entidad, se encuentra fuera de la volumetría entregada en la documentación del proceso **[sic]**.

RESPUESTA:

En la nueva publicación del documento **simulador_am_servicios_bpo_iii** se realizó ajuste a la cantidad relacionada con el servicio **IT-BPO-22-1 Voicebot Smart**.

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
BPM CONSULTING SAS.

1. En el documento de estudios previos, la Entidad establece que el presupuesto autorizado para el presente proceso es de \$17.994.091.896, incluido IVA. No obstante, en el simulador publicado en el evento RFQ 195212, el presupuesto total asciende a \$20.730.547.003,29, también incluido IVA.

Respetuosamente solicitamos a la Entidad que, teniendo en cuenta que el simulador de la TVEC refleja un valor superior al presupuesto asignado y aprobado, se realicen por parte de la Entidad los ajustes correspondientes en la solicitud de servicios y/o en el tiempo de ejecución del contrato establecidos en el simulador, de manera que ambos queden alineados con el presupuesto efectivamente autorizado.

Mantener el simulador con las cantidades y tiempos actuales genera inconsistencias que afectan la viabilidad del proceso, además de que, la planeación contractual debe garantizar la coherencia entre el presupuesto oficial aprobado y los servicios, cantidades, tiempos y valor total que refleje la solicitud en el simulador de la TVEC. [sic].

RESPUESTA:

En el marco de la operación secundaria de un Acuerdo Marco de Precios (AMP), el simulador dispuesto por Colombia Compra Eficiente cumple la función de servir como una herramienta referencial que permite a las entidades estatales estimar los valores de una contratación con base en los precios techo establecidos por el operador del AMP. Estos precios no constituyen valores definitivos de contratación, sino máximos permitidos dentro del marco del acuerdo.

Conforme al régimen aplicable —especialmente el Decreto 1082 de 2015— los precios publicados en el simulador son precios techo y, por tanto, los proveedores habilitados en el Acuerdo Marco pueden ofrecer condiciones más favorables, incluidos descuentos en la etapa de operación secundaria. En ese sentido, el simulador no genera una obligación presupuestal ni constituye un compromiso de gasto para la entidad, por lo que su valor no necesita coincidir ni limitarse al monto del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).

Lo anterior implica que la publicación de un simulador cuyo valor excede el CDP disponible no contraviene el marco normativo, siempre y cuando, en la etapa de perfeccionamiento contractual o emisión de la orden de compra, el valor contratado no exceda el CDP vigente. En resumen, el valor del simulador es meramente referencial y no vinculante, mientras que el límite presupuestal obligatorio se aplica únicamente al momento de concretar la adquisición.

Este entendimiento es coherente con el principio de eficiencia que rige la contratación estatal, en la medida en que permite a las entidades planificar de forma amplia, sin limitarse prematuramente por las restricciones presupuestales que solo serán exigibles al momento de asumir compromisos contractuales definitivos.

Ahora bien, el presupuesto oficial del presente proceso de contratación es resultado del Análisis del Sector y Estudio de Mercado publicados por la entidad en el evento de cotización, razón la cual no resulta procedente un ajuste sobre el presupuesto oficial.

**RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
UNION TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024.**

1. simulador_am_servicios_bpo_iii_v2-14-07-2025 ans centro de contacto

Por favor validar la selección de indicadores ya que aparecen seleccionados el indicador de nivel de servicio y el de tiempo de atención para el canal telefónico y son mutuamente excluyentes [sic].

RESPUESTA:

En la nueva publicación del documento simulador_am_servicios_bpo_iii se realizó ajuste en la sección ANS Centro de Conectando, excluyendo el indicador **Tiempo de atención canales: Telefónico o voz**.

2. Anexo tecnico canales de atención

Agradecemos nos entreguen la volumetría a nivel de intervalos de al menos 1 hora o 30 minutos y los tiempos de gestión(tmo) de cada canal de al menos los últimos 4 meses [sic].

RESPUESTA:

Se anexa documento de volumetría por segmento y TMO para el periodo de abril a julio 2025, con los registros disponibles por la Línea 195 para su cálculo respectivo.

3. Anexo tecnico Componente 1: Canales de Acceso y Atención

Con relación a Redes Sociales, se ha mantenido desde el RFI el siguiente requisito "diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales". Como indicamos previamente en nuestra respuesta al RFI, este alcance no está cubierto en las Fichas Técnicas del AMP y por lo tanto no tiene un ítem de cobro asociado en el simulador diligenciado por la Entidad. Por lo cual solicitamos comedidamente a la Entidad retirar este requisito [sic].

RESPUESTA:

El Anexo Técnico en el numeral 3. Componente: *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas/ Componente 1: Canales de Acceso y Atención/ Canales de comunicación por texto/ Redes Sociales*, precisa:

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

Se ratifica que el operador no deberá administrar redes sociales de cara a la ciudadanía. Su alcance se enfoca en la identificación de tendencias y patrones de comportamiento ciudadano, con el fin de anticipar posibles quejas o necesidades relacionadas con la integración de diferentes fuentes de información, entre ellas las redes sociales indicadas por la Secretaría General.

Para este propósito, en el simulador se incluyen los siguientes servicios:

- IT-BPO-23-1 Horas de desarrollo para integraciones y canales digitales.
- IT-BPO-48-1 Horas de desarrollo.
- IT-BPO-33-1 Agente minero de datos quien será el encargado de recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa, realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. En este caso, se incluyeron 2 unidades.
- IT-BPO-24-1 Analytics: Herramienta de visualización de datos.
- IT-BPO-63-1 Licencia RPA – Robot Process Automation que permite automatizar procesos de negocio, flujos de trabajo, monitorear comentarios, identificar patrones y tendencias en la interacción con los ciudadanos y muchas otras.

En consecuencia, no se requiere excluir este requisito.

4. Anexo técnico Componente 2: Atención y Respuesta

Con relación al esquema de disminución en la cantidad de agentes humanos conforme se avance en la implementación de los agentes virtuales (pág. 18), se debe considerar que el impacto esperado de la utilización de los Agentes Virtuales en la disminución de interacciones con los Agentes Humanos corresponde a un supuesto establecido por la Entidad. Por lo cual en caso de no lograrse la disminución esperada del 20% en la cantidad de agentes humanos (por cada fase) sin afectarse los ANS del servicio, la Entidad y el Proveedor deberán acordar y ajustar la cantidad definitiva de agentes humanos requeridos (por fase) como resultado del monitoreo de los canales de atención durante cada fase. Es decir, no puede responsabilizarse al proveedor por un eventual detrimiento en los indicadores del servicio derivados de la disminución en la cantidad contratada de agentes humanos.

El comportamiento de estos modelos se analiza en conjunto con métricas, y depende de la disponibilidad y calidad de la información y conexión con plataformas de la entidad para que los Bot con IA puedan entregar información en tiempo real, y los parámetros o prompt funcionen eficazmente sin necesidad de paso a un agente humano.

RESPUESTA:

Los porcentajes de reducción progresiva del personal previsto en las fases de implementación del proyecto han sido estimados en una correlación de cumplimiento a metas institucionales que contribuyen con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura en el enfoque de ciudad inteligente.

De igual forma estas metas deben reflejar el cumplimiento progresivo de la modernización de la Línea 195 en los parámetros establecidos y referidos en el ítem contexto de la entidad y descripción general de la necesidad señalada en el Anexo Técnico.

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

Así mismo, de acuerdo con el cronograma propuesto en el Anexo Técnico, es importante señalar que desde el primer mes de ejecución, el Proveedor debe diseñar y desarrollar el modelo de atención basado en IA. Como parte de dicho modelo debe hacer las pruebas y evaluaciones permanentes que permitan ir ajustando progresivamente la capacidad y calidad de las respuestas y servicios brindados por los agentes virtuales y humanos y, con base en ello, hacer los ajustes y distribución de los agentes.

Es importante precisar que los agentes virtuales previstos para este proceso deberán contar con capacidades de inteligencia artificial generativa o agéntica, lo cual permitirá una mayor autonomía y efectividad en la atención, siempre que se garantice la disponibilidad, calidad de la información y la integración en tiempo real con las plataformas de la entidad.

5. Anexo tecnico Redes sociales

Los pliegos del anexo indican que se debe contar con la capacidad de hacer seguimiento al tráfico de las redes sociales de la entidad, es importante aclarar que en el acuerdo marco de CCE, técnicamente las plataformas de omnicanalidad no ofrecen un servicio para seguimiento de tráfico a nivel de usuario y otros factores, simplemente se hace integración con la red social para atender en una campaña de gestión los mensajes posteados en muro a partir de una publicación, y los mensajes directos o DM que el usuario envía, y se entrega reportes de total de interacciones respondidas.

Las plataformas de seguimiento de tráfico o social listening, tiene otro alcance que debe cotizarse de forma independiente y en el tarifario de CCE no existe un ítem que permita su facturación, Como BPO lo podemos suministrar con otras tecnologías, pero no se tiene el ítem sobre el cual facturar en su alcance [sic].

RESPUESTA:

El Anexo Técnico en el numeral 3. Componente: *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas/ Componente 1: Canales de Acceso y Atención/ Canales de comunicación por texto/ Redes Sociales*, precisa:

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

Se ratifica que el operador no deberá administrar redes sociales de cara a la ciudadanía. Su alcance se enfoca en la identificación de tendencias y patrones de comportamiento ciudadano, con el fin de anticipar posibles quejas o necesidades relacionadas con la integración de diferentes fuentes de información, entre ellas las redes sociales indicadas por la Secretaría General.

Para este propósito, en el simulador se estimaron los siguientes servicios:

- IT-BPO-23-1 Horas de desarrollo para integraciones y canales digitales
- IT-BPO-48-1 Horas de desarrollo
- IT-BPO-33-1 Agente minero de datos quien será el encargado de recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa, realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. En este caso, se incluyeron 2 unidades.
- IT-BPO-24-1 Analytics: Herramienta de visualización de datos.
- IT-BPO-63-1 Licencia RPA – Robot Process Automation que permite automatizar procesos de negocio, flujos de trabajo, monitorear comentarios, identificar patrones y tendencias en la interacción con los ciudadanos y muchas otras.

Por tanto, en el simulador se incluyeron servicios que permiten cumplir el requerimiento señalado.

6. Anexo tecnico Videollamada

El servicio de Videollamada en omnicanalidad, consiste en que se otorga a la entidad un script o snipet con la URL sobre la cual el usuario o ciudadano tiene acceso directo para ser atendido a través de videollamada con o sin lengua de señas, las plataformas no permite que se pueda hacer una conferencia con una tercera persona, esto solo lo ofrecen plataformas como Google meet o Teams de microsoft, donde a demanda se genera un link de reunión y se puede unir mas de dos personas, en un centro de Contacto la forma de contacto no es así. Solicitamos a la entidad esta exigencia retirarla ya que no es abarcada en el acuerdo marco de CCE a nivel técnico [sic].

RESPUESTA:

El Anexo Técnico en el numeral 1. Componente 1: Canales de Acceso y Atención / Video Llamada se señala lo siguiente:

“Debe permitir el acceso a mecanismos para ingresar al servicio de video llamada a través del sitio web definido por la Secretaría General y disponer de una plataforma adecuada para la interacción de al menos 3 participantes en pantallas simultáneamente (Persona sorda, Agente con dominio en Lengua de Señas Colombiana y de ser requerido un tercero”). (Subrayado fuera del texto).

Se entiende entonces que este requisito se da para los casos en que exista la necesidad de incluir a una tercera persona que facilite la comunicación y orientación a un ciudadano con discapacidad auditiva. Por ello, es requisito que el Agente con dominio en lengua de

señas colombiana (Videollamada) tenga toda la formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas, dotado, además, con las herramientas técnicas de hardware y software necesarios para la prestación del servicio, tal como lo señala el Acuerdo Marco de Precios en la ficha técnica del servicio. Así, no se requeriría el apoyo de una tercera persona para brindar la información y orientación al ciudadano.

Por tal razón, no se hace necesario el retiro de este requerimiento.

7. Anexo tecnico Implementación de servicios

Se habla que el contrato debe implementarse en los primeros 20 días de acuerdo a las condiciones del acuerdo marco CCE, es importante aclarar que a nivel técnico contemplando los diferentes objetivos de implementación de IA, integraciones, conexiones con plataforma de la entidad, flujos de autogestión es un proyecto que no es viable disponer en 20 días, normalmente se inicia con una Fase 1 de servicios de salida a operación, y en siguientes fases se planea de la ejecución de los demás desarrollos acordados y con un cronograma aprobado por la entidad, importante dejar claro este alcance a nivel de pliegos [sic].

RESPUESTA:

Frente a los 20 días señalados en la observación, el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III define en el apartado 1. Condiciones generales de prestación del servicio, en el literal d. Tiempos de aprovisionamiento del servicio “se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea”.

Ahora bien, en cuanto a los tiempos de implementación del recurso tecnológico, se define que “El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con los siguientes tiempos: Zona 1: 20 días calendario”.

Así mismo, hace la siguiente aclaración:

“Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, Cabina de contacto telefónico y Quiosco virtual de auto-consulta, hora desarrollo u otros definidos con la Entidad Compradora en la Orden de Compra”

De otra parte, el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 literal a. Protocolo de inicio, transición y migración del servicio (Inicio de la operación) señala:

“Las partes deben suscribir el acta de inicio a más tardar el día hábil siguiente al perfeccionamiento de la Orden de Compra. Deben suscribir un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio de la Orden de Compra.”

Siguiendo lo anterior y con el objetivo de que los proveedores tengan una mayor información para presentar su oferta, en el numeral 3.16 (Especificaciones Técnicas) del Anexo Técnico

elaborado por la Secretaría General se incluyó la propuesta de cronograma para la implementación de los diferentes servicios. Allí se señala cuáles servicios de deben estar en operación el primer mes (Infraestructura, comunicaciones y canales), con excepción de IVR transaccional o agentes IA, por ejemplo, cuya implementación se propone para meses posteriores.

Dichos tiempos de implementación están alineados con lo señalado en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III, apartado 1. Condiciones generales de prestación del servicio, literal d. Tiempos de aprovisionamiento del servicio.

Ahora bien, en lo referente a la implementación del componente de atención con agentes virtuales basados en IA, el Anexo Técnico elaborado por la Secretaría General, *Componente 2: Atención y Respuesta / Agentes Humanos en Sitio*, se describen las siguientes fases y tiempos:

Fases del proyecto	Observación	Tiempos
Fase de transición y estabilización:	El inicio de la operación y su esquema de atención será basado totalmente en agentes humanos y paralelamente, el proveedor debe desarrollar y probar el modelo de atención con agentes virtuales basado en IA.	Durante los 3 primeros meses.
Fase 1: Servicios de Información	En esta etapa, los agentes IA deberán proveer información a los ciudadanos que acceden a la Línea 195, a través de sus distintos canales, sobre los trámites y servicios del Distrito.	Desde el tercer mes de ejecución del contrato.
Fase 2: Servicios de consulta	Los agentes IA deberán proveer servicios de consulta online; para esto, el proveedor deberá hacer las integraciones técnicas respectivas en acompañamiento de la Secretaría General para la gestión ante las entidades.	A partir del sexto mes de ejecución del contrato.
Fase 3: Servicios transaccionales	Los agentes IA deberán proveer servicios transaccionales más complejo. También en este caso el proveedor deberá hacer las integraciones técnicas respectivas, en acompañamiento de la	A partir del mes 12 de ejecución del contrato.

	Secretaría General para la gestión ante las entidades.
--	--------------------------------------------------------

Para lograr esta implementación en las fases propuestas, se debe adelantar una serie de actividades previas de diseño e integraciones con fuentes de datos, entre otras, que son propias de este tipo de modelos y servicios basados en IA. Esto se ve reflejado en el cronograma propuesto en el numeral 3.16 (Especificaciones Técnicas) cuyos tiempos no se limitan a los primeros 20 días, sino que se extienden a lo largo del tiempo de ejecución del proyecto.

Así las cosas, los tiempos de implementación propuestos, para los diferentes servicios, están señalados de manera clara en el Anexo Técnico elaborado por la Secretaría General y guardan relación con lo señalado en las Fichas Técnicas del Acuerdo Marco de Precios BPO III.

8. Anexo tecnico Canales de comunicación

Agradecemos confirmar los operadores de telecomunicaciones usados actualmente por la entidad a nivel de conectividad, que permita conocer con quienes tramitamos ofertas comerciales para los servicios, en muchos casos se tiene operadores sin cobertura [sic].

RESPUESTA:

Para el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, actualmente la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene suscrito un contrato interadministrativos con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB.

9. Anexo tecnico Canales de comunicación

Solicitamos a la entidad, contratar el servicio de VPN site to Site en el facturador, a pesar que se tiene tiempos por zona para establecer canales dedicados en unos plazos definidos, es algo ageno al BPO y genera costos el uso de VPN desde el día uno de operación [sic].

RESPUESTA:

En el componente de Automatización e Integración se establece que los procesos de interoperabilidad se realizarán mediante el consumo e integración de servicios web (Web Services) y APIs, lo que permite la conexión segura con los diferentes actores del ecosistema digital. En este sentido, actualmente no se identifica la necesidad de implementar una VPN Site-to-Site para llevar a cabo estos procesos, por lo cual no se contempla su implementación en la fase inicial del contrato.

10. Anexo tecnico Chatbot

Por favor confirmar si Chatico seguirá siendo el front de atención de la ciudadanía, o si para este alcance el BPO debe desarrollar un nuevo Chatbot que hable con Chatico

y los demás servicios de la entidad para suministrar información a la ciudadanía. así mismo si es Chatico el Front, como se hace desbordes de paso a agente en los flujos que aplique [sic].

RESPUESTA:

En el Anexo Técnico, numeral 1. Componente 1: Canales de Acceso y Atención / Canales de comunicación por texto / Whatsapp, indica que la Línea Chatico WhatsApp (+57 3160231524) es el actual canal oficial de interacciones que ingresan a través de WhatsApp y sitio web, cuya plataforma es administrada por un tercero, en el marco de un contrato suscrito con la Secretaría General. Por ello, se aclara que este es el front de servicio a la ciudadanía y en consecuencia no se requiere el desarrollo de un Chatbot.

Respecto al flujo de desborde de Chatico para el servicio de Paso a asesor de la Línea 195, se describen los siguientes elementos que interviene en el proceso:

Componente	Descripción	Actividad
Plataforma Chatico	Motor de orquestación omnicanal (chatbot y atención humana).	Coordinación con operador Chatico - Secretaría General.
Credenciales de acceso	Definición de usuarios y contraseñas para acceso a plataforma Chatico.	Coordinación con operador Chatico - Secretaría General - operador Línea 195
API de Derivación	Entrega de enlace directo para derivación del flujo automatizado al entorno de atención humana.	Coordinación con operador Chatico - Secretaría General - operador Línea 195
Plataforma Chatico	Acceso web autenticado para captura de interacciones de los agentes humano para iniciar la atención desde el servicio paso a asesor - Línea 195.	Coordinación Secretaría General - operador Línea 195
Agente general – Paso a asesor Chatico	Captura de interacciones y aplicación de protocolos para respuesta a la ciudadanía, tipificación en plataforma del operador Línea 195 y finalización.	Coordinación Secretaría General - operador Línea 195
CRM y Trazabilidad	Este proceso debe permitir la administración, monitoreo, control y estadísticas de las interacciones derivadas del paso a asesor por parte del proveedor.	Coordinación Secretaría General - operador Línea 195
Plataforma BI	Visualización de reportes de cifras de desempeño del servicio.	Coordinación Secretaría General - operador Línea 195

Adicionalmente, y acorde con la operación de Chatico y sus necesidades de cobertura, suficiencia y mejora de la calidad, así como las de la Línea 195 para dar respuesta a

cobertura y oportunidad del servicio con agentes humanos, se deben identificar alternativas que permitan optimizar las interacciones con la ciudadanía para los casos que son transferidos a asesores desde Chatico. Lo anterior, mediante el uso de Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica.

11. ANEXO_TÉCNICO Mensajería (SMS y Mailing):

La Entidad señala "El operador debe prestar el servicio de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio (...)". En tal sentido, agradecemos aclarar bajo que ITEM se facturara el servicio de "Mensajería por Audio", ya que el simulador no incluye el ítem IT-BPO-9 Mensajes de voz o audio.

RESPUESTA:

Se aclara que el servicio de mensaje de texto se encuentra contemplado inicialmente mediante el ITEM de Mensaje SMS (Short Message Service) en una sola vía, como un mecanismo de transmisión de información corta y específica a la ciudadanía como apoyo de los procesos propios de interacción de la Secretaría General o en apoyo a las Entidades.

De igual forma, si bien el Anexo Técnico en el *numeral 3. Componente: Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas/ Componente 1: Canales de Acceso y Atención/ Canales de comunicación por texto / Mensajería (SMS y Mailing)* señala el servicio de mensajería por audio, con la condicionante seguida de "*que requiera la Secretaría General y demás entidades*". En el Simulador se estimó que el servicio en mención no se requiere, toda vez que la Secretaría General valoró que el alcance de este servicio está dirigido para el apoyo de campañas institucionales que se suplen con suficiencia y pertinencia mediante Mensaje SMS (Short Message Service) en una sola vía y Mailing.

En consecuencia, se confirma que el proceso no se requerirá Mensajes de voz o audio.

12. ANEXO_TÉCNICO Mensajería (SMS y Mailing):

Agradecemos a la entidad señalar el método disponible de integración de la plataforma mensajería SMS del proveedor con el Sistema de Atención de Turnos SAT WEB y el Portal Bogotá <https://bogota.gov.co/> de la Secretaría General.

RESPUESTA:

Se informa que la integración entre la plataforma de mensajería SMS del proveedor y los sistemas institucionales, específicamente el Sistema de Atención de Turnos SAT WEB y el Portal Bogotá (<https://bogota.gov.co/>), se realizará a través de web services y APIs que serán proporcionados por SGAB.

13. ANEXO_TÉCNICO Redes Sociales:

La Entidad señala "No se trata de implementar o administrar redes sociales para recibir o dar respuesta a la ciudadanía. Sin embargo, el proveedor debe diseñar e implementar un modelo de monitoreo y análisis de redes sociales que permita identificar quejas, solicitudes, preguntas, necesidades, comentarios y comportamientos sobre el acceso a los trámites y servicios de las entidades del Distrito." sin embargo en el simulador no incluye el ITEM IT-BPO-31 Agente para

gestión de redes sociales, bajo el cual se puedan atender las exigencias citadas en el Anexo. Dado lo anterior agradecemos a la Entidad incluir el ITTEM o señalar bajo que ITEM el proveedor facturara estos servicios de monitoreo, pues se requiere una herramienta/ plataforma de mercado diseñada para tal fin [sic].

RESPUESTA:

El Anexo Técnico en el numeral 3. *Componente: Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas/ Componente 1: Canales de Acceso y Atención/ Canales de comunicación por texto/ Redes Sociales*, precisa:

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

Se ratifica que el operador no deberá administrar redes sociales de cara a la ciudadanía. Su alcance se enfoca en la identificación de tendencias y patrones de comportamiento ciudadano, con el fin de anticipar posibles quejas o necesidades relacionadas con la integración de diferentes fuentes de información, entre ellas las redes sociales indicadas por la Secretaría General.

Para este propósito, en el simulador se estimaron los siguientes servicios:

- IT-BPO-23-1 Horas de desarrollo para integraciones y canales digitales
- IT-BPO-48-1 Horas de desarrollo
- IT-BPO-33-1 Agente minero de datos quien será el encargado de recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa, realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos. En este caso, se incluyeron 2 unidades.
- IT-BPO-24-1 Analytics: Herramienta de visualización de datos.
- IT-BPO-63-1 Licencia RPA – Robot Process Automation que permite automatizar procesos de negocio, flujos de trabajo, monitorear comentarios, identificar patrones y tendencias en la interacción con los ciudadanos y muchas otras.

Por tanto, en el simulador se incluyeron servicios que permiten cumplir el requerimiento señalado.

14. ANEXO_TÉCNICO Agentes Humanos en Sitio:

La Entidad señala " Finalmente, cada uno de los agentes en sitio debe disponer del licenciamiento de ofimática respectivo." y en simulador solo incluye 12 licencias iniciales con su respectiva caída, lo cual podría ser insuficiente para cubrir la necesidad de toda la operación representada en 88 colaboradores inicialmente. En tal sentido, agradecemos a la Entidad señalar bajo que ITEM se facturaran las licencias ofimáticas requeridas para atender esta exigencia.

RESPUESTA:

De acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico, numeral 3.16 Especificaciones Técnicas, *el servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (jefe de operación, coordinadores, formadores y monitores de calidad)”*. Por tanto, estas son las cantidades que se incluyeron en el simulador.

Ahora bien, en el numeral 3 (Alcance del objeto y especificaciones técnicas), Fase 3 (Servicios transaccionales), Agentes humanos en sitio, se señala lo siguiente:

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

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

En este contexto, dado que se desconoce cuál es la interfaz para implementar por parte del proveedor y si se requiere licenciamiento de ofimática, no se incluyen más cantidades de dicho servicio.

15. ANEXO_TÉCNICO Atención autónoma de consultas frecuentes:

La Entidad señala "(...) Además, se deberá habilitar la validación de identidad del ciudadano (...)". Sin embargo el simulador no incluye el ITEM IT-BPO-51 Validación de identidad en centrales de riesgo. Por lo anterior, agradecemos a la Entidad señalar bajo que ITEM se facturará este servicio para poderlo implementar?

RESPUESTA:

De acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico *Numeral 3 Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 1: Canales de Acceso y Atención / Componente 3: Automatización e Integración*, respecto a la atención autónoma de consultas frecuentes se establece la necesidad de validación de identidad de ciudadanos para solicitudes recurrentes como la consulta del estado de trámites, requisitos, horarios de atención y agendamiento de citas. Estos servicios son un ejemplo de lo que se espera que el proveedor implemente a través de la Línea 195.

De otra parte, en relación con la validación de identidad en centrales de riesgo, el servicio ITEM IT-BPO-51 del Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III establece lo siguiente:

(...) Procedimiento mediante el cual se verifica la identidad de un ciudadano, por medio de un cuestionario entregado por una central de riesgo (central de información de la asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia -CIFIN-, Datacrédito, Covinoc, Computec, Inconcrédito, Credicheque, Fenalcheque, u otras centrales de riesgo) el cual debe ser respondido por el ciudadano que se contacta a través de alguno de los canales de atención o autenticación(...)

El contenido del documento Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195 en ninguno de sus apartes incluye consultas asociadas a centrales de riesgo ya que no es esta la necesidad.

Por el contrario, en el Anexo Técnico, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas), componente 3 (Automatización e Integración), literal ii (Data Warehouse) señala lo siguiente:

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

Se aclara entonces que el propósito de la validación de la identidad a que se hace mención en el Anexo Técnico es que, al momento de recibir una llamada de un ciudadano, se cuente con un esquema de identificación, de tal manera que, si los datos se encuentran ya registrados en las bases de datos que administra la Secretaría General, como las señaladas en el numeral 3.2 (Consultas a Bases de Datos) del Anexo Técnico, no se le solicite nuevamente dichos datos para acceder a la información de los trámites y servicios Distritales.

16. ANEXO_TÉCNICO Integración con servicios de la Secretaría General

La Entidad señala "La infraestructura específica (hardware y software disponible en los puntos CADE) será socializada en la fase contractual o de alistamiento técnico, pero se espera que el proveedor adapte sus soluciones a lo ya dispuesto por la Secretaría General y proponga integraciones que no afecten la operación continua de los puntos de atención"". En tal sentido, agradecemos a la Entidad aportar una línea base de información para que los proveedores podamos realizar estimaciones reales que minimicen los riesgos de sobrecostos a fin de garantizar un excelente servicio"

RESPUESTA:

Los Centros Administrativos Distritales de Atención Especializada CADES y SuperCADES, son puntos de atención presencial donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas, se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía, brindando información, asesoría y gestión de trámites.

En estos puntos cuentan con un sistema web de asignación de turnos (SAT), una solución tecnológica 100% web, diseñada para garantizar alta disponibilidad y continuidad operativa en cualquier entorno. El sistema permite una conexión con otros sistemas incluyendo aquellos de agendamiento de citas, propios de las entidades distritales, al igual que con las agendas de citas gestionadas desde la Línea 195. El SAT tiene capacidad omnicanal y su arquitectura es escalable y actualizable.

Adicionalmente, en los 23 puntos de atención de la Red CADE (CADE y SuperCADE) existen cerca de 65 pantallas donde se muestran los turnos de atención o para comunicar diferente información.

Los demás servicios y soluciones están especificados en el Anexo Técnico Componente 3: Automatización e Integración / *Integración con servicios de la Secretaría General*, los cuales

se basan en el uso de APIs y servicios web, enmarcados dentro de un entorno de interoperabilidad segura, alineado con los estándares definidos por la Entidad para facilitar una integración ágil.

17. ANEXO_TÉCNICO ii. Data Warehouse

La Entidad señala "El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta el licenciamiento necesario para herramientas que soporten la operación, monitoreo, seguridad y analítica de la solución, en función de las responsabilidades asignadas." En tal sentido, bajo el modelo del contrato "ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-SNG-AMP-005-2024 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BPO III", es responsabilidad de las Entidades Compradoras incluir en el simulador todos los recursos que dentro de su planeación consideren necesarios para la correcta prestación del servicio, caso contrario los proveedores no podrán implementarlos; dicho lo anterior, agradecemos a la Entidad asegurar y confirmar la inclusión de todos sus servicios en el simulador.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, en cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo Marco de Precios CCE-SNG-AMP-005-2024 para la prestación de servicios BPO III, se han incluido en el simulador todos los recursos necesarios identificados durante la etapa de planeación, orientados a garantizar la correcta operación, monitoreo, seguridad y analítica de la solución.

Así mismo, se incluyeron los servicios con base en las respuestas al RFI respectivo en donde se solicitaba a los proveedores confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, o señalar si había servicios adicionales que no estuvieran contemplados.

No obstante, se precisa que será responsabilidad del proveedor, dentro del alcance de su oferta, incluir el licenciamiento correspondiente para las herramientas que soporten adecuadamente la operación, monitoreo, seguridad y analítica, con base en su modelo de operación, el cual solo conoce cada proveedor. Este licenciamiento no corresponde a un requerimiento adicional de la Entidad, sino que responde a las buenas prácticas necesarias para asegurar la trazabilidad, el control y la eficiencia técnica en los procesos de integración, monitoreo y analítica de datos propios de la solución ofertada.

De esta forma, se busca garantizar que el proveedor cuente con los recursos necesarios para el cumplimiento eficiente y seguro de sus responsabilidades contractuales.

18. ANEXO_TÉCNICO 2. Horario de Atención

Agradecemos a la Entidad revisar el horario del "6. Video llamada: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m." y aplicar los ajustes dado que el simulador incluye 1 agente, lo cual resulta insuficiente para atender el servicio las 50 horas semanales Vs las 44 definidas por ley, como esta previsto en el horario de atención (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.)

RESPUESTA:

De acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico Numeral 2 / Horario de Atención, se señala:

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

Con base en lo anterior, una vez se inicie la ejecución se ajustará el horario de atención de acuerdo con el modelo de operación.

19. ANEXO_TÉCNICO 2. Horario de Atención

Agradecemos a la Entidad revisar el horario del "4. Línea Anticorrupción: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m." y aplicar los ajustes dado que el simulador incluye 1 agente, lo cual resulta insuficiente para atender el servicio las 50 horas semanales Vs las 44 definidas por ley, como está previsto en el horario de atención (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.)

RESPUESTA:

De acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico Numeral 2 / Horario de Atención, se señala:

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

Con base en lo anterior, una vez se inicie la ejecución se ajustará el horario de atención de acuerdo con el modelo de operación.

20. ANEXO_TÉCNICO 3.1 Alcance de los desarrollos a realizar

Agradecemos a la Entidad revisar las 7.000 horas desarrollo incluidas en el simulador y su destinación ya que bajo este numeral se contabilizan 7.500 horas así: Componente 1: 500 horas + Componente 2: 4.000 horas + Componente 3: 3.000 horas. Horas que pueden ser insuficientes dado que no se incluyen componentes del servicio como configuraciones de analítica, tableros de control, speach analityc, entre otros servicios que habitualmente se despliegan con horas desarrollo.

RESPUESTA:

En la nueva publicación del documento simulador_am_servicios_bpo_iii se realizó ajuste a las cantidades para los servicios **IT-BPO-23-1** Horas desarrollo para integración y canales digitales y **IT-BPO-48-1** Horas desarrollo, dejándolos igual a la cantidad señalada en el Anexo Técnico.

21. ANEXO_TÉCNICO 3.6 Grabación y entrega de llamadas

La Entidad señala "El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses." Agradecemos ajustar tal exigencia a lo definido por CCE, quien en su ficha técnica indica: "El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses."

RESPUESTA:

Se aclara que, de acuerdo con lo establecido en la ficha técnica (Gestión del recurso tecnológico) del Acuerdo Marco de Precios BPO III, "*El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses*" (Subrayado fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior, el tiempo establecido de seis (6) meses es el tiempo mínimo, lo cual implica que el tiempo requerido por la entidad compradora puede ser superior. En efecto, el plazo establecido por la Secretaría General de doce (12) meses para la conservación de dichas grabaciones obedece a necesidades técnicas, jurídicas y operativas específicas inherentes al objeto contractual y a las normativas aplicables a la Entidad.

Así mismo, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo Marco de Precios, los términos, condiciones y especificaciones técnicas definidas en los pliegos y documentos contractuales son de estricto cumplimiento y no son susceptibles de modificación ni negociación individual durante el proceso de contratación, en virtud del principio de seguridad jurídica (artículo 6 de la Ley 80 de 1993) y el respeto a la contratación bajo Acuerdo Marco (Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.1.3).

Por lo anterior, el requerimiento de reducir el plazo de almacenamiento de doce (12) a seis (6) meses no es procedente y deberá mantenerse tal cual fue definido en la documentación oficial de la Entidad.

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO INBOUND

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	1.190	1.089	0:09:45
2/04/2025	1.298	1.212	0:09:23
3/04/2025	1.059	993	0:09:47
4/04/2025	1.013	971	0:09:08
5/04/2025	450	400	0:08:47
6/04/2025	268	251	0:06:29
7/04/2025	1.293	1.217	0:09:07
8/04/2025	1.167	1.076	0:09:31
9/04/2025	1.157	1.011	0:10:12
10/04/2025	1.084	1.034	0:09:03
11/04/2025	1.107	1.079	0:08:17
12/04/2025	501	458	0:07:26
13/04/2025	279	253	0:08:46
14/04/2025	1.182	1.088	0:09:11
15/04/2025	1.038	974	0:08:59
16/04/2025	821	777	0:09:59
17/04/2025	241	214	0:07:49
18/04/2025	217	215	0:07:15
19/04/2025	326	298	0:07:43
20/04/2025	289	264	0:07:34
21/04/2025	1.564	1.470	0:10:32
22/04/2025	1.539	1.439	0:09:46
23/04/2025	1.513	1.383	0:10:49
24/04/2025	1.471	1.311	0:10:17
25/04/2025	1.373	1.246	0:10:22
26/04/2025	450	425	0:07:43
27/04/2025	262	234	0:08:35
28/04/2025	1.299	1.130	0:09:56
29/04/2025	1.044	987	0:10:18
30/04/2025	964	938	0:10:11
TOTAL MES	27.459	25.437	0:09:05

Mayo 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/5/2025	342	322	0:06:47
2/5/2025	1.002	979	0:09:45
3/5/2025	408	376	0:07:43
4/5/2025	245	226	0:07:09
5/5/2025	1.217	1.175	0:10:40
6/5/2025	1.160	1.068	0:10:15
7/5/2025	1.157	1.089	0:10:44
8/5/2025	1.166	1.011	0:11:04
9/5/2025	1.141	971	0:10:31
10/5/2025	394	360	0:08:40
11/5/2025	172	161	0:05:39
12/5/2025	1.295	1.119	0:10:01
13/5/2025	1.239	1.143	0:09:58
14/5/2025	1.139	1.078	0:10:12
15/5/2025	1.194	1.048	0:10:37
16/5/2025	1.191	1.062	0:10:43
17/5/2025	441	421	0:08:15
18/5/2025	253	237	0:07:40
19/5/2025	1.148	1.062	0:08:57
20/5/2025	1.101	1.050	0:09:15
21/5/2025	1.069	988	0:09:11
22/5/2025	980	898	0:09:48
23/5/2025	963	862	0:09:22
24/5/2025	429	402	0:08:09
25/5/2025	219	206	0:06:55
26/5/2025	1.079	999	0:09:37
27/5/2025	1.216	1.041	0:09:47
28/5/2025	1.281	1.034	0:09:37
29/5/2025	1.172	1.034	0:10:00
30/5/2025	928	874	0:09:51
31/5/2025	492	404	0:08:43
Total	27.233	24.700	0:09:44

Junio 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/6/2025	228	208	0:08:50
2/6/2025	283	271	0:07:39
3/6/2025	1.413	1.227	0:10:15
4/6/2025	1.211	1.141	0:10:29
5/6/2025	1.133	1.068	0:09:37
6/6/2025	978	927	0:10:02
7/6/2025	410	385	0:07:52
8/6/2025	213	188	0:08:56
9/6/2025	1.154	1.096	0:09:30
10/6/2025	963	923	0:09:31
11/6/2025	1.006	923	0:09:50
12/6/2025	965	906	0:09:38
13/6/2025	810	787	0:09:31
14/6/2025	359	344	0:07:58
15/6/2025	197	191	0:07:15
16/6/2025	1.060	963	0:09:33
17/6/2025	988	909	0:09:13
18/6/2025	1.008	931	0:09:12
19/6/2025	882	848	0:10:05
20/6/2025	814	781	0:09:14
21/6/2025	351	338	0:08:01
22/6/2025	175	165	0:09:12
23/6/2025	221	206	0:07:13
24/6/2025	1.029	955	0:09:35
25/6/2025	979	954	0:09:13
26/6/2025	946	886	0:08:56
27/6/2025	787	767	0:09:29
28/6/2025	348	327	0:08:01
29/6/2025	170	148	0:07:45
30/6/2025	292	275	0:07:58
Total	21.373	20.038	0:09:23

Julio 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/7/2025	1.036	1.001	0:08:59
2/7/2025	1.026	969	0:09:19
3/7/2025	800	722	0:09:46
4/7/2025	729	695	0:08:51
5/7/2025	391	380	0:06:39
6/7/2025	210	177	0:09:02
7/7/2025	1.095	999	0:09:26
8/7/2025	965	900	0:09:45
9/7/2025	993	965	0:09:17
10/7/2025	984	946	0:10:04
11/7/2025	1.046	982	0:09:41
12/7/2025	388	365	0:08:53
13/7/2025	227	207	0:06:42
14/7/2025	1.273	1.175	0:09:14
15/7/2025	1.066	981	0:09:11
16/7/2025	1.167	1.057	0:10:14
17/7/2025	1.099	988	0:10:00
18/7/2025	1.037	935	0:09:02
19/7/2025	407	400	0:07:10
20/7/2025	241	234	0:06:36
21/7/2025	1.215	1.133	0:09:21
22/7/2025	1.024	956	0:10:02
23/7/2025	1.129	1.079	0:10:06
24/7/2025	1.101	1.044	0:09:53
25/7/2025	1.116	1.072	0:09:46
26/7/2025	486	449	0:08:31
27/7/2025	257	224	0:06:19
28/7/2025	1.514	1.371	0:10:53
29/7/2025	1.238	1.146	0:10:09
30/7/2025	1.199	1.120	0:10:05
31/7/2025	1.045	988	0:10:26
Total	27.504	25.660	0:09:33

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO BOGOTA TE ESCUCHA – BTE

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	59	58	0:15:16
2/04/2025	60	55	0:14:45
3/04/2025	58	48	0:15:55
4/04/2025	36	36	0:12:06
5/04/2025	20	19	0:15:16
6/04/2025	19	13	0:17:52
7/04/2025	50	44	0:16:30
8/04/2025	33	32	0:13:11
9/04/2025	67	53	0:15:20
10/04/2025	36	36	0:16:27
11/04/2025	48	46	0:14:45
12/04/2025	22	22	0:14:11
13/04/2025	6	6	0:21:35
14/04/2025	44	38	0:12:53
15/04/2025	47	39	0:15:27
16/04/2025	33	33	0:16:46
17/04/2025	7	6	0:18:46
18/04/2025	15	14	0:16:41
19/04/2025	9	8	0:22:40
20/04/2025	18	14	0:14:56
21/04/2025	60	48	0:17:17
22/04/2025	52	49	0:14:46
23/04/2025	58	54	0:15:31
24/04/2025	57	47	0:15:00
25/04/2025	53	47	0:15:56
26/04/2025	21	18	0:24:12
27/04/2025	12	11	0:13:14
28/04/2025	47	45	0:16:24
29/04/2025	52	50	0:13:54
30/04/2025	55	53	0:18:40
TOTAL MES	1.154	1.042	0:16:12

Mayo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/5/2025	19	15	0:20:09
2/5/2025	41	36	0:13:46
3/5/2025	21	17	0:17:04
4/5/2025	8	8	0:18:49
5/5/2025	55	51	0:14:40
6/5/2025	53	47	0:14:44
7/5/2025	69	56	0:17:22
8/5/2025	41	33	0:16:38
9/5/2025	46	30	0:15:15
10/5/2025	24	19	0:14:04
11/5/2025	10	8	0:08:57
12/5/2025	65	57	0:10:54
13/5/2025	48	42	0:17:46
14/5/2025	58	47	0:16:13
15/5/2025	51	43	0:16:58
16/5/2025	47	38	0:20:03
17/5/2025	26	21	0:12:42
18/5/2025	19	16	0:17:56
19/5/2025	69	58	0:13:11
20/5/2025	60	51	0:13:25
21/5/2025	41	37	0:13:15
22/5/2025	53	44	0:16:36
23/5/2025	56	52	0:12:06
24/5/2025	38	26	0:13:09
25/5/2025	23	17	0:12:04
26/5/2025	43	43	0:13:12
27/5/2025	61	59	0:16:01
28/5/2025	56	55	0:16:24
29/5/2025	57	53	0:16:39
30/5/2025	48	46	0:17:28
31/5/2025	29	25	0:25:10
Total	1.335	1.150	0:15:26

Junio 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/6/2025	8	7	0:13:20
2/6/2025	5	5	0:32:36
3/6/2025	59	58	0:17:22
4/6/2025	46	44	0:18:17
5/6/2025	46	44	0:18:07
6/6/2025	47	42	0:15:36
7/6/2025	21	20	0:17:14
8/6/2025	10	9	0:26:33
9/6/2025	44	39	0:19:58
10/6/2025	45	45	0:15:39
11/6/2025	39	39	0:14:20
12/6/2025	57	52	0:12:50
13/6/2025	31	29	0:19:48
14/6/2025	19	14	0:22:40
15/6/2025	10	10	0:12:56
16/6/2025	39	39	0:17:29
17/6/2025	60	57	0:16:41
18/6/2025	45	43	0:16:47
19/6/2025	40	38	0:17:23
20/6/2025	40	40	0:16:55
21/6/2025	17	17	0:13:21
22/6/2025	9	8	0:08:34
23/6/2025	12	11	0:09:55
24/6/2025	43	40	0:14:24
25/6/2025	58	57	0:16:10
26/6/2025	47	47	0:16:23
27/6/2025	45	44	0:15:28
28/6/2025	19	17	0:22:27
29/6/2025	9	8	0:16:50
30/6/2025	10	9	0:10:08
Total	980	932	0:16:37

Julio 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/7/2025	47	46	0:17:01
2/7/2025	39	38	0:20:39
3/7/2025	48	44	0:16:12
4/7/2025	36	31	0:16:55
5/7/2025	26	26	0:17:06
6/7/2025	14	9	0:26:47
7/7/2025	44	43	0:14:13
8/7/2025	50	48	0:15:41

9/7/2025	63	62	0:16:29
10/7/2025	46	44	0:22:07
11/7/2025	51	50	0:19:06
12/7/2025	27	22	0:14:24
13/7/2025	13	9	0:39:31
14/7/2025	47	43	0:16:41
15/7/2025	46	45	0:15:13
16/7/2025	36	33	0:16:32
17/7/2025	44	36	0:15:53
18/7/2025	57	51	0:15:26
19/7/2025	21	15	0:20:47
20/7/2025	18	14	0:16:11
21/7/2025	63	56	0:21:26
22/7/2025	43	37	0:15:08
23/7/2025	36	35	0:15:47
24/7/2025	34	29	0:16:40
25/7/2025	46	43	0:18:39
26/7/2025	24	21	0:17:40
27/7/2025	12	10	0:20:32
28/7/2025	42	41	0:12:50
29/7/2025	49	48	0:15:47
30/7/2025	63	59	0:16:18
31/7/2025	38	38	0:09:50
Total	1.223	1.126	0:16:59

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO DENUNCIAS POR POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	11	10	0:04:27
2/04/2025	16	14	0:04:51
3/04/2025	15	13	0:06:03
4/04/2025	9	8	0:06:39
7/04/2025	10	5	0:19:45
8/04/2025	15	13	0:07:41
9/04/2025	13	13	0:05:18
10/04/2025	15	11	0:08:53
11/04/2025	17	15	0:06:09
14/04/2025	13	11	0:17:00

15/04/2025	12	10	0:05:39
16/04/2025	13	12	0:05:53
21/04/2025	14	14	0:04:34
22/04/2025	10	7	0:06:01
23/04/2025	17	15	0:06:20
24/04/2025	11	11	0:04:10
25/04/2025	9	7	0:06:27
28/04/2025	11	7	0:05:51
29/04/2025	13	12	0:04:31
30/04/2025	12	11	0:05:15
Total	256	219	0:06:40

Mayo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/5/2025	12	8	0:09:20
5/5/2025	17	16	0:06:48
6/5/2025	14	13	0:06:02
7/5/2025	18	15	0:06:28
8/5/2025	14	14	0:05:59
9/5/2025	11	10	0:04:29
12/5/2025	14	13	0:04:21
13/5/2025	11	10	0:05:01
14/5/2025	13	13	0:05:21
15/5/2025	10	10	0:03:54
16/5/2025	12	9	0:05:17
19/5/2025	19	17	0:05:29
20/5/2025	12	11	0:03:42
21/5/2025	16	13	0:03:53
22/5/2025	13	8	0:10:31
23/5/2025	12	12	0:06:01
26/5/2025	18	15	0:06:49
27/5/2025	17	12	0:12:40
28/5/2025	11	10	0:05:27
29/5/2025	14	11	0:10:07
30/5/2025	15	14	0:05:29
Total	293	254	0:06:15

Junio 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/6/2025	16	15	0:04:08

4/6/2025	13	12	0:05:48
5/6/2025	12	11	0:06:29
6/6/2025	11	9	0:04:38
9/6/2025	12	11	0:06:31
10/6/2025	13	10	0:09:12
11/6/2025	15	13	0:04:19
12/6/2025	11	11	0:09:28
13/6/2025	9	7	0:07:14
16/6/2025	13	10	0:08:42
17/6/2025	12	12	0:04:42
18/6/2025	11	10	0:08:05
19/6/2025	18	17	0:05:27
20/6/2025	15	15	0:05:00
24/6/2025	16	11	0:05:50
25/6/2025	17	12	0:04:42
26/6/2025	14	12	0:05:36
27/6/2025	7	6	0:04:45
Total	235	204	0:06:01

Julio 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestada	TMO
1/7/2025	20	15	0:05:41
2/7/2025	31	26	0:08:49
3/7/2025	12	8	0:06:11
4/7/2025	13	12	0:04:47
7/7/2025	19	16	0:04:48
8/7/2025	11	8	0:04:03
9/7/2025	13	12	0:04:07
10/7/2025	18	15	0:07:09
11/7/2025	13	11	0:04:09
14/7/2025	13	11	0:07:10
15/7/2025	16	13	0:04:39
16/7/2025	11	8	0:03:46
17/7/2025	16	14	0:09:11
18/7/2025	19	13	0:12:24
21/7/2025	22	16	0:07:17
22/7/2025	11	9	0:07:42
23/7/2025	12	10	0:08:36
24/7/2025	5	4	0:12:42
25/7/2025	10	8	0:05:55
28/7/2025	18	18	0:04:28
29/7/2025	10	9	0:07:11
30/7/2025	15	13	0:03:05
31/7/2025	17	13	0:07:01
Total	345	282	0:06:31

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO VIDEO LLAMADA

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	7	6	0:03:26
2/04/2025	1	1	0:01:17
3/04/2025	4	3	0:00:46
4/04/2025	3	3	0:11:31
7/04/2025	1	1	0:00:55
8/04/2025	3	3	0:01:00
9/04/2025	2	2	0:00:51
10/04/2025	17	14	0:06:45
11/04/2025	8	8	0:09:25
14/04/2025	3	3	0:00:36
15/04/2025	3	3	0:13:11
16/04/2025	3	3	0:02:02
21/04/2025	8	7	0:02:02
22/04/2025	2	2	0:02:02
23/04/2025	2	2	0:03:41
24/04/2025	1	1	0:06:41
25/04/2025	3	3	0:06:34
28/04/2025	3	3	0:02:20
29/04/2025	2	2	0:00:53
30/04/2025	2	2	0:00:50
Total	78	72	0:03:50

Mayo 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/5/2025	4	4	00:01:21
5/5/2025	3	3	00:00:50
6/5/2025	4	3	00:01:59
7/5/2025	6	0	00:00:00
8/5/2025	3	3	00:00:42
9/5/2025	4	3	00:01:52
12/5/2025	5	3	00:40:28
13/5/2025	1	1	00:00:45
14/5/2025	2	2	00:00:54
15/5/2025	14	6	00:01:00
16/5/2025	3	3	00:01:47
20/5/2025	2	2	00:00:41

21/5/2025	14	13	00:02:05
22/5/2025	3	2	00:02:31
26/5/2025	4	4	00:10:07
27/5/2025	12	8	00:07:33
28/5/2025	1	1	00:01:56
29/5/2025	1	1	00:01:46
30/5/2025	1	1	00:02:37
Total	87	63	00:03:55

Junio 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/6/2025	1	1	00:07:16
4/6/2025	1	1	00:01:55
5/6/2025	1	1	00:01:05
6/6/2025	4	4	00:09:31
9/6/2025	5	4	00:01:54
10/6/2025	1	1	00:01:32
11/6/2025	1	1	00:01:39
12/6/2025	1	1	00:00:56
13/6/2025	13	12	00:01:38
16/6/2025	9	3	00:01:37
17/6/2025	2	2	00:01:21
18/6/2025	2	2	00:18:01
19/6/2025	2	2	00:16:19
20/6/2025	1	1	00:01:48
24/6/2025	1	1	00:01:20
25/6/2025	1	1	00:02:27
26/6/2025	4	3	00:08:07
27/6/2025	1	1	00:01:38
Total	51	42	00:04:34

Julio 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
9/7/2024	5	4	00:00:57
10/7/2024	6	6	00:02:29
11/7/2024	13	12	00:01:53
12/7/2024	4	4	00:01:50
15/7/2024	5	5	00:03:06
16/7/2024	8	7	00:01:06
17/7/2024	9	9	00:01:14

18/7/2024	5	4	00:01:02
19/7/2024	1	1	00:00:34
22/7/2024	1	1	00:00:32
23/7/2024	1	1	00:00:38
24/7/2024	3	3	00:08:04
25/7/2024	9	6	00:07:52
26/7/2024	1	1	00:00:31
29/7/2024	1	1	00:01:19
30/7/2024	2	2	00:02:05
31/7/2024	12	11	00:02:34
1/7/2025	1	1	00:00:57
2/7/2025	1	1	00:01:43
3/7/2025	1	1	00:00:46
4/7/2025	1	1	00:00:54
7/7/2025	1	1	00:01:17
9/7/2025	4	4	00:12:35
10/7/2025	3	3	00:01:13
11/7/2025	1	1	00:01:24
14/7/2025	1	1	00:02:42
15/7/2025	1	1	00:03:03
16/7/2025	1	1	00:01:39
17/7/2025	1	1	00:02:01
18/7/2025	1	1	00:02:19
22/7/2025	1	1	00:02:31
23/7/2025	2	2	00:01:26
24/7/2025	4	4	00:10:40
25/7/2025	2	2	00:01:25
28/7/2025	1	1	00:00:51
29/7/2025	1	1	00:01:30
30/7/2025	4	1	00:00:59
31/7/2025	3	3	00:13:18

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO - PASO ASESOR CHATICO

Abril 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-abr-25	175	12:40
2-abr-25	168	13:00
3-abr-25	128	12:15
4-abr-25	130	12:10
5-abr-25	25	13:00
7-abr-25	161	15:00
8-abr-25	111	14:15
9-abr-25	97	16:00
10-abr-25	132	15:00
11-abr-25	118	13:00
12-abr-25	57	12:50
14-abr-25	145	11:10
15-abr-25	131	15:00
16-abr-25	125	14:00
19-abr-25	21	13:15
20-abr-25	0	12:40
21-abr-25	212	13:00
22-abr-25	354	14:15
23-abr-25	387	12:10
24-abr-25	341	12:20
25-abr-25	283	13:00
26-abr-25	44	12:10
28-abr-25	302	13:15
29-abr-25	288	12:50
30-abr-25	242	12:50
TOTAL MES	4177	13:14

Mayo 2025

Fecha	Total Dia	TMO
2-may-25	252	12:50
3-may-25	42	11:50
5-may-25	331	13:20
6-may-25	313	13:10
7-may-25	350	13:40
8-may-25	253	10:20
9-may-25	229	12:21

10-may-25	35	12:34
12-may-25	357	12:34
13-may-25	300	13:10
14-may-25	284	14:22
15-may-25	274	12:50
16-may-25	312	13:23
17-may-25	46	13:12
19-may-25	320	13:25
20-may-25	342	14:00
21-may-25	288	12:45
22-may-25	279	16:00
23-may-25	247	14:30
24-may-25	47	12:50
26-may-25	323	13:09
27-may-25	360	12:34
28-may-25	311	13:10
29-may-25	341	14:22
30-may-25	246	12:50
31-may-25	40	13:23
TOTAL MENSUAL	6522	13:10

Junio 2025

Fecha	Total Dia	TMO
3-jun-25	378	10:00
4-jun-25	320	11:21
5-jun-25	335	11:21
6-jun-25	264	13:00
7-jun-25	50	15:00
9-jun-25	375	12:22
10-jun-25	316	13:10
11-jun-25	351	13:00
12-jun-25	328	13:00
13-jun-25	256	13:25
14-jun-25	33	13:20
16-jun-25	352	13:22
17-jun-25	256	13:50
18-jun-25	273	11:21
19-jun-25	231	12:00
20-jun-25	181	12:01
21-jun-25	43	12:30

24-jun-25	244	13:10
25-jun-25	219	13:00
26-jun-25	129	12:33
27-jun-25	76	13:00
28-jun-25	15	12:33
TOTAL MENSUAL	5025	12:39

Julio 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-jul-25	83	12:40
2-jul-25	110	13:00
3-jul-25	112	12:15
4-jul-25	85	12:10
5-jul-25	28	13:00
7-jul-25	109	15:00
8-jul-25	75	14:15
9-jul-25	107	16:00
10-jul-25	83	15:00
11-jul-25	88	13:00
12-jul-25	19	12:50
14-jul-25	134	11:10
15-jul-25	107	15:00
16-jul-25	103	14:00
17-jul-25	106	13:15
18-jul-25	88	12:50
19-jul-25	14	13:15
21-jul-25	98	13:00
22-jul-25	90	14:15
23-jul-25	114	12:10
24-jul-25	96	12:20
25-jul-25	83	13:00
26-jul-25	27	12:10
28-jul-25	120	13:15
29-jul-25	131	12:50
30-jul-25	99	12:50
31-jul-25	83	12:12
TOTAL MENSUAL	2392	11:45

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212
OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC

1. ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - ¿Es claro el entendimiento: el agente virtual (Voicebot) debe usar tecnología de IA Generativa y desplegarse en el canal Inbound telefónico en remplazo de un IVR?, o ¿puede aclarar en este sentido cual es el alcance que espera del IA como front de la atención del tráfico Inbound?.

RESPUESTA:

Según lo contemplado en las fases del proyecto previstas en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, la proyección de transición para la implementación del IVR a Agente Virtual basado en IA generativa y/o agéntica será progresiva. La operación y el esquema de atención de la Línea 195, durante los primeros 3 meses, será basado totalmente en agentes humanos, lo que requiere de los servicios del IVR enrutador.

Una vez implementado el uso del Agente Virtual con IA generativa y/o agéntica, a partir del cuarto mes, se prevé la transición del IVR enrutador al front de atención directo por los servicios del Voicebot Smart. Sin embargo, en esta fase es factible el manejo híbrido Agente Virtual con IVR contemplados en el proyecto (Audio Texto y Transaccional) según lo estimado en el cronograma para las fases de servicios de información, consulta y transaccional, descritas en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta / Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica*

Es preciso indicar que por parte del Agente Virtual basado en IA generativa y/o agéntica, el documento citado en el *Componente 1: Canales de Acceso y Atención* describe el ámbito de aplicación mediante los *Canales de comunicación por voz* en el contexto de los criterios señalados en la respuesta del numeral 3.

2. ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - ¿Es claro el entendimiento que el agente virtual (Voicebot) de IA Generativa, en el canal telefónico, debe tener la lógica y entrenamiento de enrutamiento a VDN o Líneas del CALL Center a donde se deba redirigir la llamada cuando la solución no esté al alcance de la Inteligencia artificial?

RESPUESTA:

Se aclara que el alcance del servicio Voicebot basado en IA generativa y/o agéntica deberá enrutar a VDN o líneas especializadas, de acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, numeral 3.4 *Transferencias de llamadas a realizar*.

Lo anterior, también de acuerdo con lo señalado en el citado documento en el numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / 3.1 Alcance de los desarrollos a realizar / Componente 3: Automatización e integración* en el que se señala la *transferencia de llamadas y/o integración de enlaces de contacto telefónico con otras entidades distritales o nacionales*.

3. "ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - El asistente digital en el canal telefónico será el encargado de las siguientes actividades. ¿Puede confirmar si este es el alcance requerido para el Componente 3, específicamente para la gestión de temas informativos?

3.1. Caracterización del Usuario: Solicitará la información necesaria para la caracterización del ciudadano, basándose en la 'Base de datos de caracterización de los ciudadanos' (página 36).

3.2. Comprensión de la Necesidad: A través de un diálogo interactivo, el asistente entenderá la necesidad específica del usuario.

3.3. Análisis de la Información: Analizará la consulta del usuario utilizando sus fuentes de información y guías, específicamente para temas informativos (documentos).

3.4. Orientación al Usuario: Guiará al usuario sobre dónde y cómo realizar sus trámites, o a qué dependencia dirigirse, apoyándose en las guías y la información con la que ha sido entrenado mediante Inteligencia Artificial Generativa.

3.5. Tipificación y Escalada: Generará la tipificación de la atención brindada. En caso de no poder resolver la consulta, desviarán la comunicación a un agente humano, transfiriendo todo el contexto de la necesidad del usuario y el proceso de caracterización ya realizado."

RESPUESTA:

3.1. Es correcta la interpretación. Se aclara también que el modelo basado en IA generativa y/o agéntica deberá tener la capacidad para realizar búsquedas en las bases de información que disponga la Secretaría General relacionada con los procesos de caracterización de ciudadanos que permitan optimizar y minimizar la solicitud de información o preguntas que deba realizarse a los ciudadanos.

Lo anterior de conformidad con la información detallada en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta* y en el numeral 3.2 *Consultas a Bases de Datos*.

Ahora bien, el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 en el numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 3: Automatización e Integración / Integración con servicios de la Secretaría General / ii Data Warehouse* describe la intencionalidad de la integración de información con las bases que se

dispongan por parte de la Secretaría General y que, en el ámbito de la caracterización, señala:

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

3.2. Es correcta la interpretación de conformidad con la información detallada en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta - Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica*, en el que se detallan las funcionalidades o capacidades que deben tener los agentes y el modelo IA:

- Percibir cambios dinámicos en el comportamiento de la ciudadanía que hace uso de este canal
- Acciones de respuesta
- Razonamiento e interpretación
- Habilidades de resolución de problemas
- Inferencia y aprendizaje
- Análisis de acciones y resultados
- Autonomía
- Objetivos
- Integración en todos los puntos de contacto
- Acceso a la información
- Conversaciones naturales
- Procesamiento de solicitudes en lenguaje natural

3.3. Es correcta la afirmación ya que es complementaria a la respuesta del numeral 3.2. Adicionalmente, se precisa que, además de las fuentes de información y servicios de la Secretaría General mencionados en el numeral 3.2 *Consultas a Bases de Datos*, el diseño e implementación de un modelo basado en IA para la atención a través de la Línea 195, debe fortalecerse mediante el uso de otras fuentes de información y servicios disponibles, con el fin de ampliar la capacidad de respuesta, mejorar la personalización del servicio y fortalecer la cobertura institucional. Dichas fuentes se detallan en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / 3.1 Alcance de los desarrollos a realizar / Componente 3: Automatización e integración / Integración con servicios externos*.

3.4. Es correcta la interpretación. Esto complementado con lo señalado en las respuestas anteriores (numerales 3.1. a 3.3).

3.5. Es correcta la afirmación. En relación con escalamientos o transferencias, el Agente Virtual basado en Inteligencia artificial generativa y/o agéntica deberá enrutar a VDN o líneas especializadas, de acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 3: Automatización e integración* en el que se describen algunas de las especificaciones técnicas que se deberán contemplar para la implementación en el modelo:

- Escalamiento inteligente de incidentes.
- Clasificación automática de solicitudes.
- Orquestación automática entre canales.
- Atención autónoma de consultas frecuentes.
- Enrutamiento inteligente a agentes humanos.
- Captura y análisis de preguntas frecuentes.

4. "ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - Dada la necesidad de un agente virtual con IA Generativa (Voicebot) para el canal de voz en la Red CADE, ¿la entidad requiere que este se base en Inteligencia Artificial Generativa? Entendemos que esta tecnología, al entrenarse con grandes volúmenes de datos mediante modelos de aprendizaje automático, permite generar comunicaciones originales, creativas y empáticas, adaptándose al comportamiento del usuario y accediendo a vasta información para orientar eficazmente. Esta capacidad sería crucial dado el dinamismo y la amplitud temática que se manejan en la Red CADE, a diferencia de los Voicebots tradicionales con Text Analytics, cuyo alcance se limita a flujos guiados y textos precargados de comportamiento estándar, ¿Es correcta esta afirmación sobre el alcance requerido para el Componente 3? Y, ¿sería a través de IA Generativa de obligatoria implementación?"

RESPUESTA:

Se exige expresamente el uso de tecnología basada en Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica para la operación del agente virtual (Voicebot) en el canal telefónico de la Línea 195.

El documento establece que el agente virtual debe operar bajo un modelo basado en IA Generativa, con capacidades para el procesamiento de lenguaje natural (NLP), generación de respuestas empáticas y personalizadas, aprendizaje continuo e inferencia, memoria de conversación y su adaptabilidad al comportamiento del usuario. Estas características no pueden ser cumplidas por un Voicebot tradicional basado únicamente en Text Analytics o árboles de decisión predefinidos.

La necesidad de este tipo de IA está directamente asociada a la diversidad y volumen de trámites atendidos por las entidades en la Red CADE, la variabilidad en la forma en que los ciudadanos formulan sus consultas, y la necesidad de brindar

una experiencia más natural, humana, contextualizada y flexible. Un Voicebot tradicional, limitado a flujos rígidos y sin comprensión profunda del lenguaje, no cumpliría con el alcance funcional requerido.

El proveedor debe desarrollar e implementar agentes virtuales basados en IA Generativa y/o Agéntica, con capacidades avanzadas que permitan ofrecer información, pero también servicios de consulta y servicios transaccionales, de forma autónoma, personalizada y eficiente, desde el canal telefónico.

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC.

Agradecemos amablemente revisar la cantidad de minutos proyectados para el servicio de Voicebot Smart, puesto que validando la información de las volumetrías evidenciamos que la entidad recibe aproximadamente 30.000 llamadas por mes para ser atendidas y que de acuerdo con el TMO informado que promediando el skill Inbound, Bogotá te Escucha y Línea anticorrupción en promedio sería de 9,24 minutos nos da como resultado: 277.200 minutos, esto considerando un escenario donde el Agente IA (Voicebot) atienda el 100% de las transacciones, lo cual desde el proyecto en si, no ha sido considerado, puesto que en la fase 1 se plantea la reducción a un 20% de las transacciones lo cual implicaría en el inicio de la fase 1 que solo se llegaran a consumir alrededor de 55.440 Minutos de Agentes IA (Voicebot) y actualmente la entidad desde el inicio establece una bolsa mensual de 1.000.000 de minutos con una posibilidad de consumir realmente aproximadamente el 6% y esto será así mientras se implementa la segunda fase donde se podrá llegar a automatizar un 20% adicional llegando así a aproximadamente 110.900 minutos de Agente IA (Voicebot), lo equivalente a un consumo del 11% de la cantidad inicialmente solicitada.

Es muy importante revisar estas condiciones, ya que al sobredimensionar el ítem este tiene un peso muy relevante dentro del valor global de la Orden de Compra y la entidad se expone a la aplicación de la obligación No. 6.41. del capítulo “Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria” de la minuta del Acuerdo Marco de Precios que menciona: “6.41 Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.”. Agradecemos por favor se pueda revisar la cantidad de minutos de Agentes IA (Voicebot) y ajustar.. [sic].

RESPUESTA:

En relación con la observación, se hacen las siguientes claridades:

1. En primer lugar, hay una interpretación errada sobre los porcentajes de disminución ya que en ninguna parte del Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195 se habla de disminuir las interacciones en la fase 1. Para evidenciar esto, basta con seguir lo señalado en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas) / Componente 2 (Atención y Respuesta) / Agentes Humanos en Sitio. Allí se establece lo siguiente:

“Fase 80%-20%: Posterior a la fase transición y estabilización, y con la entrada en operación de agentes virtuales para la entrega de servicios de información, el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20%, el número de agentes humanos.” (Subrayado fuera del texto).

Po tanto, lo que debe se debe disminuir progresivamente es el número de agentes humanos, no de interacciones. Lo que se busca es que las limitaciones que se tienen hoy en día en cuanto procesos y tareas manuales que realizan los agentes humanos, sean reemplazadas por agentes virtuales inteligentes basados en IA generativa y/o agéntica que tienen la capacidad de atender buscar y organizar un mayor volumen de información,

hacerlo de forma más rápida, atender un número mayor de solicitudes y consultas provenientes de los ciudadanos y orientar de forma más pertinente, ágil y oportuna. Todo lo anterior, basado en un modelo estructurado alrededor de fuentes de información más amplias y desarrollando todas las capacidades señaladas en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas) / Componente 2 (Atención y Respuesta) / Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica.

Ahora bien, contrario a lo señalado en la observación, se espera que las interacciones aumenten por las siguientes razones:

- Tal como se señala en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso) “*(...) 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*”.

Esto significa que la Línea 195 debe convertirse en el primer nivel de atención de todas las entidades del Distrito. Siguiendo lo señalado en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso), allí se precisa que “*(...) 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.*”

Esto implica que, de las cerca de 65 entidades que tiene el Distrito, solo 5 están integradas al IVR de la Línea 195. Al tener más integraciones con entidades y con otros servicios como los señalados en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas) / Componente 3: Automatización e Integración, significa que el número de interacciones ciudadanas puede crecer.

- En el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso) también se dice que una de las limitaciones del modelo actual de operación de la Línea 195 es que se centra en la entrega de información, pero no resuelve todo el ciclo del servicio, es decir no es transaccional. También se menciona que depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.

Uno de los objetivos de la Línea 195 seguirá siendo el de entregar información a los ciudadanos pero para ello no se requiere tener necesariamente a personas haciendo esta labor. En efecto, gracias al avance tecnológico, la entrega de información sobre horarios, sedes, requisitos, por ejemplo, puede ser más efectiva y rápida con el uso de agentes virtuales basados en IA.

Bajo esta perspectiva, la labor de entrega de información puede desplazarse de agentes humanos a agentes virtuales. Si a esto se suma el hecho de que la Línea 195

actualmente no cubre toda la necesidad en el Distrito, es plausible pensar en un aumento en las interacciones.

2. Acerca de la volumetría a partir de la cual el Proveedor hace su análisis y observación, es preciso aclarar que la base para el cálculo de los minutos Voicebot Smart, que hace la Secretaría General, no son las cifras de las llamadas atendidas actualmente por agente humano en el skill de la Secretaría General, sino las llamadas por IVR que, tal como aparece en el RFI base del evento actual, en el periodo de enero de 2024 a abril de 2025 fueron las siguientes:

MES	CANTIDAD
ene-24	139.113
feb-24	148.231
mar-24	124.034
abr-24	156.028
may-24	136.801
jun-24	99.219
jul-24	171.932
ago-24	195.740
sep-24	179.201
oct-24	190.219
nov-24	155.791
dic-24	160.143
ene-25	203.611
feb-25	207.892
mar-25	188.470
abr-2025	175.890

Tomando en cuenta estas cifras y los datos de llamadas recibidas por la Secretaría General, en el marco del actual contrato de la Línea 195, se tiene el siguiente resumen:

	Llamadas Recibidas en IVR	Llamadas Recibidas por la Secretaría General - Contrato de la Línea 195	Llamadas Recibidas por otras Entidades (Con Acceso desde el IVR)	%
Total	2.632.315	511.919	2.120.396	19%
Promedio Mensual	164.520	31.995	132.525	19%

**Datos del enero 2024 a abril 2025 relacionados en la volumetría documento RFI para los Skill de Inbound y BTE*

Significa esto que, solo tomando en cuenta la operación actual, en la cual hay 5 entidades integradas al IVR, la Línea 195 atiende apenas el 19% de las llamadas que ingresan por el IVR. El restante, aunque podría hacerlo, es atendido por equipos propios de las entidades. Así las cosas, existe un potencial (y una necesidad) de atender las restantes 132.525 llamadas mensuales a través de la Línea 195. Esto, considerando únicamente las entidades vinculadas actualmente pero, como ya se mencionó, se espera aumentar la integración de más entidades, al igual que el tipo de servicios que ofrece la Línea 195.

A esto también se suma la integración de otros canales de voz vinculados al Portal Transaccional de Servicios (<https://bogota.gov.co/servicios/inicio>) como Clic to Call y Web Callback, servicios que fueron implementados recientemente y que se busca ampliar su uso, cobertura e integración con agentes virtuales.

Complementariamente, debe tenerse en cuenta lo señalado en el numeral 3.4 (Transferencias de llamadas a realizar) del Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, donde se menciona que se han identificado 7 líneas especializadas en el Distrito y que la intención es integrarlas a la Línea 195.

Todo lo anterior, puede traer un aumento en las interacciones, hecho que es necesario contemplar y, por ello, las cifras base para la estimación pueden ser superiores. Sin embargo, se hace una estimación conservadora bajo el entendido que dichas integraciones son progresivas.

En resumen, se espera que estas nuevas interacciones y las que se dejan de atender hoy en día, debido a las ineficiencias y limitaciones, sean atendidas mediante el uso de agentes basados en IA. Si no fuera por este modelo, se tendrían que contratar más agentes humanos, lo cual no resulta eficiente. Por el contrario, y tal como se aclaró en el numeral anterior, la modernización busca fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito y no limitarse a continuar con el modelo actual que no resuelve las necesidades del Distrito ni de los ciudadanos en términos de calidad, oportunidad, tiempos, servicio, atención e integración de canales.

En términos numéricos y con los datos arriba señalados, la estimación es la siguiente:

- Promedio de atenciones mensuales que ingresan al IVR: 164.520
- Atenciones que no hace la Línea 195: 132.525
- TMO: 9,24
- Estimado de minutos Voice Smart: 1.224.531

Estas cifras son superiores a las incluidas en el cotizador. Sin embargo, se prevén los siguientes escenarios:

- Que no todas las interacciones sean absorbidas por los agentes virtuales: En este caso, se plantea que el 80% de absorción, lo cual da como resultado lo siguiente:
 - o $(132.525 * 0.8) * 9,24 \text{ min} = 979.625 \text{ minutos}$.
- Que el TMO disminuya debido a las eficiencias en la consulta de información y estructuración de respuestas por parte de los agentes virtuales. En este caso, se plantea un 80% de reducción del TMO, lo cual arroja igual resultado

Finalmente, sobre el uso del IVR, el proyecto de modernización de la Línea 195 también describe en el Anexo Técnico diferentes componentes que comprometen la integración de los servicios como lo son:

(...)

3.5 Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

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

1. Permiten establecer comunicación con la ciudadanía para realizar diferentes encuestas o campañas de apoyo a las entidades que hacen parte de la RED CADE para brindar información de interés colectivo a la ciudadanía.
2. Permiten establecer contacto con la ciudadanía que se ha comunicado previamente con la Línea 195 y se requiere complementar información respecto de la consulta realizada, así mismo indagar sobre las percepciones de calificación por insatisfacción en los servicios para identificar oportunidades de mejora.
3. Realizar las llamadas derivadas del servicio Web Callback.

(...)

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212a
EMTELCO SAS.

- 1. Por favor validar las horas de desarrollo relacionadas en el simulador ya de ser 250 para todos los servicios solicitados, serían muy pocas... [sic].**

RESPUESTA:

Se aclara que en el documento simulador_am_servicios_bpo_iii se especifican los servicios horas desarrollo para integraciones y canales digitales y horas desarrollo, por mes y calculado por el tiempo previsto para la ejecución del proyecto, según la siguiente tabla:

Cod. Matriz	Servicio	Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Total horas
IT-BPO-23-1	Horas desarrollo para integraciones y canales digitales	134	28	Mes	3.752
IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	134	28	Mes	3.752

Por tanto, no son 250 horas como se menciona en la observación del Proveedor. La Secretaría General realizó la estimación de 7.504 horas de desarrollo en el simulador, calculo que se proyectó con base en la planeación técnica definida para cada una de las etapas descritas en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, distribuidas entre los diferentes componentes del servicio.

- 2. Por favor confirmar la cantidad de agentes ya que no coincide la información del anexo vs. el simulador, por ende los canales de atención serían insuficientes de ser los relacionados en el simulador... [sic]..**

RESPUESTA:

En el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, numeral 3.8 *Distribución proyectada de recursos por canales de atención*, se detalla la cantidad de agentes de la siguiente manera:

CANALES DE ATENCIÓN		No. DE AGENTES POR SERVICIO	PERFIL DEL SERVICIO
Canal telefónico	Inbound	45	Agente general
	Outbound		
	Web Callback		
	Bogota te Escucha	7	
	Línea Anticorrupción	1	Agente Profesional

Canal correo electrónico (estimado dentro del skill de Inbound)		0	Agente general
Canal escrito	Paso Asesor - Chatico	15	
Canal Clic to call (estimado dentro del skill de Inbound)		0	
Canal Web Callback (estimado dentro del skill de Outbound)		0	
Canal video llamada	Video llamada - dominio de Lengua de Señas Colombiana	1	Agente Técnico

La tabla publicada evidencia el número total de agentes previstos para el inicio de operación, estimado en 67 Agentes Generales, 1 Agente Profesional y 1 Agente Técnico. Estos datos son concordantes con el simulador_am_servicios_bpo_iii, en donde se desagregan los siguientes servicios:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	66
IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Servicio 7x24	1
IT-BPO-25-51	Agente en Sitio	Agente Profesional	1
IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Video llamada)	Agente Técnico	1

En el mismo numeral del precitado Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 se señala lo siguiente: “(...) *Se aclara que la implementación del proyecto plantea que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos hasta llegar a una proporción costo-eficiente y que mejore los indicadores de atención. Para ello, en el numeral 3 se describe la proporción que se espera lograr entre agentes humanos y virtuales. (...)*”.

En concordancia con lo anterior, en el numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta / Agentes Humanos en Sitio* se señalan las cantidades estimadas por fases para la reducción de los agentes humanos en una operación híbrida con agente virtual IA generativa y/o agentica, lo cual se ve reflejado en las estimaciones previstas en el simulador_am_servicios_bpo_iii, para el des escalamiento de agentes humanos así:

Cod. Matriz	Servicio	Característica	Capacidad	Cantidad de Tiempo / meses
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	66	3

IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	51	6
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	39	6
IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	25	13

Así las cosas, se ratifica que la información es coherente.

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212a
BPM CONSULTING SAS.

1. Teniendo en cuenta que actualmente ya se ha definido una cantidad de perfiles de agentes para la operación, y que su reducción progresiva está prevista conforme avancen las fases del proyecto, consideramos importante dejar claridad sobre los riesgos que esto puede generar frente al cumplimiento de los ANS. La implementación de nuevos canales digitales basados en inteligencia artificial (como chatbots, voicebots y herramientas de análisis de voz) sin duda contribuirá a mejorar la atención, pero estos canales requieren un periodo de estabilización y evaluación para determinar su verdadero impacto en la operación. Mientras eso ocurre, el servicio deberá seguir prestándose con el personal disponible. En ese sentido, solicitamos que el proveedor no sea penalizado por posibles incumplimientos en los ANS derivados de esta transición tecnológica, más aún cuando los nuevos canales aún no han demostrado su efectividad en condiciones reales.

Proponemos que se establezcan mesas de trabajo conjuntas entre la Entidad y el proveedor para revisar periódicamente los resultados, identificar necesidades reales de personal y, de ser necesario, ajustar la operación con base en datos y no en proyecciones.. [sic].

RESPUESTA:

En primer lugar, se aclara que en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta*, se señala lo siguiente, en relación con las fases de implementación de agentes virtuales:

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

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

Complementariamente, en la precitada sección se señala, además:

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

De otra parte, en el numeral 3.1 (Alcance de los desarrollos a realizar) se establece lo siguiente:

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

(...)

- *Probar y validar el agente de IA para garantizar que funcione según lo esperado y cumpla con los objetivos establecidos. Implica medir la precisión y eficiencia con la que el agente de IA realiza las tareas, comprobando las respuestas son correctas, el tiempo que tarda en responder y la fluidez en las interacciones.*
- *Despliegue y monitoreo del agente de IA. Implica integrar el agente a los canales o plataformas seleccionadas lo cual puede incluir desarrollos, integraciones o configuraciones. Una vez integrado, se inicia la interacción con los ciudadanos y se requiere comprobar periódicamente el rendimiento su rendimiento y operación. Para ello, el proveedor debe disponer herramientas que proporcionen información en tiempo real sobre el rendimiento del agente de IA en donde se muestre los tiempos de respuesta, las tasas de éxito y los niveles de satisfacción del usuario.*

Estas actividades deben comenzar a desarrollarse desde el inicio del contrato (..)”

A partir de lo anterior, se concluye que efectivamente se tiene contemplado un periodo de 3 meses, para la implementación de los agentes virtuales y allí se incluye la estabilización, monitoreo y evaluación para determinar el funcionamiento en estos servicios. Igualmente, que la evaluación no solo se hace al comienzo, sino que periódicamente debe hacerse una comprobación del rendimiento y operación de estos agentes y realizar los ajustes que correspondan. Por ello, se sugiere que los servicios se implementen de manera progresiva, con base en dichas evaluaciones.

Esto está considerado como parte del esquema de ejecución previsto por la Secretaría General mediante mesas de trabajo conjuntas en el marco del cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación según lo indicado en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 numeral 1. *Condiciones generales de prestación del servicio / a. Protocolo de inicio, transición y migración del servicio / Inicio de la operación*, en el cual las partes (...) Deben suscribir un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio de la Orden de Compra. (...).

En segundo lugar, frente a la estabilización de los servicios y su impacto en los ANS, el Acuerdo Marco de Precios Servicios BPO III, en el ANEXO 1 – FICHAS TÉCNICAS PROCESO CCENEG-079-01-2024 numeral 1. *Condiciones generales de prestación del servicio / a. Protocolo de inicio, transición y migración del servicio / Periodos de estabilización del servicio* también señala las condiciones para permitir ajustar, entre las partes, la estructura de la operación en los siguientes términos:

“Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor o hacer una redistribución de los servicios y aumentos o disminución de las cantidades de los servicios para cumplir con los indicadores, esto en el entendido que este Acuerdo Marco funciona como una bolsa y se paga por los servicios efectivamente consumidos. La disminución de la cantidad de recursos no podrá ser superior al 10% de la proyectada en la Orden de Compra.

Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad Compradora podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia de la Orden de Compra. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, no acepta los umbrales definidos, según el reporte del periodo de estabilización, o no argumenta y se acoge al tratamiento definido para operaciones con demanda de servicio estacional, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.

El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra, (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado, o (iv) cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes. En caso de que los cambios impliquen Agentes Profesionales o Especializados, la estabilización se extiende 1 mes adicional. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.”

2. En relación con los gravámenes incluidos en el proceso, específicamente el Impuesto de Timbre, observamos que se ha estimado un valor del 1%, correspondiente al total del gravamen establecido por ley. Sin embargo, entendemos que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como entidad contratante de carácter público, está exenta del pago del Impuesto de Timbre conforme a lo

dispuesto en el artículo 530 del Estatuto Tributario. Por lo tanto, dicho gravamen solo aplicaría en un 0.5% al proveedor, quien no goza de dicha exención. Agradecemos nos confirmen si esta apreciación es correcta y, en caso de ser así, se ajuste el valor estimado del impuesto en los documentos del proceso, de forma que se refleje correctamente la participación proporcional de las partes según la normatividad vigente [sic].

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta el Decreto Nacional 175 de 14 de febrero de 2025 “Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Cata tumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Río de Oro y González del departamento del Cesar”, la tarifa del impuesto del timbre corresponde al 1% del valor total del contrato si este es mayor a 6.000 UVT y se realiza una única vez y de forma transitoria hasta el 31 de diciembre de 2025.

No obstante, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por ser de carácter público se encuentra exenta de dicho impuesto según el artículo 530 del estatuto tributario y su aplicabilidad se realizará dependiendo de la calidad de contratante que suscriba la orden de compra (público o privado) y deberá asumir el porcentaje que le corresponda.