

Bogotá, D.C., 3 de julio de 2025

Señores:

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C – LINEA 195

Ciudad

Referencia: RFI Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Línea 195 Evento 193460

En cumplimiento con el requerimiento de la referencia, a continuación, se presentan los ítems requeridos para el desarrollo de las funciones solicitadas por la entidad:

Ítem	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
1	IT-BPO-1-1	Troncal SIP	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	110	110	
2	IT-BPO-52-4	Enlace Dedicado entre puntos	1Gbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
3	IT-BPO-2-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
4	IT-BPO-3-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
5	IT-BPO-4-1	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
6	IT-BPO-7-1	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a 01-8000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
7	IT-BPO-7-2	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound desde celular a 01-8000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
8	IT-BPO-7-3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
9	IT-BPO-7-4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
10	IT-BPO-7-5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
11	IT-BPO-7-6	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
12	IT-BPO-7-11	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de fijo a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
13	IT-BPO-7-12	Minutos de conexión outbound/Inbound	Inbound de celular a 018000	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto			
14	IT-BPO-8-1	Transferencia de llamadas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Transferencia			
15	IT-BPO-11-1	Clic to call	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
16	IT-BPO-12-1	Web Callback	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
17	IT-BPO-22-1	Voicebot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Minuto Voicebot Smart			
18	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Correo			
19	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS			

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
20	IT-BPO-17-1	SMS con Landing Page	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mensaje SMS			item sugerido
21	IT-BPO-21-1	Chatbot Smart	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Respuesta Chatbot Smart			
22	IT-BPO-63-1	Licencia RPA – Robotic Process Automation	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes			
23	IT-BPO-23-1	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	4000		
24	IT-BPO-48-1	Hora desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora desarrollo	3750		
25	IT-BPO-24-1	Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	2		
26	IT-BPO-67-1	Speech Analytics	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Hora	416		
27	IT-BPO-25-1	Agente en Sitio	Agente general	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	73	65	
28	IT-BPO-25-5	Agente en Sitio	Agente general	Servicio 7x24	En sitio	Oro	NA	NA	Mes 7x24		1	Este item es importante resaltar que su equivalencia

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
												es de 5 agentes.
29	IT-BPO-25-41	Agente en Sitio	Agente profesional	Economía, administración, contaduría y afines	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	Mes	1	1	
30	IT-BPO-25-11	Agente en Sitio	Agente técnico	Jornada Ordinaria	En sitio	Oro	NA	NA	Mes	1	1	ítem para el GTR
31	IT-BPO-29-41	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente técnico	En Sitio	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	Mes	1	1	
32	IT-BPO-33-1	Agente Minero de Datos	Agente profesional	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	Mes	2	2	
33	IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
34	IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	9	9	
35	IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	7	7	

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCO S	Observaciones
36	IT-BPO-6-1	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	NA	NA	NA	NA	NA	Anuncio	1		
37	IT-BPO-14-1	WhatsApp for Business API	setup	NA	NA	NA	NA	NA	setup			
38	IT-BPO-14-2	WhatsApp for Business API	API	NA	NA	NA	NA	NA	Mes			
39	IT-BPO-14-6	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por la empresa (Entidad)	Colombia	marketing	NA	NA	NA	Conversación			item sugerido
40	IT-BPO-14-102	WhatsApp for Business API	conversación iniciada por el cliente	Colombia	Servicio	NA	NA	NA	Conversación			
41	IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	NA	NA	NA	Mes			item sugerido
42	IT-BPO-62-43	Componentes complemento Puesto de Trabajo	Licenciamiento de ofimática	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia Mes	5		
43	IT-BPO-47-1	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Omnicanal	NA	NA	NA	NA	NA	Licencia por posición	72	72	

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCO S	Observaciones
44	IT-BPO-53-1	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Mes	1		
45	IT-BPO-6-2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz sintética	NA	NA	NA	NA	NA	Anuncio	1		
46	IT-BPO-52-17	Enlace Dedicado a Internet	15Mbps	Zona 1	NA	NA	NA	NA	Mes	1	1	
47	IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria	Zona 1	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	1	1	
48	IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico	Jornada Ordinaria	Oro	Zona 1	NA	NA	Mes			
49	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	Mes			
50	IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	Amplia	Con herramienta	NA	NA	NA	Mes	9		

Item	Cod. Matrizz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6	Unidad de Facturación	Cantidad Línea 195	Propuesta GROUPCOS	Observaciones
51	IT-BPO-50-2	Puesto de trabajo móvil sin Agente	Zona 1	NA	NA	NA	NA	NA	Puesto de trabajo	2		

28. Comentarios Adicionales

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

Respuesta: Sí, confirmamos que contamos con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención requeridos en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”. Disponemos de una plataforma multicanal robusta y altamente disponible, que incluye atención por voz, chat, correo electrónico, WhatsApp, web y otros medios digitales, soportada por una infraestructura segura, escalable y redundante. Nuestro ecosistema de atención garantiza accesibilidad, continuidad operativa y cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por la entidad, asegurando una experiencia integral y eficiente para el ciudadano.

Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica”.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento, las herramientas tecnológicas, los servicios especializados y el equipo técnico y humano calificado para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales, conforme a los lineamientos establecidos en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica”. Nuestra solución permite desarrollar agentes virtuales con comprensión contextual, capacidad de aprendizaje continuo y respuesta automatizada, garantizando una atención eficiente, segura y personalizada. Asimismo, aseguramos la escalabilidad e integración con los sistemas existentes, cumpliendo con los niveles de servicio y experiencia definidos por la entidad.

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

Respuesta: Sí, estamos en capacidad de implementar un modelo mixto que permita una transición progresiva y controlada desde agentes humanos en sitio hacia agentes virtuales, de acuerdo con el incremento en la adopción y efectividad de la atención automatizada. Contamos con la experiencia, la tecnología y el equipo humano necesario para diseñar e implementar estrategias de transformación digital escalables, que aseguren continuidad en el servicio, eficiencia operativa y una experiencia positiva para el ciudadano durante todo el proceso de evolución hacia un modelo más digital y sostenible.

Sobre el componente 3 - Automatización e integración:

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento, las herramientas especializadas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas necesarias para realizar la integración de las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General mediante conectores estándar como API REST/SOAP y procesos ETL. Nuestra infraestructura tecnológica y nuestro equipo de expertos permiten una integración segura, eficiente y trazable con la plataforma del centro de contacto y las demás herramientas de gestión del servicio que ofrecemos. Esta capacidad nos permite unificar la información en tiempo real, optimizar los flujos operativos y brindar una atención ágil, personalizada y de alto valor para el ciudadano.

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento especializado, las herramientas tecnológicas, los servicios y el equipo técnico y humano necesario para utilizar de forma eficiente y segura la información contenida en las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General. Tenemos experiencia en la gestión integral de modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica, incluyendo su construcción, prueba, operación y actualización continua. Estos modelos permiten estructurar flujos inteligentes y servicios automatizados, orientados a dar respuesta oportuna, precisa y personalizada a las solicitudes de los ciudadanos, garantizando así una mejora continua en la experiencia de atención y la eficiencia institucional.

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con la experiencia, herramientas tecnológicas, servicios especializados y capacidades tanto técnicas como humanas para integrar diversas fuentes de datos, adicionales al Data Warehouse de la Secretaría General. Nuestro equipo multidisciplinario está capacitado para realizar integraciones seguras, eficientes y escalables, independientemente del origen, formato o complejidad de los datos. Estas integraciones permiten enriquecer y alimentar modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica, con el fin de diseñar flujos automatizados y servicios inteligentes que respondan de manera precisa, contextual y proactiva a las solicitudes de los ciudadanos, fortaleciendo así la toma de decisiones y la calidad del servicio público.

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Respuesta: Sí, contamos con el conocimiento especializado, las herramientas tecnológicas, los servicios y las capacidades tanto técnicas como humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos derivados de las interacciones con los ciudadanos. Nuestro modelo de gestión integra procesos de analítica avanzada y estructuración de datos (incluyendo identidad, caracterización, necesidades, solicitudes, entidades, tiempos de atención, entre otros), permitiendo alimentar modelos basados en inteligencia artificial generativa y/o agéntica. Esto nos permite construir flujos inteligentes y servicios automatizados que responden de manera eficiente, contextual y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos, asegurando trazabilidad, personalización y mejora continua en la experiencia de atención.

8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

Respuesta: Sí, confirmamos que contamos con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención requeridos en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”. Disponemos de una plataforma multicanal robusta y altamente disponible, que incluye atención por voz, chat, correo electrónico, WhatsApp, web y otros medios digitales, soportada por una infraestructura segura, escalable y redundante. Nuestro ecosistema de atención garantiza accesibilidad, continuidad operativa y cumplimiento de los niveles de servicio exigidos por la entidad, asegurando una experiencia integral y eficiente para el ciudadano.

Sobre el componente 4 - Administración y operación

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

Respuesta: Sí, entendemos y confirmamos que es responsabilidad del proveedor disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y directamente desde los sistemas de información, permitiendo que la supervisión realice seguimiento y monitoreo continuo a los recursos técnicos y humanos, al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y a los recursos asociados al contrato. Nuestra solución contempla tableros de control en línea, reportes automatizados y acceso a indicadores clave de gestión (KPI), asegurando trazabilidad, transparencia y control permanente por parte de la entidad contratante.

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

Respuesta: Sí, confirmamos que entendemos el cronograma de implementación del proyecto y estamos de acuerdo con los tiempos, fases y entregables allí establecidos. Contamos con la capacidad operativa, técnica y de gestión para cumplir con cada hito en los plazos definidos, asegurando una implementación exitosa y conforme a los requerimientos de la entidad.

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de estos, 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 señalárselos

Respuesta: Confirmamos que los servicios identificados, así como los tiempos asociados, corresponden a lo requerido para cumplir con el objeto y alcance del proyecto, en concordancia con lo establecido en el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO.

De igual forma, validamos que los precios están alineados con las condiciones del mencionado acuerdo. En caso de requerirse servicios adicionales no contemplados en el catálogo, estos serán oportunamente identificados y presentados a la entidad con su respectiva justificación técnica y comercial para su análisis y aprobación.