

Bogotá, 02 de julio de 2025

Respetuosamente nos permitimos realizar las siguientes preguntas a la Entidad.

1. ¿Cuándo se estima sea la fecha de inicio de la operación?
2. ¿Por cuánto tiempo se espera realizar la contratación del servicio?
3. Solicitamos a la Entidad contemplar la contratación de horas de desarrollo, así como horas para integraciones y canales digitales, necesarias para los diferentes desarrollos a la medida que se deban implementar. Tener en cuenta descripción de ficha técnica.
4. ¿Las líneas de atención inbound son propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá? ¿Con que operador de comunicaciones se encuentra contratada la línea 195?
5. Por favor indicarnos los números de las líneas de atención que debemos atender.
6. ¿El personal realizará sus labores desde las instalaciones de la Entidad o del proveedor y/o desde casa?
7. ¿Cuánto tiempo estima la Entidad para la capacitación del personal?
8. ¿La Entidad requiere que los agentes se encuentren uniformados o cuenten con algún tipo de distintivo institucional durante la atención presencial?
En caso afirmativo, solicitamos tener en cuenta la contratación del servicio Distintivo Institucional para los agentes que lo requieran.
9. Solicitamos tener en cuenta que las horas máximas laborales actualmente son 44 a partir de julio de 2025. Lo que genera que el personal contratado se deba organizar por mallas de turnos previo acuerdo con la Entidad y/o ajustar los horarios de atención en caso de ser necesario.
10. **Disminución progresiva de agentes humanos**

Si bien reconocemos que la implementación de herramientas de automatización y agentes virtuales basados en inteligencia artificial contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia, oportunidad y capacidad resolutiva del servicio, consideramos importante aclarar que dicha automatización **no implica una disminución inmediata en el número de agentes humanos**, como lo plantea el RFI.

En este sentido, solicitamos a la Entidad tener en cuenta que los porcentajes de reducción progresiva de personal propuestos (20 % en cada fase) deben ser **evaluados de manera conjunta** con el proveedor, a partir del análisis del comportamiento real de la operación, los volúmenes de atención, los niveles de automatización alcanzados y el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**.

Además, es importante considerar que la contratación del personal operativo se realiza **bajo la modalidad de obra o labor**, conforme a lo contratado por la Entidad en cada mes. Por lo tanto, los ajustes en el número de agentes deben estar sustentados en necesidades reales de operación y garantizar, en todo

momento, la calidad e ininterrupción del servicio e indicar en la solicitud de cotización la cantidad de meses que estará cada agente contratado.

Solicitamos, en consecuencia, que este aspecto sea revisado y ajustado para reflejar la flexibilidad necesaria en la implementación del modelo de atención, asegurando la viabilidad operativa y contractual del servicio en cada una de sus fases.

11. Solicitamos indicarnos a detalle la cantidad de personal que estará operando en cada uno de los canales de atención y desde donde debe realizar su gestión, (entidad, sede del proveedor o teletrabajo).
12. ¿La Secretaría cuenta actualmente con línea de whatsapp aprobada por meta?
13. ¿Con que bróker provider se encuentra conectada la línea de whatsapp?
14. Para el servicio de WhatsApp tener en cuenta la contratación de los diferentes tipos de conversaciones iniciados por la Entidad y por el usuario además de contemplar el país de origen.
15. Es importante que tanto la Entidad Compradora como el Proveedor tengan presente lo establecido en las fichas técnicas de Colombia Compra Eficiente (CCE) respecto al servicio de WhatsApp Business API:
“Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Meta, en cuyo caso, la Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma.”
Por lo tanto, es indispensable que la Entidad reconozca los ajustes que puedan requerirse en la prestación del servicio o en las tarifas, en caso de que Meta materialice modificaciones en sus condiciones o políticas.
16. Solicitamos nos sea compartido el flujo de atención del chatbot con el fin de dimensionar las horas de desarrollo que se estiman para su implementación.
17. Solicitamos nos sea indicado en que canales la Entidad espera habilitar el ChatBot, por ejemplo página web, whatsapp?
18. Cronograma de implementación y validación conjunta: Con relación al cronograma de implementación propuesto en el RFI, consideramos importante resaltar que, si bien como proveedores nos acogemos a los tiempos de aprovisionamiento establecidos por Colombia Compra Eficiente en sus fichas técnicas, existen actividades específicas – como desarrollos, integraciones con sistemas externos, validaciones, gestión de permisos, accesos y configuraciones técnicas– que pueden verse impactadas por factores ajenos al proveedor y que deben ser considerados cuidadosamente.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad que el cronograma definitivo sea validado, ajustado y aprobado de manera conjunta con el proveedor adjudicado una vez se emita la Orden de Compra, de tal forma que se garantice la viabilidad

técnica y operativa de la implementación, sin comprometer la calidad del servicio ni el cumplimiento de los entregables contractuales.

Esta solicitud se formula en atención a lo indicado en el RFI, donde se establece que durante la operación secundaria, la Entidad podrá contemplar exigencias específicas o tiempos distintos siempre que estén plenamente justificados. Por lo tanto, esta validación conjunta del cronograma es coherente con lo dispuesto en la minuta del Acuerdo Marco y resulta indispensable para asegurar una ejecución exitosa del contrato.

19. Por favor indicarnos los elementos (puesto de trabajo, equipos de cómputo, diademas, licencias, internet) que suministrará la entidad al personal.
20. Tener en cuenta contratación de licenciamiento de Ofimática para el personal.
21. Por favor indicarnos cual será el método de acceso a cada una de las plataformas que entregará la entidad para uso del personal, por ej: web, VPN, Canal dedicado
22. ¿Se requiere algún tipo de impresión por parte del personal? En caso de ser así, indicarnos la volumetría de impresión mensual.
23. Solicitamos compartirnos el histórico de impresión del último año.
24. Es importante que la Entidad tenga presente que cada uno de los servicios contratados deberá estar plenamente alineado con las fichas técnicas establecidas por el CCE. En este sentido, los entregables por parte del proveedor estarán definidos y sustentados conforme a dichas fichas, garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco.

Cordialmente,
BPM Consulting.