

**RESPUESTA A PREGUNTAS SOBRE RFI – EVENTO 193460  
MILLENNIUM BPO SA**

**1. 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

*Respuesta:*

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

**2. 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.

*Respuesta:*

En el RFI se señala lo siguiente:

*“Es importante precisar que el canal telefónico debe ser implementado y operado directamente por el proveedor, quien debe garantizar el servicio 24/7 en modalidad inbound y outbound, con soporte para IVR, Clic to Call, Web Callback, y demás funcionalidades requeridas y no se limita únicamente a integraciones, ya que se espera que el proveedor administre y ejecute técnicamente este canal como parte del modelo de atención multicanal propuesto por la Secretaría General.”*

Por tanto, las llamadas de salida deben realizadas a través del canal telefónico provisto por el Proveedor y para ello debe contar con la infraestructura que se requiera.

**3. 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...”

*Respuesta:*

Se puede realizar por VPN y/o canal dedicado según la disponibilidad desde la Secretaría General.

**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, estas son suministradas por el operador.

**5. 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.**

*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.

**6. 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.

*Respuesta:*

Se anexa documento de IVR de enrutador de la Línea 195

**7. 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...”

*Respuesta:*

Los equipos de cómputo no estarán conectados al dominio de la Secretaría General.

**8. 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.

*Respuesta:*

La instalación del enlace MPLS hace parte de las condiciones técnicas necesarias para garantizar la integración segura y eficiente entre los sistemas del proveedor y la infraestructura tecnológica de la Secretaría General.

En este sentido, la provisión, configuración y mantenimiento del enlace MPLS será responsabilidad del proveedor, quien deberá contemplarlo dentro de su oferta técnica y económica, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos y la interoperabilidad con los sistemas definidos por la Entidad.

Cualquier detalle específico sobre los parámetros técnicos del canal será definido durante la etapa contractual en coordinación con la Secretaría General.

**9. 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...”

*Respuesta:*

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; agente que recibe la llamada; las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en un dispositivo de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría General para verificación de estas.

El operador debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses.

El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención: correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

**10. 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...”

*Respuesta:*

Las Características Técnicas recomendadas de los Equipos (Hardware) para la operación de la Línea 195 son los siguientes:

Componente	Especificación recomendada	Justificación
Procesador (CPU)	Intel i5 (11ª gen o superior) / AMD Ryzen 5 (5000 series o superior)	Capaz de manejar múltiples aplicaciones en tiempo real.

Memoria RAM	Mínimo 16 GB DDR4	Para ejecución simultánea de CRM, softphone, navegadores, herramientas de colaboración, etc.
Disco Duro / Almacenamiento	SSD de 256 GB o más	Mejora el rendimiento general, reduce tiempos de carga.
Tarjeta de Red	Ethernet 10/100/1000 Mbps + Wi-Fi 5/6	Conectividad estable y veloz.
Tarjeta de Video	Integrada (suficiente para tareas no gráficas), o dedicada básica para videollamadas HD	Para compatibilidad con videollamadas sin pérdida de rendimiento.
Cámara Web	Resolución mínima 720p HD	Indispensable para videollamada de calidad.
Auriculares con micrófono	Cancelación de ruido, conexión USB preferiblemente	Mejora la calidad de audio en llamadas y reduce ruidos externos.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro o Windows 11 Pro	Compatibilidad empresarial y gestión de dispositivos.