

Bogotá, 03 de julio del 2025

Señores

**SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR**

Ciudad

### **Ref. Preguntas y Observaciones RFI – 193460**

**Observación:** Se solicita se detalle el tiempo de custodia requerido para las grabaciones de voz, dado que esta información es relevante para definir la infraestructura de almacenamiento.

**Justificación:** Aunque se hace alusión a datos operativos, análisis y trazabilidad de interacciones, no se especifica el tiempo por el cual deben mantenerse las grabaciones. Solo se menciona: “tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles, así como su almacenamiento temporal por un período mínimo de 12 meses”, pero no se aclara si aplica a grabaciones de llamadas.

**Observación:** Se solicita se indique con precisión si las llamadas de salida (outbound) serán realizadas por la planta telefónica del proveedor o si deben salir a través de infraestructura entregada por la Entidad.

**Justificación:** Se establece: “El operador debe brindar el servicio de telefonía las 24 horas del día...”, pero no se aclara si el proveedor también debe proveer la planta telefónica o si esta será entregada por la Entidad.

**Observación:** Se solicita se confirme si el acceso a las plataformas como el Portal Transaccional y Data Warehouse se hará vía web, canal dedicado o VPN, para prever el esquema de conectividad y seguridad requerido.

**Justificación:** Aunque se menciona que la integración será mediante APIs REST, Webhooks y ETL, no se especifica el tipo de conexión a establecer para garantizar interoperabilidad: “La integración se realizará mediante protocolos como API RESTful y Webhooks...”

**Observación:** Se solicita se confirme si se requiere dotación especial para los agentes, en cuanto a uniformes, periodicidad de entrega y condiciones de presentación, considerando que el servicio será presencial.

**Justificación:** En la página 8 se habla de “atención presencial en Bogotá D.C.”, pero en ninguna parte del documento se hace referencia a exigencias sobre presentación personal o elementos de dotación.

**Observación:** Se solicita se incluya el flujo detallado del IVR actual con indicación de cada opción, submenú y lógica de enrutamiento de llamadas, para facilitar la estimación técnica de la solución IVR propuesta.

**Justificación:** En la página 36 se menciona: “Flujos de atención y TMO...” y se presenta un esquema general, pero no se describe el árbol de decisiones del IVR ni la lógica completa del enrutamiento de llamadas.

**Observación:** Se solicita definir si los equipos utilizados (por ejemplo, estaciones de agente) deben estar conectados al dominio del cliente o si serán autónomos del proveedor.

**Justificación:** Aunque se habla de herramientas, integración de sistemas y seguridad, no se establece si los equipos deben estar conectados a un dominio centralizado o no: “el proveedor deberá disponer del software o plataforma omnicanal...”

**Observación:** Se solicita se aclare si el enlace MPLS para integración con sistemas de la Secretaría General será provisto por la Entidad o deberá ser adquirido por el proveedor.

**Justificación:** Se indica: “Se prevé la instalación de un enlace MPLS para estos procesos de integración”, sin especificar de quién es la responsabilidad del suministro y mantenimiento de dicho canal.

**Observación:** Se solicita se indique si el modelo requiere almacenamiento de llamadas, y en caso afirmativo, qué porcentaje de estas deben ser conservadas y durante cuánto tiempo.

**Justificación:** Aunque se menciona la trazabilidad y analítica de interacciones, no se establece si las grabaciones deben almacenarse, ni en qué volumen: “El tratamiento de la información deberá contemplar la anonimización de datos sensibles...”

**Observación:** Se solicita se indique si los equipos que usará el personal deben cumplir con características técnicas específicas (memoria RAM, procesador, disco duro, etc.), para poder estimar adecuadamente los costos asociados.

**Justificación:** El documento hace énfasis en software, licenciamiento, herramientas de IA y plataformas omnicanal, pero no establece requerimientos mínimos de hardware: “El proveedor debe disponer todas las capacidades, servicios y herramientas tecnológicas necesarias...”

Cordial Saludo

**Millenium BPO**