

RESPUESTAS A OBSERVACIONES DEL RFQ – EVENTO 195212 OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS SAS BIC

1. ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - ¿Es claro el entendimiento: el agente virtual (Voicebot) debe usar tecnología de IA Generativa y desplegarse en el canal Inbound telefónico en remplazo de un IVR?, o ¿puede aclarar en este sentido cual es el alcance que espera del IA como front de la atención del tráfico Inbound?.

RESPUESTA:

Según lo contemplado en las fases del proyecto previstas en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, la proyección de transición para la implementación del IVR a Agente Virtual basado en IA generativa y/o agéntica será progresiva. La operación y el esquema de atención de la Línea 195, durante los primeros 3 meses, será basado totalmente en agentes humanos, lo que requiere de los servicios del IVR enrutador.

Una vez implementado el uso del Agente Virtual con IA generativa y/o agéntica, a partir del cuarto mes, se prevé la transición del IVR enrutador al front de atención directo por los servicios del Voicebot Smart. Sin embargo, en esta fase es factible el manejo híbrido Agente Virtual con IVR contemplados en el proyecto (Audio Texto y Transaccional) según lo estimado en el cronograma para las fases de servicios de información, consulta y transaccional, descritas en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta / Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica*

Es preciso indicar que por parte del Agente Virtual basado en IA generativa y/o agéntica, el documento citado en el *Componente 1: Canales de Acceso y Atención* describe el ámbito de aplicación mediante los *Canales de comunicación por voz* en el contexto de los criterios señalados en la respuesta del numeral 3.

2. ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - ¿Es claro el entendimiento que el agente virtual (Voicebot) de IA Generativa, en el canal telefónico, debe tener la lógica y entrenamiento de enrutamiento a VDN o Líneas del CALL Center a donde se deba redirigir la llamada cuando la solución no esté al alcance de la Inteligencia artificial?

RESPUESTA:

Se aclara que el alcance del servicio Voicebot basado en IA generativa y/o agéntica deberá enrutar a VDN o líneas especializadas, de acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195, numeral 3.4 *Transferencias de llamadas a realizar*.

Lo anterior, también de acuerdo con lo señalado en el citado documento en el numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / 3.1 Alcance de los desarrollos a realizar / Componente 3: Automatización e integración* en el que se señala la *transferencia de llamadas y/o integración de enlaces de contacto telefónico con otras entidades distritales o nacionales*.

3. "ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - El asistente digital en el canal telefónico será el encargado de las siguientes actividades. ¿Puede confirmar si este es el alcance requerido para el Componente 3, específicamente para la gestión de temas informativos?

3.1. Caracterización del Usuario: Solicitará la información necesaria para la caracterización del ciudadano, basándose en la 'Base de datos de caracterización de los ciudadanos' (página 36).

3.2. Comprensión de la Necesidad: A través de un diálogo interactivo, el asistente entenderá la necesidad específica del usuario.

3.3. Análisis de la Información: Analizará la consulta del usuario utilizando sus fuentes de información y guías, específicamente para temas informativos (documentos).

3.4. Orientación al Usuario: Guiará al usuario sobre dónde y cómo realizar sus trámites, o a qué dependencia dirigirse, apoyándose en las guías y la información con la que ha sido entrenado mediante Inteligencia Artificial Generativa.

3.5. Tipificación y Escalada: Generará la tipificación de la atención brindada. En caso de no poder resolver la consulta, desviará la comunicación a un agente humano, transfiriendo todo el contexto de la necesidad del usuario y el proceso de caracterización ya realizado."

RESPUESTA:

3.1. Es correcta la interpretación. Se aclara también que el modelo basado en IA generativa y/o agéntica deberá tener la capacidad para realizar búsquedas en las bases de información que disponga la Secretaría General relacionada con los procesos de caracterización de ciudadanos que permitan optimizar y minimizar la solicitud de información o preguntas que deba realizarse a los ciudadanos.

Lo anterior de conformidad con la información detallada en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta* y en el numeral 3.2 *Consultas a Bases de Datos*.

Ahora bien, el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 en el numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 3: Automatización e Integración / Integración con servicios de la Secretaría General / ii Data Warehouse* describe la intencionalidad de la integración de información con las bases que se

dispongan por parte de la Secretaría General y que, en el ámbito de la caracterización, señala:

(...) La Línea 195 deberá integrarse a la información del Data Warehouse mediante las APIs dispuestas para tal fin. Esto permitirá identificar a los ciudadanos, de manera que no se le exija dar sus datos cada vez que alguien establece contacto, sino que se pueda construir una huella del ciudadano para mejorar la atención y prestar servicios mucho más inteligentes y anticipados, respetando siempre la seguridad y privacidad de la información.

3.2. Es correcta la interpretación de conformidad con la información detallada en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 2: Atención y Respuesta - Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica*, en el que se detallan las funcionalidades o capacidades que deben tener los agentes y el modelo IA:

- Percibir cambios dinámicos en el comportamiento de la ciudadanía que hace uso de este canal
- Acciones de respuesta
- Razonamiento e interpretación
- Habilidades de resolución de problemas
- Inferencia y aprendizaje
- Análisis de acciones y resultados
- Autonomía
- Objetivos
- Integración en todos los puntos de contacto
- Acceso a la información
- Conversaciones naturales
- Procesamiento de solicitudes en lenguaje natural

3.3. Es correcta la afirmación ya que es complementaria a la respuesta del numeral 3.2. Adicionalmente, se precisa que, además de las fuentes de información y servicios de la Secretaría General mencionados en el numeral 3.2 *Consultas a Bases de Datos*, el diseño e implementación de un modelo basado en IA para la atención a través de la Línea 195, debe fortalecerse mediante el uso de otras fuentes de información y servicios disponibles, con el fin de ampliar la capacidad de respuesta, mejorar la personalización del servicio y fortalecer la cobertura institucional, Dichas fuentes se detallan en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / 3.1 Alcance de los desarrollos a realizar / Componente 3: Automatización e integración / Integración con servicios externos.*

3.4. Es correcta la interpretación. Esto complementado con lo señalado en las respuestas anteriores (numerales 3.1. a 3.3).

3.5. Es correcta la afirmación. En relación con escalamientos o transferencias, el Agente Virtual basado en Inteligencia artificial generativa y/o agéntica deberá enrutar a VDN o líneas especializadas, de acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico canal telefónico Línea 195 numeral 3. *Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas / Componente 3: Automatización e integración* en el que se describen algunas de las especificaciones técnicas que se deberán contemplar para la implementación en el modelo:

- Escalamiento inteligente de incidentes.
- Clasificación automática de solicitudes.
- Orquestación automática entre canales.
- Atención autónoma de consultas frecuentes.
- Enrutamiento inteligente a agentes humanos.
- Captura y análisis de preguntas frecuentes.

4. "ANEXO_TECNICO - COMPONENTE 3 - Dada la necesidad de un agente virtual con IA Generativa (Voicebot) para el canal de voz en la Red CADE, ¿la entidad requiere que este se base en Inteligencia Artificial Generativa? Entendemos que esta tecnología, al entrenarse con grandes volúmenes de datos mediante modelos de aprendizaje automático, permite generar comunicaciones originales, creativas y empáticas, adaptándose al comportamiento del usuario y accediendo a vasta información para orientar eficazmente. Esta capacidad sería crucial dado el dinamismo y la amplitud temática que se manejan en la Red CADE, a diferencia de los Voicebots tradicionales con Text Analytics, cuyo alcance se limita a flujos guiados y textos precargados de comportamiento estándar, ¿Es correcta esta afirmación sobre el alcance requerido para el Componente 3? Y, ¿sería a través de IA Generativa de obligatoria implementación?"

RESPUESTA:

Se exige expresamente el uso de tecnología basada en Inteligencia Artificial Generativa y/o Agéntica para la operación del agente virtual (Voicebot) en el canal telefónico de la Línea 195.

El documento establece que el agente virtual debe operar bajo un modelo basado en IA Generativa, con capacidades para el procesamiento de lenguaje natural (NLP), generación de respuestas empáticas y personalizadas, aprendizaje continuo e inferencia, memoria de conversación y su adaptabilidad al comportamiento del usuario. Estas características no pueden ser cumplidas por un Voicebot tradicional basado únicamente en Text Analytics o árboles de decisión predefinidos.

La necesidad de este tipo de IA está directamente asociada a la diversidad y volumen de trámites atendidos por las entidades en la Red CADE, la variabilidad en la forma en que los ciudadanos formulan sus consultas, y la necesidad de brindar

una experiencia más natural, humana, contextualizada y flexible. Un Voicebot tradicional, limitado a flujos rígidos y sin comprensión profunda del lenguaje, no cumpliría con el alcance funcional requerido.

El proveedor debe desarrollar e implementar agentes virtuales basados en IA Generativa y/o Agéntica, con capacidades avanzadas que permitan ofrecer información, pero también servicios de consulta y servicios transaccionales, de forma autónoma, personalizada y eficiente, desde el canal telefónico.