ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE LA MUJER

BOGOTÁ

ANEXO TÉCNICO
Proceso contractual 170

Comentado [UdW1]: En el PAABS es el 169

Comentado [UP2R1]: En el PAABS se indica que la modalidad de selección será selección abreviada acuerdo marco. (este será objeto de ajuste?

¿Se realizó la verificación de la existencia de acuerdos marco frente a este tipo de servicios?

Comentado [AM3R1]: El objeto no será objeto de ajuste. Adicionalmente, desde el año pasado se verificó si este tipo de servicio se puede obtener a través de acuerdo marco, sin resultados positivos.

1. OBJETO

Realizar encuestas automáticas que aporten al análisis de los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de la Mujer

2. CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto de la presente contratación se encuentra incluido en la clasificación UNSPSC de la siguiente forma:

Segmento		Familia		Clase	
Cód	Nombre	Cód	Nombre	Cód	Nombre
80	Servicios de gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	11	Servicios de recursos humanos.	16	Servicios de personal temporal.
81	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	13	Estadística	15	Metodología y análisis
80	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	14	Comercialización y Distribución	15	Investigación de mercado
83	Servicios públicos y servicios relacionados con el Sector Público	11	Servicios de medios de telecomunicaciones	15	Comunicaciones locales y de larga distancia

~~Segmento~~		~~Familia~~		~~Clase~~	
~~Código~~	~~Nombre~~	~~Código~~	~~Nombre~~	~~Código~~	~~Nombre~~
~~80~~	~~Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos~~	~~14~~	~~Comercialización y Distribución~~	~~15~~	~~Investigación de mercado~~
~~83~~	~~Servicios públicos y servicios relacionados con el Sector Público~~	~~11~~	~~Servicios de medios de telecomunicaciones~~	~~15~~	~~Comunicaciones locales y de larga distancia~~

3. ALCANCE

La Secretaría Distrital de la Mujer tiene como misión liderar, orientar y coordinar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, así como la territorialización y transversalización de los enfoques de derechos de las mujeres, de género y diferencial, para la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en todas sus diversidades, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital. Dentro de esta misión, las funciones de la Secretaría prevén, entre otras, formular y adelantar estudios e investigaciones útiles y pertinentes para la toma de decisiones que

promuevan la igualdad para las mujeres y la equidad de género desde una compresión multidimensional e interseccional de las realidades de vida de todas las ciudadanas.

Asimismo, se busca orientar la producción y el análisis de información que dé cuenta de las condiciones de vida de las mujeres en la ciudad. En cumplimiento de dichas funciones, se implementan acciones para concretar investigaciones y estudios que permitan dar cuenta de las situaciones y goce efectivo de derechos con el propósito de aportar insumos y herramientas para la cualificación e innovación de planes, programas y proyectos que contribuyan al fortalecimiento de las estrategias de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en Bogotá.

En este sentido, se destaca que lo anteriormente mencionado, es desarrollado por medio del Observatorio de Mujeres y Equidad de Género (OMEG) a través del cual se han analizado las múltiples situaciones de desigualdad, discriminación, brechas y dificultades que afrontan las ciudadanas en Bogotá para el goce efectivo de derechos. Las anteriores situaciones se reproducen a través de imaginarios y prácticas culturales que menosprecian y subordinan sus capacidades, perpetuando y legitimando todo acto de violencias en su contra, así mismo se ha determinado la necesidad de fortalecer los servicios prestados a la ciudadanía, a fin de atender oportuna y eficazmente dichas situaciones de desigualdad, discriminación y violencias que afrontan.

Desde el OMEG se considera importante contar con un operador por medio del cual se realicen encuestas automáticas por demanda, bajo el entendido que los fenómenos que afectan a las mujeres son dinámicos y multivariados, por lo cual es pertinente que las encuestas que aporten a la comprensión de la lectura de algunas realidades que vivencian las mujeres se hagan de acuerdo con las necesidades identificadas por la Secretaría Distrital de la Mujer entidad rectora de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, en ese sentido se pretende que todos los insumos generados a partir de la aplicación de las encuestas permitan, por un lado robustecer la información disponible en materia de los indicadores que maneja el OMEG y, por otro lado, la toma de decisiones pertinentes teniendo en cuenta las percepciones, voces y demandas de las mujeres.

De manera general las encuestas estarán orientadas a la medición de percepciones, expectativas, opiniones y niveles de satisfacción de la ciudadanía con relación a los servicios brindados por la SDMujer en las diferentes sedes, actividades y eventos que lidera. Se busca obtener información de manera inmediata para tomar acciones y formular estrategias que mejoren los servicios o atiendan necesidades identificadas en un grupo específico de población. ~~A modo de aclaración es~~ Es preciso indicar que la SDmujer suministrará el cuestionario, mensaje (speech), y la base de datos de las personas a encuestar. Por su parte,

Con formato: Justificado, Derecha: 0,2 cm, Espacio Antes: 0 pto

el operador debe realizar la aplicación de las encuestas por medio de una solución tecnológica que permita intercambiar mensajes entre el usuario y un bot, simulando un diálogo natural con el procesamiento de datos respectivos y por último la entrega de un informe ejecutivo junto con las bases de datos resultantes; lo anterior, teniendo en cuenta que el criterio para definir la mejor solución tecnológica requerida, está relacionado con que la entrega de resultados, se debe hacer en formato xls, csv, partiendo de que la SDMujer podrá solicitar resultados parciales, a través de la Dirección de Gestión de conocimiento,.

Comentado [UdW4]: ¿Cuál será el criterio para definir la mejor solución tecnológica?

Comentado [AM5R4]: La solución tecnológica refiere al software con las características descritas en el siguiente numeral, debe permitir intercambio de mensajes tipo bot

Comentado [LAGR6R4]: ..en concordancia con lo anterior, las condiciones o características técnicas preponderan la mejor solución tecnológica para el requerimiento.

Para cumplir con los objetivos propuestos se contará con el apoyo técnico de la Dirección de Gestión del Conocimiento de la SDMujer, que será la dependencia encargada de brindar las orientaciones técnicas, diseño muestral, suministro de bases de datos y seguimiento a la aplicación de las encuestas.

4. CONDICIONES O CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO

4.1 ENCUESTAS AUTOMÁTICAS

A continuación, se describen en forma detallada las especificaciones técnicas mínimas de los servicios a contratar.

ITEM	ESPECIFICACIONES	DESCRIPCIÓN
1	Tipo de encuesta	Encuesta telefónica automática
2	Cantidad	Para cada requerimiento la SDMujer con base en su información primaria (aquella contenida es sus bases de datos) seleccionara a través de distintas metodologías estadísticas las muestras de datos que se remitirán para el trabajo telefónico con las mismas, estas bases tendrán un mínimo de 70 registros y hasta un máximo de 30.000 registros. Con cada requerimiento, se informará la cantidad de encuestas efectivas que se deben alcanzar.
3	Contenido	Encuestas telefónicas automáticas por medio de soluciones tipo bot, con un mensaje pregrabado, incluyendo preguntas con respuestas de escogencia múltiple, a responderse mediante marcación de tonos (DTMF). La grabación incluye una introducción y cierre a la comunicación a cargo del equipo técnico de la SDMujer así como la aceptación del usuario sobre la encuesta y tratamiento de la información. Se debe dejar explicito en el contenido de la grabación el objetivo de la encuesta. La SDMujer hará entrega del speech correspondiente y de las preguntas de cada requerimiento para que sea pre grabado por el operador.

4	Encuestados	La Secretaría suministrará los números telefónicos de la ciudadanía a quienes se les deberá aplicar la encuesta, como marco muestral con la estimación de pérdida, por lo que deben ser de cabal cumplimiento. El operador deberá realizar mínimo tres (3) intentos por cada número telefónico sin respuesta que debe verse evidenciado en el informe con su respectivo ID de llamada y su estado de "no exitoso"
5	Entrega de resultados	Entrega de los resultados de la aplicación de la encuesta como base de datos de soporte en donde, el operador de cuenta del tratamiento de información, así como la respectiva validación de la base. La entrega debe ser en formato xls, csv y la SDMujer podrá solicitar resultados parciales. El operador deberá compartir el script del tratamiento de la información como anexo a los resultados obtenidos.
6	Software	Estará a cargo del operador (Puede ser open source o de otra naturaleza), la selección de software deberá responder a tecnologías que permitan interacciones tipo bot y su utilización no devengará costo adicional para la SDMujer. El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la prestación del servicio, tomando las acciones necesarias frente a posibles fallas del software o de los equipos utilizados en la aplicación de las encuestas telefónicas.
7	Tratamiento de datos	Dar aplicación a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la complementen y/o modifiquen y en la Política de tratamiento de datos de la Secretaría Distrital de la Mujer.
8	Atención	1. Los parámetros de calidad estarán basados en: - Desempeño de pregrabados, medido por volumen auditivo de la grabación, formato de voz, nitidez del mensaje. - Solución eficaz a problemas (conexión, marco muestral), medido en cobertura de llamadas sobre total de registros entregados. - Se considerarán aleatorizaciones del servicio para testeo y posibles oportunidades de mejora a las que haya lugar. - En la medida que las pruebas piloto sugieran cambio de parámetros para la solución tecnológica tipo bot, el proveedor deberá estar en la capacidad de responder con versatilidad ajustándose a los requerimientos. 2. El proveedor del servicio debe designar una persona que será el enlace directo con la SDMujer.

Comentado [UdW7]: ¿Técnicamente que significa? ¿Ocasionará costo adicional?

Comentado [UP8R7]: A lo largo del documento se habla de la solución tipo bot, si de las pruebas este no funciona esto como impactara técnicamente el resto de componentes y en el estudio de mercado realizado al cambiar la solución.? Se solicita por favor se brinde explicación frente a este tema técnico o tecnológico.

Comentado [AM9R7]: Brindar una solución tipo Bot hace parte de las necesidades técnicas del proceso, por lo tanto, no se puede cambiar o no brindar en el proceso.

Comentado [AM10R7]: El operador debe atender los diferentes requerimientos que se presenten en el proceso y en el marco del objeto contractual.

Comentado [LAGR11R7]: Las soluciones tipo bot son una categoría de servicios desatendidos, en ese sentido, el requerimiento se encuentra en esta categoría y por estudio de mercado se encuentran los diferentes desarrollos que en la categoría pueden ofertar para llamadas automarizadas, por ende, el lenguaje técnico que abarca el requerimiento si son las soluciones tipo bot.

4.2 ESQUEMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Teniendo en cuenta que la contratación se realiza a manera de bolsa, el contratista debe atender los requerimientos que realice la Secretaría Distrital de la Mujer durante la vigencia del contrato. La demanda del servicio se encuentra sujeta a necesidades institucionales identificadas por la Entidad.

Cada vez que se generen requerimientos de encuestas automáticas, el supervisor del contrato hará la solicitud al contratista mediante correo electrónico.

El contratista una vez recibido el requerimiento por parte del supervisor del contrato, ejecutará las siguientes etapas:

4.2.1 Planeación

Tiempo de ejecución: Hasta tres (3) días calendario contados a partir del requerimiento de la SDMujer. Este tiempo puede ser menor, de acuerdo con la cantidad y características de las encuestas requeridas por la entidad.

Obligaciones:

- Automatización y grabación de las preguntas suministradas por la SDMujer.
- Presentar la grabación y tecnología a utilizar en la encuesta a la SDMujer para aprobación y autorización de inicio, mediante comunicación por correo electrónico.
- Entrega de pre productivo de las grabaciones a partir de muestras piloto de máximo tres (3) encuestas.

Productos:

1. Grabación de las preguntas suministradas por SDMujer.
2. Plan de trabajo del barrido de las Bases de datos: Hora Inicio, Hora final.
3. Entrega de pre grabado de las pruebas piloto de la encuesta a realizar.

4.2.2 Aplicación de la encuesta

Tiempo de ejecución: Hasta cinco (5) días calendario contados a partir de la autorización de inicio generada por la SDMujer. Este tiempo puede ser menor, de acuerdo con la cantidad y características de las encuestas requeridas por la entidad.

Comentado [UP12]: Las obligaciones se establecen en el estudio previo, seria pertinente indicar si esto son actividades y posterío se enmarcara en una obligación.

Comentado [LZ13R12]: Son actividades que se enmarcan como una obligación

Comentado [UdW14]: ¿Técnicamente que significa?

Comentado [LAGR15R14]: Las posibles soluciones tipo Bot se pueden enmarcar en distintas tecnologías, a saber: los chatbots que simulan diálogos naturales, los VIR (Respuesta de interacción por voz) que son pregrabados planos, o modelos de inteligencia artificial que se van entrenando a medida que llegan las posibles respuestas. La palabra "tecnología" en el core del mercado, es entendible en el ámbito anteriormente descrito.

Obligaciones:

- Realizar los procedimientos técnicos para la aplicación de la encuesta aprobada.
- Verificar resultados y realizar los reintentos necesarios para cubrir el número de encuestas que la SDMujer solicitó en su requerimiento inicial.
- Hará entregas parciales de los resultados según tiempos convenidos con el Equipo Técnico de la SDMujer, cuando aplique.

Productos:

1. Entrega del registro (ID de llamada - grabación) de las encuestas automatizadas.
2. Entrega de registro (ID de llamada - grabación) de las llamadas no exitosas. (Registro de los 3 intentos).
3. Entrega de informes parciales cuando así lo requiera SDMujer.

4.2.3 Procesamiento y sistematización de información

Tiempo de ejecución: Hasta tres (3) días calendario después de finalizar la aplicación de la encuesta. Este tiempo puede ser menor, de acuerdo con la cantidad y características de las encuestas requeridas por la entidad.

Obligaciones:

- Realizar los procedimientos técnicos para el procesamiento de la información y la obtención de la Base de datos - BD - que da cuenta de las encuestas realizadas.
- Llevar a cabo los registros pertinentes de la limpieza y manipulación de la información para ser presentados a la entidad.

Productos:

1. Entrega de la base de datos en formato xls o csv que contenga la totalidad de los registros e información obtenida con la encuesta, de forma limpia, inequívoca y completa.
2. Entrega de Script de la automatización de las llamadas y/o cuando este no se aplique, entrega de informe detallado de procesamiento de la información. (debe ser descrita toda la manipulación de la información).

Comentado [UP16]: ¿Que significa? Se podría colocar en paréntesis la definición de la sigla

Los sombreados en amarillo, a que hace referencia el término manipulación de información.

Comentado [LAGR17R16]: Las soluciones tipo Bot generan atomaticamente las bases de datos que consagran los registros de las llamadas, sin embargo, el operador por su parte, debe manipular la información dentro del proceso ETL (Extracción, transformación y Limpieza), proceso que se lleva a cabo en este tipo de desarrollo, por ende, el equipo técnico precisar que se manifieste la traza de dicha manipulación de información.

4.2.4 consolidación y presentación de resultados

Tiempo de ejecución: Un (1) día calendario después de finalizar el procesamiento y sistematización de información.

Obligaciones:

- Consolidar y presentar las encuestas realizadas con éxito a través de las llamadas automatizadas.
- Presentar informe de toda la planeación, ejecución y resultados de las encuestas automatizadas.

Productos:

3. Entrega de informe de resultados.

4.3 FORMA DE PAGO

El Proveedor facturará el servicio de encuestas automáticas mensualmente y deberá facturar de conformidad con el servicio efectivamente prestado (Mínimo 90% de encuestas efectivas por cada requerimiento).

Comentado [UP18]: Esto que significa

Comentado [AM19R18]: Se entenderá por servicio efectivamente prestado, aquel que cuente con mínimo 90% de encuestas efectivas por cada requerimiento.

Los pagos se realizarán previa programación del PAC y la entrega de los siguientes documentos:

a. Informe ejecutivo de servicios prestados, debidamente firmado por el Representante Legal del contratista y la supervisora de la Secretaría Distrital de la Mujer.
b. Solicitudes de servicio de encuestas automáticas realizadas por la supervisora del contrato.
c. Presentación de la respectiva factura -.
d. Certificado de Supervisión o acta de recibo a satisfacción expedido por la supervisora del contrato.
e. Certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya cuando se trate de personas jurídicas.

4.4 PLAZO DE EJECUCIÓN

Hasta 31 de diciembre de 2022 o hasta agotar presupuesto, lo primero que ocurra.

4.5 NORMATIVIDAD APLICABLE

Los productos y servicios a contratar deberán ajustarse a lo estipulado en las normas y estándares en sus últimas versiones, que se indican a continuación:

- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Resolución 407 de 2019 - Por medio de la cual se actualizó y se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Secretaría Distrital de la Mujer y se deroga la Resolución 061 de 2014. Publicada en http://eventosciom.sdmujer.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Res%200407.pdf
- Manual de políticas específicas de seguridad de la información de la Secretaría Distrital de la Mujer. Publicado en: http://sdmujer.gov.co/sites/default/files/2021-02/documentos/GT-MA-3%2520MANUAL%2520DE%2520POL%25C3%258DTICAS%2520ESPECIFICAS%2520SEGURIDAD%2520DE%2520LA%2520INFORMACI%25C3%2593N%2520-%2520V3%25281%2529.pdf
- Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de la Mujer. Publicado en: http://sdmujer.gov.co/sites/default/files/2021-02/documentos/POL%C3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20DATOS%20SDM UJER_2020.pdf