

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

Agradecemos amablemente revisar la cantidad de minutos proyectados para el servicio de Voicebot Smart, puesto que validando la información de las volumetrías evidenciamos que la entidad recibe aproximadamente 30.000 llamadas por mes para ser atendidas y que de acuerdo con el TMO informado que promediando el skill Inbound, Bogotá te Escucha y Línea anticorrupción en promedio sería de 9,24 minutos nos da como resultado: 277.200 minutos, esto considerando un escenario donde el Agente IA (Voicebot) atienda el 100% de las transacciones, lo cual desde el proyecto en si, no ha sido considerado, puesto que en la fase 1 se plantea la reducción a un 20% de las transacciones lo cual implicaría en el inicio de la fase 1 que solo se llegaran a consumir alrededor de 55.440 Minutos de Agentes IA (Voicebot) y actualmente la entidad desde el inicio establece una bolsa mensual de 1.000.000 de minutos con una posibilidad de consumir realmente aproximadamente el 6% y esto será así mientras se implementa la segunda fase donde se podrá llegar a automatizar un 20% adicional llegando así a aproximadamente 110.900 minutos de Agente IA (Voicebot), lo equivalente a un consumo del 11% de la cantidad inicialmente solicitada.

Es muy importante revisar estas condiciones, ya que al sobredimensionar el ítem este tiene un peso muy relevante dentro del valor global de la Orden de Compra y la entidad se expone a la aplicación de la obligación No. 6.41. del capítulo “Obligaciones de la Entidad Compradora en la Operación Secundaria” de la minuta del Acuerdo Marco de Precios que menciona: “6.41 Si la Entidad Compradora consume menos del 75% de los servicios cotizados, pagará un recargo del 5% sobre los servicios efectivamente prestados, previa solicitud del proveedor, para compensar el descuento otorgado por un volumen de servicios que no consumió.”. Agradecemos por favor se pueda revisar la cantidad de minutos de Agentes IA (Voicebot) y ajustar.. [sic].

RESPUESTA:

En relación con la observación, se hacen las siguientes claridades:

1. En primer lugar, hay una interpretación errada sobre los porcentajes de disminución ya que en ninguna parte del Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195 se habla de disminuir las interacciones en la fase 1. Para evidenciar esto, basta con seguir lo señalado en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas) / Componente 2 (Atención y Respuesta) / Agentes Humanos en Sitio. Allí se establece lo siguiente:

“Fase 80%-20%: Posterior a la fase transición y estabilización, y con la entrada en operación de agentes virtuales para la entrega de servicios de información, el proveedor deberá disminuir, mínimo en un 20%, el número de agentes humanos.” (Subrayado fuera del texto).

Po tanto, lo que debe se debe disminuir progresivamente es el número de agentes humanos, no de interacciones. Lo que se busca es que las limitaciones que se tienen hoy en día en cuanto procesos y tareas manuales que realizan los agentes humanos, sean reemplazadas por agentes virtuales inteligentes basados en IA generativa y/o agéntica que tienen la capacidad de atender buscar y organizar un mayor volumen de información,

hacerlo de forma más rápida, atender un número mayor de solicitudes y consultas provenientes de los ciudadanos y orientar de forma más pertinente, ágil y oportuna. Todo lo anterior, basado en un modelo estructurado alrededor de fuentes de información más amplias y desarrollando todas las capacidades señaladas 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.

Ahora bien, contrario a lo señalado en la observación, se espera que las interacciones aumenten por las siguientes razones:

- Tal como se señala en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso) “*(...) se requiere fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito, para lo cual es necesario acelerar la integración y coordinación con otros canales y la calidad y aprovechamiento de la información, bajo un modelo robusto que incorpore el desarrollo digital, principalmente la Inteligencia Artificial*”.

Esto significa que la Línea 195 debe convertirse en el primer nivel de atención de todas las entidades del Distrito. Siguiendo lo señalado en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso), allí se precisa que “*(...) a través del IVR de la línea 195 ingresan llamadas para Transmilenio, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación y la Agencia Atenea. Estas entidades, sin embargo, tienen su propio equipo y esquema de atención, los cuales son contratados de forma independiente. En términos de transferencia de llamadas, se tiene integración con la Línea Púrpura de la Secretaría de la Mujer.*”

Esto implica que, de las cerca de 65 entidades que tiene el Distrito, solo 5 están integradas al IVR de la Línea 195. Al tener más integraciones con entidades y con otros servicios como los señalados en el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 3 (Alcance del objeto y condiciones técnicas específicas) / Componente 3: Automatización e Integración, significa que el número de interacciones ciudadanas puede crecer.

- En el Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, numeral 1 (Contexto de la entidad y descripción general de la necesidad o el proceso) también se dice que una de las limitaciones del modelo actual de operación de la Línea 195 es que se centra en la entrega de información, pero no resuelve todo el ciclo del servicio, es decir no es transaccional. También se menciona que depende sustancialmente del conocimiento, capacidad de búsqueda de información y habilidades para la atención por parte de agentes humanos.

Uno de los objetivos de la Línea 195 seguirá siendo el de entregar información a los ciudadanos pero para ello no se requiere tener necesariamente a personas haciendo esta labor. En efecto, gracias al avance tecnológico, la entrega de información sobre horarios, sedes, requisitos, por ejemplo, puede ser más efectiva y rápida con el uso de agentes virtuales basados en IA.

Bajo esta perspectiva, la labor de entrega de información puede desplazarse de agentes humanos a agentes virtuales. Si a esto se suma el hecho de que la Línea 195

actualmente no cubre toda la necesidad en el Distrito, es plausible pensar en un aumento en las interacciones.

2. Acerca de la volumetría a partir de la cual el Proveedor hace su análisis y observación, es preciso aclarar que la base para el cálculo de los minutos Voicebot Smart, que hace la Secretaría General, no son las cifras de las llamadas atendidas actualmente por agente humano en el skill de la Secretaría General, sino las llamadas por IVR que, tal como aparece en el RFI base del evento actual, en el periodo de enero de 2024 a abril de 2025 fueron las siguientes:

MES	CANTIDAD
ene-24	139.113
feb-24	148.231
mar-24	124.034
abr-24	156.028
may-24	136.801
jun-24	99.219
jul-24	171.932
ago-24	195.740
sep-24	179.201
oct-24	190.219
nov-24	155.791
dic-24	160.143
ene-25	203.611
feb-25	207.892
mar-25	188.470
abr-2025	175.890

Tomando en cuenta estas cifras y los datos de llamadas recibidas por la Secretaría General, en el marco del actual contrato de la Línea 195, se tiene el siguiente resumen:

	Llamadas Recibidas en IVR	Llamadas Recibidas por la Secretaría General - Contrato de la Línea 195	Llamadas Recibidas por otras Entidades (Con Acceso desde el IVR)	%
Total	2.632.315	511.919	2.120.396	19%
Promedio Mensual	164.520	31.995	132.525	19%

*Datos del enero 2024 a abril 2025 relacionados en la volumetría documento RFI para los Skill de Inbound y BTE

Significa esto que, solo tomando en cuenta la operación actual, en la cual hay 5 entidades integradas al IVR, la Línea 195 atiende apenas el 19% de las llamadas que ingresan por el IVR. El restante, aunque podría hacerlo, es atendido por equipos propios de las entidades. Así las cosas, existe un potencial (y una necesidad) de atender las restantes 132.525 llamadas mensuales a través de la Línea 195. Esto, considerando únicamente las entidades vinculadas actualmente pero, como ya se mencionó, se espera aumentar la integración de más entidades, al igual que el tipo de servicios que ofrece la Línea 195.

A esto también se suma la integración de otros canales de voz vinculados al Portal Transaccional de Servicios (<https://bogota.gov.co/servicios/inicio>) como Clic to Call y Web Callback, servicios que fueron implementados recientemente y que se busca ampliar su uso, cobertura e integración con agentes virtuales.

Complementariamente, debe tenerse en cuenta lo señalado en el numeral 3.4 (Transferencias de llamadas a realizar) del Anexo Técnico Canal Telefónico Línea 195, donde se menciona que se han identificado 7 líneas especializadas en el Distrito y que la intención es integrarlas a la Línea 195.

Todo lo anterior, puede traer un aumento en las interacciones, hecho que es necesario contemplar y, por ello, las cifras base para la estimación pueden ser superiores. Sin embargo, se hace una estimación conservadora bajo el entendido que dichas integraciones son progresivas.

En resumen, se espera que estas nuevas interacciones y las que se dejan de atender hoy en día, debido a las ineficiencias y limitaciones, sean atendidas mediante el uso de agentes basados en IA. Si no fuera por este modelo, se tendrían que contratar más agentes humanos, lo cual no resulta eficiente. Por el contrario, y tal como se aclaró en el numeral anterior, la modernización busca fortalecer la Línea 195 para que sirva de primer canal de atención telefónico en el Distrito y no limitarse a continuar con el modelo actual que no resuelve las necesidades del Distrito ni de los ciudadanos en términos de calidad, oportunidad, tiempos, servicio, atención e integración de canales.

En términos numéricos y con los datos arriba señalados, la estimación es la siguiente:

- Promedio de atenciones mensuales que ingresan al IVR: 164.520
- Atenciones que no hace la Línea 195: 132.525
- TMO: 9,24
- Estimado de minutos Voice Smart: 1.224.531

Estas cifras son superiores a las incluidas en el cotizador. Sin embargo, se prevén los siguientes escenarios:

- Que no todas las interacciones sean absorbidas por los agentes virtuales: En este caso, se plantea que el 80% de absorción, lo cual da como resultado lo siguiente:
 - o $(132.525 * 0.8) * 9,24 \text{ min} = 979.625 \text{ minutos}$.
- Que el TMO disminuya debido a las eficiencias en la consulta de información y estructuración de respuestas por parte de los agentes virtuales. En este caso, se plantea un 80% de reducción del TMO, lo cual arroja igual resultado

Finalmente, sobre el uso del IVR, el proyecto de modernización de la Línea 195 también describe en el Anexo Técnico diferentes componentes que comprometen la integración de los servicios como lo son:

(...)

3.5 Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo)

Las llamadas outbound o llamadas de salida tienen dos propósitos principales en la Línea 195:

1. Permiten establecer comunicación con la ciudadanía para realizar diferentes encuestas o campañas de apoyo a las entidades que hacen parte de la RED CADE para brindar información de interés colectivo a la ciudadanía.
2. Permiten establecer contacto con la ciudadanía que se ha comunicado previamente con la Línea 195 y se requiere complementar información respecto de la consulta realizada, así mismo indagar sobre las percepciones de calificación por insatisfacción en los servicios para identificar oportunidades de mejora.
3. Realizar las llamadas derivadas del servicio Web Callback.

(...)