

Bogotá D.C. 3 de julio de 2025

Señores,**SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ****La ciudad****Ref. Intención de participación evento 193460**

Estimados Señores,

Por medio de la presente manifestamos nuestra intención de participar en el proceso de RFQ que la entidad publicará derivado del evento RFI No. 193460, dando cumplimiento a las condiciones que se estipulan en los anexos técnicos, adicional de acuerdo con lo solicitado por la entidad a continuación respondemos una a una las preguntas realizadas:

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: Si se cumple.**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: Si se cumple.

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: Si se cumple

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: Si se cumple

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: Si se cumple

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: Si se cumple

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: Si se cumple

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: Si se cumple

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: Si se cumple.

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

Respuesta: Si se cumple.

11. 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 señallos.

Respuesta: Si se cumple.

Quedamos muy al pendiente de cualquier inquietud.

Cordialmente,

John Fernando Santafe Correa
Representante Legal
OUTSOURCING S.A.S. BIC