

RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460
BPM CONSULTING

1. ¿Cuándo se estima sea la fecha de inicio de la operación?

Respuesta:

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

2. ¿Por cuánto tiempo se espera realizar la contratación del servicio?

Respuesta:

Se estima que la duración del contrato sea hasta diciembre de 2027.

3. Solicitamos a la Entidad contemplar la contratación de horas de desarrollo, así como horas para integraciones y canales digitales, necesarias para los diferentes desarrollos a la medida que se deban implementar. Tener en cuenta descripción de ficha técnica.

Respuesta:

En el documento RFI numeral 27. Especificaciones Técnicas tabla de fases de implementación, se especifican y desagregan las horas desarrollo para integración y canales digitales acorde con la necesidad prevista en el cronograma y según catalogo de servicios.

4. ¿Las líneas de atención inbound son propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá? ¿Con que operador de comunicaciones se encuentra contratada la línea 195?

Respuesta:

La Línea 195 hace parte de la numeración de servicios semiautomáticos especiales (Marcación 1XY) y dicho número fue asignado a la Alcaldía Mayor de Bogotá de conformidad con el Artículo No. 29 del Decreto 25 de 2022 del Ministerio de Telecomunicaciones, por el cual se adoptan los Planes Técnicos Básicos y se dictan otras disposiciones, el cual detalla:

“(...) ARTÍCULO 29.-Numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). La numeración para los servicios semiautomáticos y especiales de abonado es de estructura 1XY, donde "X" y "Y" pueden tomar como valor cualquier dígito entre 0 y 9. Esta numeración es de carácter nacional y de acceso universal, de manera que su acceso debe ser posible desde cualquier parte del territorio nacional, por consiguiente, es obligación de todos los operadores adoptarla. Esta numeración no está destinada al uso comercial. (...) En este sentido, para cubrir el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha suscrito diferentes contratos interadministrativos con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB. Así mismo, la Entidad NO cuenta con líneas específicas de atención pues estas son suministradas por el operador.

5. Por favor indicarnos los números de las líneas de atención que debemos atender.

Respuesta:

Como se refiere en la respuesta del numeral 4, la única línea habilitada por la Secretaría General para la atención del Canal Telefónico es la 1XY (195), no se cuenta con PBX ni con líneas gratuitas nacionales (018000).

6. ¿El personal realizará sus labores desde las instalaciones de la Entidad o del proveedor y/o desde casa?

Respuesta:

Los servicios requeridos son los de Agente General, Técnico y Profesional bajo el criterio Agente en Sitio – con característica No. 3 En Sitio.

En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General.

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

7. ¿Cuánto tiempo estima la Entidad para la capacitación del personal?

Respuesta:

Una vez se haya cumplido el proceso de selección, el tiempo total de capacitación inicial para nuevos agentes (conocimiento cero) de un BPO puede variar entre 12 - 15 días o 100 horas.

8. ¿La Entidad requiere que los agentes se encuentren uniformados o cuenten con algún tipo de distintivo institucional durante la atención presencial? En caso afirmativo, solicitamos tener en cuenta la contratación del servicio Distintivo Institucional para los agentes que lo requieran.

Respuesta:

En el documento RFI al referirse a los Puntos Presenciales, en ningún momento afirma que el servicio de agentes generales sea considerado para la atención de cara a la ciudadanía.

Cuando se relaciona el canal presencial el RFI orienta los servicios de la Línea 195, hacia la integración de los Puntos Presenciales en los siguientes términos:

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

- *Informar o confirmar al ciudadano mediante mensaje de texto, el agendamiento de un turno que ha gestionado desde el Portal Transaccional de Servicios.*
- *Agendar un turno para la Red CADE llamando a la Línea 195.*

- *Proveer un sistema de orientación a los ciudadanos que van a la Red CADE, a través de asistentes virtuales, a partir de un modelo de inteligencia artificial generativa que se debe desarrollar y que se menciona en el componente 3.”*

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

9. Solicitamos tener en cuenta que las horas máximas laborales actualmente son 44 a partir de julio de 2025. Lo que genera que el personal contratado se deba organizar por mallas de turnos previo acuerdo con la Entidad y/o ajustar los horarios de atención en caso de ser necesario.

Respuesta:

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

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

10. Disminución progresiva de agentes humanos

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

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

Además, es importante considerar que la contratación del personal operativo se realiza bajo la modalidad de obra o labor, conforme a lo contratado por la Entidad en cada mes. Por lo tanto, los ajustes en el número de agentes deben estar sustentados en necesidades reales de operación y garantizar, en todo momento, la calidad e ininterrupción del servicio e indicar en la solicitud de cotización la cantidad de meses que estará cada agente contratado.

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

Respuesta:

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

De igual forma estas metas deben reflejar el cumplimiento progresivo de la modernización de la Línea 195 en los parámetros establecidos y referidos en el ítem *contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso* del documento RFI y que justifica la viabilidad del contrato.

En este sentido los comentarios adicionales del numeral 28 del documento citado pretenden identificar de manera preliminar la capacidad técnica y operativa del proveedor para cubrir las necesidades tecnológicas en el marco de la transformación de la Línea 195 a servicios basados en tecnologías emergentes.

Así mismo, de acuerdo con el cronograma señalado en el numeral 27 del RFI (Especificaciones Técnicas), es importante señalar que desde el primer mes de ejecución, el Proveedor debe diseñar y desarrollar el modelo de atención basado en IA. Como parte de dicho modelo debe hacer las pruebas y evaluaciones permanentes que permitan ir ajustando progresivamente la capacidad y calidad de las respuestas y servicios brindados por los agentes virtuales y humanos y, con base en ello, hacer los ajustes y distribución de los agentes.

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

11. Solicitamos indicarnos a detalle la cantidad de personal que estará operando en cada uno de los canales de atención y desde donde debe realizar su gestión, (entidad, sede del proveedor o teletrabajo).

Respuesta:

En el documento RFI numeral 14, se detalla la distribución proyectada de recursos por canales de comunicación, así:

PERFIL	CANALES DE COMUNICACIÓN		No. DE AGENTES POR SERVICIO	
Agente general	<i>Comunicación por voz</i>	<i>Inbound</i>	38	60
		<i>Bogotá te Escucha</i>	7	
	<i>Comunicación por texto</i>	<i>Paso Asesor - Chatico</i>	15	
Agente Técnico	<i>Comunicación por video llamada</i>	<i>Video llamada - dominio de lengua de señas colombiana</i>	1	1

De acuerdo con este numeral y el anterior, se aclara que la implementación del proyecto debe plantearse para que progresivamente los agentes virtuales basados en IA puedan reemplazar a los agentes humanos en las proporciones señaladas en el numeral 1 de este RFI. En todo caso, los indicadores de atención y los ANS se deben mejorar progresivamente. También se debe medir continuamente la efectividad de los dos tipos de agentes y hacer los ajustes progresivamente hasta llegar a niveles de calidad óptimos.” Ahora bien, respecto a la ubicación de donde deben realizar su gestión, la respuesta se detalla en la pregunta número 4.

12. ¿La Secretaría cuenta actualmente con línea de whatsapp aprobada por meta?

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

13. ¿Con que bróker provider se encuentra conectada la línea de whatsapp?

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195.

14. Para el servicio de WhatsApp tener en cuenta la contratación de los diferentes tipos de conversaciones iniciados por la Entidad y por el usuario además de contemplar el país de origen.

Respuesta:

El servicio de WhatsApp actualmente no se encuentra activo para la Línea 195 y en caso de requerirse su activación, así como las mejoras tecnológicas en las interacciones con la ciudadanía, estos servicios estarán sujetos a la solicitud por parte de la Secretaría General considerando los ítems del Anexo Técnico de WhatsApp for Business API – Setup, WhatsApp for Business API – API y WhatsApp for Business API - conversación iniciada por el cliente y Chat Smart. En tal evento el proveedor realizará acompañamiento a la Entidad para la activación ante META.

15. Es importante que tanto la Entidad Compradora como el Proveedor tengan presente lo establecido en las fichas técnicas de Colombia Compra Eficiente (CCE) respecto al servicio de WhatsApp Business API:

“Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Meta, en cuyo caso, la Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma.”

Por lo tanto, es indispensable que la Entidad reconozca los ajustes que puedan requerirse en la prestación del servicio o en las tarifas, en caso de que Meta materialice modificaciones en sus condiciones o políticas.

Respuesta:

Ya lo tienen contemplado quienes administran Chatico al interior de la entidad.

16. Solicitamos nos sea compartido el flujo de atención del chatbot con el fin de dimensionar las horas de desarrollo que se estiman para su implementación.

Respuesta:

Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y los desarrollos se estimarán en la medida de la necesidad identificada entre las partes.

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

17. Solicitamos nos sea indicado en que canales la Entidad espera habilitar el ChatBot, por ejemplo página web, whatsapp?

Respuesta:

Chatico se desarrolla mediante un servicio SAS con un proveedor y actualmente el Chatbot se encuentra habilitado en la página web <https://bogota.gov.co/> y en whatsapp: <https://n9.cl/jeifw>

18. Cronograma de implementación y validación conjunta: Con relación al cronograma de implementación propuesto en el RFI, consideramos importante resaltar que, si bien como proveedores nos acogemos a los tiempos de aprovisionamiento establecidos por Colombia Compra Eficiente en sus fichas técnicas, existen actividades específicas –como desarrollos, integraciones con sistemas externos, validaciones, gestión de permisos, accesos y configuraciones técnicas– que pueden verse impactadas por factores ajenos al proveedor y que deben ser considerados cuidadosamente.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad que el cronograma definitivo sea validado, ajustado y aprobado de manera conjunta con el proveedor adjudicado una vez se emita la Orden de Compra, de tal forma que se garantice la viabilidad técnica y operativa de la implementación, sin comprometer la calidad del servicio ni el cumplimiento de los entregables contractuales.

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

Respuesta:

Como se indicó en la respuesta del numeral 10, las fases de implementación del proyecto han sido estimadas en una correlación de cumplimiento a metas institucionales que contribuyen con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura en el enfoque de ciudad inteligente.

De igual forma estas metas deben reflejar el cumplimiento progresivo de la modernización de la Línea 195 en los parámetros establecidos y referidos en el ítem *contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso* del documento RFI y que justifica la viabilidad del contrato.

En este sentido los comentarios adicionales del numeral 28 del documento citado pretenden identificar de manera preliminar la capacidad técnica y operativa del proveedor para cubrir las necesidades tecnológicas en el marco del cronograma que obedecerá a los reportes de Plan de Acción de la Secretaría General como insumos para evidenciar en cumplimiento a la planeación de las acciones previstas para la transformación de la Línea 195 a servicios basados en tecnologías emergentes.

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

19. Por favor indicarnos los elementos (puesto de trabajo, equipos de cómputo, diademas, licencias, internet) que suministrará la entidad al personal.

Respuesta:

La Secretaría General NO suministra elementos al personal para la operación de la Línea 195. Estos deberán ser dispuestos por el operador en cumplimiento del objeto y sus obligaciones contractuales previstas en el proceso del Acuerdo Marco BPO III.

20. Tener en cuenta contratación de licenciamiento de Ofimática para el personal.

Respuesta:

El servicio “Componentes complemento Puesto de Trabajo - Licenciamiento de ofimática será asignado al equipo Staff (Jefe de Operación, Coordinadores, Formadores y Monitores de Calidad) contempla dicho licenciamiento.

21. Por favor indicarnos cual será el método de acceso a cada una de las plataformas que entregará la entidad para uso del personal, por ej: web, VPN, Canal dedicado

Respuesta:

Los mecanismos de interoperabilidad que maneja la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá (SGAB), generalmente son API Rest, webservice y otros que estén disponibles a medida que evolucione las herramientas de la Entidad. Se aclara que el acceso a la información es para construir un modelo de atención y respuesta basado en IA generativa

y/o agéntica y, por tanto, el proveedor debe desarrollar los mecanismos que permitan a los agentes humanos y virtuales construir o consultar respuestas, de manera automática.

22. ¿Se requiere algún tipo de impresión por parte del personal? En caso de ser así, indicarnos la volumetría de impresión mensual.

Respuesta:

No se requiere el servicio de impresiones.

23. Solicitamos compartirnos el histórico de impresión del último año.

Respuesta:

No se tiene histórico de impresiones toda vez que este servicio no ha sido requerido en la operación de la Línea 195.

24. Es importante que la Entidad tenga presente que cada uno de los servicios contratados deberá estar plenamente alineado con las fichas técnicas establecidas por el CCE. En este sentido, los entregables por parte del proveedor estarán definidos y sustentados conforme a dichas fichas, garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos y funcionales establecidos en el Acuerdo Marco.

Respuesta:

Los servicios identificados y descritos en el numeral 27 del RFI (Especificaciones Técnicas) se encuentran dentro del catálogo del Acuerdo Marco de Precios BPO III. Por tanto, están alineados con las fichas respectivas.

De otra parte, tal como se solicitó en el RFI, en el numeral 11, del título 29 (Comentarios Adicionales), “*Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarios.*

Por tanto, si un proveedor identifica que se requieren servicios adicionales o que no están alineados con las fichas, deberá señalar los casos específicos.