



## **ACUERDO MARCO DE PRECIOS BPO III**

**RESPUESTA A RFI EVENTO NO. 193460**

**Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Versión 1.0**

**3 de julio de 2025**

## 1. Introducción

La **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024** (en adelante la UT), presenta a continuación sus observaciones y sugerencias con relación al contenido de los documentos componentes del Evento de **RFI Nro. 193460** convocado por la **SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** en el marco del Acuerdo Marco de Precios BPO III de CCE.

## 2. Respuesta a Comentarios Adicionales (numeral 28 RFI)

A continuación, se da respuesta a las preguntas formuladas por la Entidad en el numeral 28 (Comentarios Adicionales) del documento de RFI.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
1	1 – Canales de acceso y atención	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”.	<p>En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con los servicios de comunicaciones, infraestructura tecnológica y canales de atención señalados en el numeral 1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención, los cuales serán prestados estrictamente conforme al alcance, limitaciones y lineamientos establecidos en las Fichas Técnicas del Acuerdo Marco BPO III.</p> <p>Para la implementación del modelo de monitoreo de Redes Sociales (social listening), la Entidad debe incluir</p>

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			en el simulador este ítem técnico (y de cobro) que no está cubierto en el tarifario del AMP de CCE. Por lo cual se sugiere a la Entidad validar con CCE la respectiva inclusión.
2	2 - Atención y respuesta	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".	<p>En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas necesarias para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales, conforme a lo indicado en el numeral 1.1.2 – Agentes virtuales basados en IA Generativa y/o IA Agéntica, y siempre en el marco del alcance definido por el Acuerdo Marco BPO III.</p> <p>Nuestra solución contempla la utilización de tecnologías de inteligencia artificial conversacional avanzada, que permiten desplegar agentes virtuales con capacidades de comprensión de lenguaje natural, interacción contextual, integración a sistemas transaccionales y entrega de respuestas automatizadas con alto nivel de precisión.</p> <p>Es importante reiterar que la prestación de este servicio se ajusta de manera estricta a los alcances, limitaciones y condiciones establecidas en las Fichas Técnicas del</p>

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			Acuerdo Marco BPO III, sin incorporar funcionalidades, desarrollos o componentes que no estén contemplados dentro de su estructura técnica y contractual.
3	2 - Atención y respuesta	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.	<p>En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para la implementación de un modelo como el requerido (mixto y de implementación escalonada). Sin embargo, debe considerarse que el impacto esperado de la utilización de los Agentes Virtuales en la disminución de interacciones con los Agentes Humanos corresponde a un supuesto establecido por la Entidad. Por lo cual en caso de no lograrse la disminución esperada del 20% en la cantidad de agentes humanos (por cada fase) sin afectarse los ANS del servicio, la Entidad y el Proveedor deberán acordar y ajustar la cantidad definitiva de agentes humanos requeridos (por fase) como resultado del monitoreo de los canales de atención durante cada fase.</p> <p>El comportamiento de estos modelos se analiza en conjunto con métricas, y depende de la disponibilidad y calidad de la información y conexión con plataformas de la entidad para que los Bot con IA puedan entregar información en tiempo real, y los parámetros o prompt</p>

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			funcionen eficazmente sin necesidad de paso a un agente humano.
4	3 Automatización e integración:	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	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. La Entidad debe asegurarse de incluir en el simulador del RFQ el ítem de horas de desarrollo adecuadamente dimensionado (cantidad de horas suficiente) para dar cubrimiento a este requerimiento.  La Entidad debe considerar dentro de los ítems de costo del simulador, la inclusión de los canales de comunicación requeridos para establecer esta integración (p.e. vpn, mpls o conexión pública).
5	3 Automatización e integración:	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.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. Sin embargo se debe considerar que es un trabajo efectuado en conjunto con la Entidad, ya que su éxito depende de la estructura de información disponible y las respuestas que el BOT con IA deba resolver, en este proceso debe definirse reglas de negocio claras para documentarlas al Bot y saber que responder en cada caso.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
6	3 - Automatización e integración:	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.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. Sin embargo se debe considerar que es un trabajo efectuado en conjunto con la Entidad, ya que su éxito depende de la estructura de información disponible y las respuestas que el BOT con IA deba resolver, en este proceso debe definirse reglas de negocio claras para documentarlas al Bot y saber que responder en cada caso.
7	3 - Automatización e integración:	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.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. En el levantamiento de requerimientos debe quedar muy bien mapeadas estas fuentes, y el orden de relevancia de las mismas, para resolver los casos cuando exista información similar en más de una fuente. Adicional el origen de información debe asegurar información actualizada, y exponer métodos de escritura o inserción de datos si amerita que el BOT lo gestione.
8	3 - Automatización e integración:	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.	En atención a su solicitud, confirmamos que contamos con las capacidades requeridas para efectuar las integraciones descritas. La Entidad debe asegurarse de incluir en el simulador del RFQ el ítem de horas de desarrollo adecuadamente dimensionado (cantidad de

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			<p>horas suficiente) para dar cubrimiento a este requerimiento.</p> <p>Es muy importante que la Entidad cuente con soporte activo con dichas plataformas, y contar con el recurso técnico que apoye el levantamiento de información y pruebas de laboratorio en la etapa de desarrollo.</p>
9	4 - Administración y operación	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.	En atención a su solicitud, confirmamos que cumplimos con este requisito. Nuestra plataforma omnicanal cuenta con módulos de Dashboard y reportes en línea para evaluar cantidad de interacciones en cola, en espera y umbrales de servicio, adherencia a turnos, de la misma forma los roles de Calidad pueden hacer escucha en línea y visualización de pantalla de los asesores para su monitoreo constante.
10	4 - Administración y operación	Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.	El cronograma resulta claro y se manifiesta el acuerdo con el mismo. Es clave que, para lograr su cumplimiento, la Entidad cuente con soporte de administradores vigente que permite mantener fluidez en las implementaciones, recomendamos manejar fases en el proyecto que permita hacer entregas funcionales he ir iterando.

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
11	4 Administración y operación	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 señalarlos	<p>Considerando los aspectos antes aclarados en las respuestas a este documento, estimamos que deben incluirse lo siguientes ítems técnicos y de cobro adicionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la implementación del modelo de monitoreo de Redes Sociales (social listening), la Entidad debe incluir en el simulador este ítems técnico (y de cobro) que no está cubierto en el tarifario del AMP de CCE. Por lo cual se sugiere a la Entidad validar con CCE la respectiva inclusión.</li> <li>2. La Entidad debe considerar dentro de los ítems de costo del simulador, la inclusión de los canales de comunicación requeridos para establecer esta integración (p.e. vpn, mpls o conexión pública).</li> <li>3. Se entiende que se contrata el servicio de VPN, debe evaluarse la concurrencia del consumo de tokens para Chat y Voicebot a razón que si es alto debería considerarse Canal MPLS o contratar canal de internet.</li> <li>4. Speechanalytics y Textanalytics aplica para análisis de sentimientos, o análisis de variables de calidad durante</li> </ol>

Nro.	Componente	Pregunta	Respuesta Propuesta
			la conversación, por favor confirmar el alcance para tenerlo en cuenta en el costeo.  5. Adicionalmente incluir en el simulador los consumos esperados mensuales para los servicios de VoiceBot Smart y ChatBot Smart (Respesta ChatBot Smart y Minuto VoiceBot Smart).

### 3. Observaciones y/o Solicitudes de Aclaración

Se solicita a la Entidad incluir en el RFQ respuestas a las siguientes observaciones y/o solicitudes de aclaración.

1. Incluir la volumetría por segmento/canal de atención, así como los tiempos de gestión (TMO) por intervalos de al menos 30 minutos de los últimos 4 meses.
2. Cuál es la cantidad de interacciones simultaneas que puede atender un agente del canal Chatico en paso a agente
3. Por favor definir porcentaje esperado para el uso de SpeechAnalytics. Adicional si se espera que este sea en línea o tomar un lote de llamadas para su valoración.
4. Evaluar el uso de Whatsapp iniciados por la empresa HSM
5. Confirmar si en el proyecto se usará el servicio de DocumentAI para procesamiento de documentos y transcribirlos a texto.
6. Evaluar si en el proyecto requieren el servicio de arquitectura de Datos y modelos de analítica, que salen del alcance de un trabajo de minería de datos.
7. Para el uso del Voicebot, la entidad requiere voces neuronales o se puede hacer uso de voces más comerciales, entendiendo que las neuronales tipo regionalizadas tienen mayor costo.
8. Agradecemos aclarar cómo se dimensiona la contratación de 2 licencias RPA, bajo que premisa se define y que puede influir el uso de más licencias de este tipo.
9. Evaluar si SMS demandará doble vía.
10. Evaluar el uso de mailing para enviar copia de interacciones en cada conversación con el BOT o notificación de resultado de casos.
11. Se espera el uso de Voz profesional o Text to speech para los ítems de grabación de anuncios.

### 4. Conclusión

Salvo lo indicado en el numeral 2 de este documento, la UT manifiesta su acuerdo con las condiciones generales de operación incluidas en el RFI.