

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

DEPENDENCIA SOLICITANTE Y RESPONSABLE		4222000 DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
<b>CONTRATO O PROCESO DE SELECCIÓN SOLICITADO</b>  <b>CUANTIAS PARA EL AÑO 2025</b>	<b>CONTRATACION DIRECTA</b>		
	A. Igual o inferior al 10% de la menor cuantía (r)	Desde: \$ .00	Hasta: \$ 64,057,500.00
	B. Proceso de menor cuantía	Desde: \$ 58,500,001.00	Hasta: \$ 640,575,000.00
	C. Idoneidad y experiencia	Desde: \$ 1.00	
	D. Licitación Mayor Cuantía	Desde: \$ 640,575,001.00	
	E. Selección Abreviada	Desde: \$ 58,500,001.00	
	F. Concurso de meritos	Desde: \$ 58,500,001.00	
	EXCEPCION LEGAL, cual		
LA PRESENTE CONTRATACIÓN SE ENCUENTRA INSCRITA EN EL PLAN GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA VIGENCIA 2025			
NOMBRE DEL CONTRATISTA IDENTIFICACIÓN O			
OBJETO	Prestar los servicios de atención a la ciudadanía de la Línea 195 y sus canales digitales asociados, garantizando la operación, administración, disposición e integración de soluciones tecnológicas, humanas y técnicas, que permitan mejorar la experiencia del servicio en el Distrito		
ALCANCE DEL OBJETO	.		
VALOR EN LETRAS Y NUMEROS	diecisiete mil trescientos cincuenta y dos millones seiscientos cuarenta y ocho mil doscientos diecinueve pesos m/cte. (\$17,352,648,219.00)		
OBSERVACIONES	.		
FORMA DE PAGO	Conforme lo establecido en la Cláusula 12 ¿Facturación y pago? del Acuerdo Marco de servicios No. CCENEG-079-01-2024. Los servicios se pagarán una vez validados los servicios adquiridos en los términos señalados en el Catálogo.		
PLAZO DE EJECUCIÓN	27 mes(es) y 22 día(s) calendario		
UBICACIÓN	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
OBLIGACIONES	<b>OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con el objeto, anexo técnico, disposiciones del Acuerdo Marco de Precios y demás documentos inherentes a la contratación</li> <li>2. Garantizar la seguridad de la información recolectada, registrada y generada, así como el control de acceso, protección de datos, entre otros. Así como, guardar la debida Confidencialidad de la información y protección de datos personales.</li> <li>3. Atender oportunamente las solicitudes, requerimientos o incidencias presentadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del supervisor, así como implementar las acciones correctivas que se llegaren a requerir</li> <li>4. Proveer el personal idóneo, capacitado y con experiencia para operar la Línea 195, conforme a los perfiles requeridos, asegurando la debida</li> </ol>		

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

atención a la ciudadanía.

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

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

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

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

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

**REQUIERE CESIÓN DE DERECHOS DE AUT** No

**SUPERVISION A CARGC** Director de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - JAIME ENRIQUE CUSBA GARCIA

**CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN DEL RUP,  
PARA PROCESOS DE LICITACIÓN  
PÚBLICA O CONCURSO DE MÉRITOS Y  
PROCESOS DE SELECCIÓN ABREVIADA**

**PORTAL DE CONTRATACIÓN A LA VISTA,** - -

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

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

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

REQUIERE LICENCIAS: NO

PARA EFECTOS DEL TRÁMITE ANEXO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

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

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

---

**ENRIQUE CUSBA GARCIA**