DIRIGIDO A	**JOSE MIGUEL QUINTANA ZAPATA - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**
SECRETARÍA Y/O OFICINAS GESTORAS	**GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIONES Y PROTOCOLO, OFICINA DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO Y GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**
FECHA DE ELABORACIÓN	**JULIO DE 2025**
RESPONSABLE TÉCNICO	**GERENCIA DE PRENSA, COMUNICACIONES Y PROTOCOLO, OFICINA DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO Y GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**
ALCANCE DE LA NECESIDAD	
DESCRIPCIÓN	Colombia es un estado social de derecho, con descentralización y autonomía de sus entidades territoriales, fundado en la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas y la prevalencia del interés general. En el artículo 2º de la Carta Política encontramos: *"son fines esenciales del Estado:* ***servir a la comunidad****, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución;* ***facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación****; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo"*, De acuerdo a lo anterior, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. El Distrito de Barrancabermeja, en su condición de entidad territorial y conforme lo previsto por el artículo 311 Constitucional tiene a su cargo: *"(…) prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la Constitución y las leyes".* El artículo 209 ibídem indica que la función administrativa implica en sí el servicio a través del cual se satisfacen los intereses generales de la comunidad bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Los gobiernos aún tienen una brecha de comunicación que muchas veces hace que los ciudadanos se sientan distantes frente a la toma de las decisiones del Estado o incluso indiferentes a todo lo que significa la política para las personas. Es por ello, que un gobierno abierto y democrático, es un factor esencial en la modernización de la actividad pública.

Para que un gobierno pueda realizar sus propios planes, proyectos y metas, debe construir un puente con los ciudadanos e involucrarlos; esto hará que las políticas públicas sean más efectivas y, por supuesto, más aceptadas por el público en general.

La participación ciudadana en Colombia se define como el mecanismo que permite a los ciudadanos influir en la toma de decisiones y en la gestión pública, ejerciendo su derecho a intervenir en asuntos que impactan sus comunidades. Esto se realiza a través de diferentes mecanismos, como el voto, el referendo, la consulta popular, y otros.

El papel de la participación ciudadana en Colombia:

- **Ejercer el derecho a la soberanía:**

  La Constitución Política de Colombia reconoce la participación ciudadana como un ejercicio de la soberanía popular, permitiendo a los ciudadanos influir en la toma de decisiones y en la definición de políticas públicas.

- **Fortalecer la democracia:**

  La participación ciudadana contribuye a fortalecer la democracia al involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

- **Control social:**

  La participación ciudadana permite a los ciudadanos vigilar y controlar la gestión pública, asegurando que los recursos y las políticas públicas se utilicen de manera eficiente y transparente.

- **Involucramiento en la gestión pública:**

  La participación ciudadana permite a los ciudadanos participar en la formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos de política pública.

Beneficios de la participación ciudadana:

- **Mayor transparencia:**

La participación ciudadana promueve la transparencia en la gestión pública, haciendo que los ciudadanos puedan acceder a la información sobre los recursos y las decisiones tomadas por el gobierno.

- **Mejor rendición de cuentas:**

  La participación ciudadana obliga a las entidades públicas a rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión de los recursos y la ejecución de las políticas públicas.

- **Mayor eficiencia en la gestión pública:**

  La participación ciudadana permite a los ciudadanos contribuir con sus conocimientos y experiencias para mejorar la gestión pública y la eficiencia en la utilización de los recursos.

- **Mayor corresponsabilidad:**

  La participación ciudadana promueve la corresponsabilidad entre el gobierno y la sociedad, generando una cultura de compromiso y responsabilidad en la toma de decisiones.

El Distrito de Barrancabermeja, reorganizado como Distrito Especial mediante el Acto Legislativo No. 01 de 2019, se llevó a cabo una reestructuración administrativa con el objetivo de brindar un servicio público de calidad, eficiencia y eficacia a la comunidad.

Que esta reestructuración, aprobada por el Concejo Distrital de Barrancabermeja mediante el Acuerdo No. 023 del 24 de diciembre de 2024, concedió facultades pro tempore al Alcalde Distrital de Barrancabermeja *"PARA DETERMINAR LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DISTRITO Y LAS FUNCIONES DE SUS DEPENDENCIAS, ASÍ COMO, PARA ESTABLECER LAS ESCALAS DE REMUNERACIÓN A LAS DISTINTAS CATEGORÍAS DE EMPLEO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".*

Con estas facultades, el ejecutivo expidió el Decreto No. 100 de 2025, "POR MEDIO DEL CUAL SE DETERMINA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DISTRITO DE BARRANCABERMEJA Y SE SEÑALAN LAS FUNCIONES DE SUS DEPENDENCIAS" en el cual se observan las siguientes oficinas y Gerencias y las funciones asignadas:

Artículo 8. Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. *Son funciones de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, las siguientes:*

	1. *Realizar análisis tendientes a identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la Administración Distrital.* **2.** *Formular o actualizar el modelo, estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.* **3.** *Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias.* **4.** *Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.* **5.** *Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.* **6.** *Determinar y gestionar los canales oficiales de atención al ciudadano en el Distrito.* **7.** *Implementar el modelo de atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades identificadas, los criterios de calidad establecidos por la entidad y los lineamientos de las entidades nacionales al respecto.* **8.** *Brindar atención a los ciudadanos dentro del marco de sus derechos y deberes con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional.* **9.** *Realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, de acuerdo con las competencias de la entidad y los términos legales establecidos.* **10.** *Gestionar los trámites derivados de la oferta institucional del Distrito en procura de su optimización y racionalización de acuerdo con el marco legal vigente para estos efectos.* **11.** *Las demás funciones que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia.* ***Artículo 12. Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Protocolo.*** *Son funciones de la Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Protocolo, las siguientes:* *(…)* **2.** *Formular las políticas, objetivos y metas que permitan mantener un*

	ambiente adecuado de comunicaciones a nivel interno y externo de la Administración Distrital. ***3.*** *Suministrar información oportuna y veraz sobre los actos administrativos de interés público que se produzcan en la Alcaldía.* ***4.*** *Dar manejo eficiente tanto a la imagen del Alcalde, como a la de la Administración Distrital.* *...* ***9.*** *Brindar acompañamiento al Alcalde Distrital y demás funcionarios de nivel directivo de la Administración, en materia de comunicaciones tanto a nivel interno como externo.* *(...)* En cumplimiento de las anteriores funciones desde la Oficina de relacionamiento con el Ciudadano y la Gerencia de Prensa, se observa que la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, no es ajena a la brecha comunicacional que existe entre ciudadanos y entidades estatales, por ende, considera prioritario lograr una comunicación asertiva, efectiva y personalizada, que aumente los niveles de participación ciudadana y que el nivel de respuestas por parte de la Alcaldía, sea más eficaz y focalizada. Ahora bien, con el avance de la tecnología en todas las áreas, es viable que, ante este reto, se incluya en la satisfacción de la necesidad la implementación de una solución tecnológica. En tal sentido, en la búsqueda de soluciones ante la necesidad de mejorar la comunicación ciudadano - gobierno, a fin de priorizar no solo la participación ciudadana, si no la respuesta efectiva ante las necesidades y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, se establece que es preciso contar con una herramienta que permita aplicar microsegmentación, es decir, enviar mensajes diferenciados según las características demográficas, ubicación e intereses de los ciudadanos. Por ejemplo, hablar de becas educativas a los jóvenes, programas sociales a las madres cabeza de hogar, servicios de salud a los adultos mayores, entre otros aspectos. Esta segmentación solo es posible si se cuenta con datos y sistemas que permitan analizarlos en tiempo real, lo cual exige un sistema con capacidad analítica avanzada. Asimismo, la Alcaldía necesita habilitar canales digitales de consulta accesibles, donde los ciudadanos puedan informarse de trámites, eventos o servicios sin tener que desplazarse a las oficinas físicas. Esto

	requiere una herramienta que centralice y automatice la entrega de información de forma simple, como una comunicación automática o semiautomática. Además, se necesita una herramienta que permita a los ciudadanos reportar problemáticas del entorno, como fallas en el alumbrado público, basuras, huecos, etc., incluyendo la ubicación, fotografía y descripción del problema. Pero no basta con recibir reportes, se debe contar con una herramienta que permita hacer seguimiento a cada caso, clasificarlos según su estado (pendiente, en proceso, solucionado) y dar respuesta directa al ciudadano. Esta trazabilidad es clave para fortalecer la confianza en la gestión pública. Para garantizar resultados inmediatos, una alta cobertura y eficiencia en el uso de los recursos públicos, la fase inicial de implementación de esta estrategia debe concentrarse en la plataforma de mensajería con mayor penetración en el país. De acuerdo con el informe Digital 2024 Colombia publicado por DataReportal, WhatsApp es la red social más utilizada por los colombianos, con una tasa de adopción que supera el 92% de los usuarios de internet, por encima de otras plataformas como Facebook (74%), Instagram (69%) y TikTok (47%). Esta preferencia no solo se mantiene constante en todos los rangos de edad, sino que además es transversal en términos geográficos y socioeconómicos. Por esta razón, dirigir los esfuerzos de participación y relacionamiento a través de WhatsApp garantiza un mayor alcance, menor curva de aprendizaje para el ciudadano y mayor receptividad frente a las campañas institucionales. Así, se logra no solo impactar una mayor población desde el inicio, sino también evitar desarrollos o integraciones costosas en redes de menor uso. En consecuencia, la solución tecnológica requerida debe estar diseñada específicamente para operar en este entorno, aprovechando al máximo su ecosistema y funcionalidades avanzadas. En este contexto, resulta indispensable que la solución tecnológica a implementar no solo facilite la interacción y atención ciudadana, sino que habilite la construcción orgánica, descentralizada y escalable de comunidades digitales activas, promoviendo un modelo de participación ciudadana sostenible, replicable y con efecto multiplicador. Esta necesidad implica contar con una funcionalidad específica que permita a los ciudadanos invitar a otros ciudadanos a sumarse a la red institucional de participación, replicando el mensaje y generando estructuras de conexión en red. Para ello, se requiere que el sistema cuente con un mecanismo robusto de enlaces únicos de referimiento —comúnmente denominados bulk share links—, los cuales permiten crear rutas individuales de incorporación, asociadas a nodos de origen y seguimiento, dentro de un árbol estructurado de propagación. Este modelo de referimiento permite, no solo rastrear el origen, la profundidad y el impacto de cada conexión ciudadana, sino también

	medir y fortalecer el crecimiento progresivo y estructurado de la red participativa, lo cual es esencial para consolidar una ciudadanía empoderada, informada y comprometida con la gestión pública a necesidad no se define en términos genéricos de mensajería o CRM, sino como una solución tecnológica que permita construir redes de participación ciudadana con trazabilidad total, efecto multiplicador controlado y capacidad analítica embebida para gestionar comunidades digitales segmentadas. Dado que la solución tecnológica a implementar será un canal directo y estratégico de interacción con la ciudadanía, su funcionamiento debe ser estable, seguro y continuo, sin interrupciones que comprometan la calidad del servicio o la confianza institucional. Por lo tanto, se requiere que el proveedor del software cuente con un equipo de soporte técnico altamente calificado, capaz de atender y resolver de manera oportuna cualquier falla, contingencia o incidente que pueda surgir durante la operación diaria del sistema. Este soporte debe contemplar canales formales de atención, tiempos de respuesta definidos y protocolos de solución efectivos, de tal forma que se garantice la disponibilidad del servicio, la integridad de los datos, y la resolución inmediata de problemas que puedan afectar la interacción entre la Alcaldía y los ciudadanos. Otra necesidad fundamental es optimizar los recursos humanos del equipo de atención ciudadana. No todos los casos requieren intervención humana, por lo que es importante contar con una herramienta que combine automatización con atención personalizada, permitiendo escalar conversaciones a agentes humanos o asistentes con inteligencia artificial según sea necesario. Esta atención híbrida mejora la eficiencia operativa y asegura una respuesta más adecuada. Para ampliar el alcance institucional y fomentar una participación activa, la Alcaldía también requiere de una herramienta que permita a los propios ciudadanos invitar a otros a sumarse, construyendo una red que crezca de manera orgánica. Este efecto multiplicador potencia la difusión de la información y la consolidación de comunidades digitales comprometidas con la ciudad. Finalmente, se requiere una herramienta que permita gestionar, supervisar y medir todas las interacciones desde un único panel y/o interfaz. Es decir, que permita al equipo de la Alcaldía clasificar conversaciones, distribuirlas entre diferentes áreas, registrar tiempos de respuesta, almacenar historiales y generar estadísticas para la toma de decisiones y la inversión de recursos públicos, generando así un mayor impacto. Lo anterior en consonancia con los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, conforme lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 1341 de 2009 modificado por el

artículo 13 de la Ley 1978 de 2019, y el Decreto 1064 de 2020 son:

- *Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la Ley, con el fin de promover la inversión y el cierre de la brecha digital, contribuir al desarrollo económico, social y político* de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos.

- Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación.

Ahora bien, la propiedad intelectual se divide en dos ramas, derechos de autor y de propiedad industrial, en lo que respecta a lo que nos atañe, esto es, los derechos de autor, se encuentran regulados por la Ley 23 de 1982 mediante la cual se contempló que "(...) Los autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita por la presente Ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta Ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de programas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor (...)"

Específicamente, en lo que respecta al desarrollo de software, el Decreto 1360 de 1989 "Por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor", dispuso que "(...) el soporte lógico (software) se considera como una creación propia del dominio literario (...)" y, "(...) comprende uno o varios de los siguientes elementos: el programa de computador, la descripción de programa y el material auxiliar (...)", entendiendo por cada uno de ellos las siguientes descripciones:

"(...) a) "Programa de computador": La expresión de un conjunto organizado de instrucciones, en lenguaje natural o codificado, independientemente del medio en que se encuentre almacenado, cuyo fin es el de hacer que una máquina capaz de procesar información, indique, realice u obtenga una función, una tarea o un resultado específico.

b) "Descripción de Programa: Una presentación completa de procedimientos en forma idónea, lo suficientemente detallada para determinar un conjunto de instrucciones que constituya el programa de computador correspondiente. c) "Material auxiliar": Todo material, distinto de un programa de computador o de una descripción de programa, creado para facilitar su comprensión o aplicación, como, por ejemplo, descripción de problemas e instrucciones para el usuario (...)" En igual sentido, la Ley 565 de 2000 "Por medio de la cual se aprueba

	el "Tratado de la OMPI -Organización Mundial de la Propiedad Intelectual- sobre Derechos de Autor (WCT)", adoptado en Ginebra, el veinte (20) de diciembre de mil novecientos noventa y seis (1996)", en su artículo 3 dispone que "(...) Los programas de ordenador están protegidos como obras literarias en el marco de lo dispuesto en el Artículo 2 del Convenio de Berna. Dicha protección se aplica a los programas de ordenador, cualquiera que sea su modo o forma de expresión (...)" En el mismo sentido, en su artículo 5 ibidem refiere a la protección que por derecho de autor debe darse a las compilaciones de bases de datos, sea cual sea su forma. Así pues, se tiene que el soporte lógico (software) cuenta con protección jurídica desde los derechos autor y, de ellos, se desprenden, dos derechos, los morales y los patrimoniales. "(...) Los derechos patrimoniales permiten a los titulares de derechos percibir una retribución económica por que terceros utilicen sus obras. Los derechos morales permiten que el autor o el creador tomen determinadas medidas para preservar y proteger los vínculos que los unen a sus obras (...)" El artículo 12 de Ley 23 de 1982 modificado por el art. 5 de la Ley 1520 de 2012 y modificado por el art. 3 de Ley 1915 de 2018, dispuso frente a los derechos patrimoniales que los mismos comprenden el derecho exclusivo a "(...) reproducir la obra; Efectuar una traducción, una adaptación, un arreglo o cualquier otra transformación de la obra, y Comunicar la obra al público mediante representación, ejecución, radiodifusión o por cualquier otro medio (...)" La norma ibidem también contempló la creación de un Registro Nacional de Derechos de Autor "(...) para el registro de las distintas obras y producciones, de los actos y contratos que se refieran las mismas, y a las asociaciones de autores.", cuya finalidad es "(...) dar publicidad al derecho de los titulares y a los actos y contratos que transfieran o cambien ese dominio amparado por la ley, y dar garantía de autenticidad y seguridad a los títulos de propiedad intelectual y a los actos y documentos que a ella se refieren." Que Registro Nacional del Derecho de Autor fue reglamentado por el Decreto 460 de 1995 el cual prevé, entre otros, que "los datos consignados en el Registro Nacional del Derecho de Autor se presumirán ciertos, hasta tanto se demuestre lo contrario" Por lo anterior, es indispensable identificar, en primer lugar, quién cuenta con la capacidad técnica comprobada para desarrollar y suministrar una solución tecnológica que responda de manera específica y efectiva a la necesidad planteada. Esta evaluación debe considerar no solo la idoneidad funcional del software, sino también el régimen jurídico aplicable en materia de derechos de autor, dado que la titularidad sobre los elementos protegidos —como la arquitectura, lógica de operación y funcionalidades exclusivas— puede limitar legítimamente su oferta a un único proveedor. En este sentido, garantizar el respeto a los derechos de propiedad intelectual, al tiempo que se asegura la eficiencia y legalidad en el uso del recurso público, es fundamental para la validez y sostenibilidad del proceso contractual.

	Teniendo en cuenta la necesidad planteada, y las facultades otorgadas mediante el artículo tercero del Decreto 198 de 2025 que modificó el Decreto 106 de 2025, que reza: "*ARTÍCULO TERCERO Adicionar un artículo Octavo A al Decreto Distrital No. 106 de 2025, el cual quedará así: "ARTÍCULO OCTAVO A: DELEGACIÓN ESPECIAL EN EL DIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Delegar en el Director de servicios administrativos la facultad para contratar y ordenar el gasto, en los procedimientos de selección de contratistas bajo la modalidad de selección de contratación directa que corresponda a la suscripción de contratos de arrendamiento, comodatos, renovación y/o adquisición de licencias y/o software. Esa atribución comprende la elaboración de los documentos y realización de las actuaciones que se requieran durante las etapas del planeación, selección, y la suscripción del contrato."* me permito remitir este requerimiento técnico en aras que desde su despacho se analice la necesidad planteada y la manera de satisfacerla, agotando las actuaciones administrativas que sean necesarias.
OBJETO PROPUESTO	***"IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA"***
ESPECIFICACIONES DEL OBJETO CONTRACTUAL	La herramienta deberá cumplir con lo siguiente: **Información y Comunicación** - Consulta de trámites, servicios, noticias y eventos desde WhatsApp. - Envío de mensajes masivos segmentados según barrios o perfiles demográficos de los ciudadanos. - Bandeja de entrada ciudadana personalizada con mensajes históricos de la Alcaldía. **Atención Ciudadana Híbrida** - Inico de atención automatizada (chatbot). - Escalamiento a agentes humanos o a un asistente de IA según el caso. **Gestión de Reportes en Tiempo Real** - Envío de reportes territoriales por parte de los ciudadanos con foto, ubicación y descripción.

	- Estados del reporte: Pendiente, En proceso y Solucionado. - Consulta del estado del reporte por parte del ciudadano desde WhatsApp. - Analíticas avanzadas de los reportes, discriminadas por tipo de reporte, ubicación, estado de resolución. **Registro y Red de Referidos** - Registro automatizado del ciudadano desde WhatsApp. - Módulo de referidos: cada ciudadano puede invitar a otros mediante enlace único. - Visualización de red de invitados. - Posibilidad de implementar incentivos. Con respecto a la Tecnología y Soporte: • Soporte Multiagente - Múltiples agentes atendiendo desde una única cuenta de WhatsApp. - Organización por áreas (salud, movilidad, servicios públicos). - Derivación automática según tipo de consulta. - Supervisión de calidad (notas internas, revisión de chats, alertas). • Panel de Gestión y Estadísticas - Dashboard en tiempo real con métricas de atención y tiempos de respuesta. - Historial ciudadano completo accesible a cualquier agente. • Archivos y Adjuntos - Posibilidad de compartir imágenes, documentos y otros archivos vía WhatsApp. Con respecto al Análisis y CRM Integrado: • CRM Ciudadano

	- Registro de interacciones. - Seguimiento de casos. - Prevención de duplicidades en las bases de datos. • Analítica Avanzada - Microsegmentación por barrio, comuna, vereda u otras variables. - Encuestas interactivas en tiempo real. - Seguimiento del comportamiento ciudadano en la plataforma. Con respecto a la Arquitectura y Seguridad: • Integración oficial con WhatsApp API (Meta). • Plataforma modular y escalable. • Cumplimiento de normativas de protección de datos nacionales e internacionales. • Interfaz intuitiva para la configuración de campañas de mensajes y monitoreo. **Integración con Dossier:** • La plataforma deberá tener la capacidad de integrarse al sistema Dossier para registro de PQRS ciudadanas, a través de APIs, en el momento en que el sistema Dossier implemente sus APIs de integración. **Integración con Redes Sociales:** • La plataforma se implementará solamente con WHATSAPP, pero deberá tener la capacidad de integrarse con INSTAGRAM Y FACEBOOK. **Casos de Uso:** • Trámites y reportes ciudadanos 24/7. • Campañas informativas y de participación ciudadana

	microsegmentadas. • Encuestas para conocer opiniones y mejorar servicios públicos. • Expansión de la red ciudadana mediante el módulo de referidos. • Automatización de las comunicaciones con los ciudadanos o derivación a agentes humanos o de inteligencia artificial. • Reportes ciudadanos territoriales (huecos, basuras, etc) <u>Hitos a cumplirse dentro del desarrollo del contrato:</u> • Hito 1: Setup y diagnóstico inicial Objetivo: Establecer las bases técnicas, estratégicas y funcionales del canal automatizado de atención ciudadana vía WhatsApp. Actividades detalladas: - Reuniones de inicio con equipos del municipio para establecer objetivos de atención, públicos meta y procesos clave. - Levantamiento de requerimientos institucionales: flujos deseados, tiempos de respuesta, tipo de usuarios (ciudadanos, internos, etc.). - Definición de casos de uso y estructura de flujos conversacionales (FAQ, reportes, solicitudes, encuestas, etc.). - Gestión de la creación del canal oficial de WhatsApp Business API con Meta, validación de la cuenta y número institucional. - Configuración técnica inicial de la plataforma (WABA) y asociación con la herramienta de gestión conversacional. - Integración de branding visual y datos básicos del municipio (logo, horarios, mensaje de bienvenida, etc.). • Hito 2: Implementación técnica y primeros flujos Objetivo: Desarrollar, implementar y validar los primeros flujos conversacionales funcionales y operativos. Actividades detalladas: - Desarrollo de los primeros flujos conversacionales definidos en el diagnóstico (ej. “reportar incidente”).

	- Uso de lenguaje natural, botones interactivos, menús rápidos y lógicas condicionales. - Configuración de mensajes automáticos, menús de navegación y respuestas inteligentes. - Pruebas internas y simulaciones de conversación para asegurar comprensión, funcionalidad y usabilidad. - Ajustes y validaciones con equipo del municipio (al menos 1 iteración). - Activación en ambiente de pruebas piloto con usuarios reales seleccionados. - Corrección de errores y ajustes finales antes de publicación oficial. • Hito 3: Capacitación y lanzamiento oficial Objetivo: Empoderar al equipo del municipio para operar, monitorear y escalar el uso del chatbot de forma autónoma. Actividades detalladas: - Capacitación presencial o virtual al personal designado (hasta X funcionarios), cubriendo: - Uso de la plataforma conversacional. - Supervisión de conversaciones y derivaciones a operadores humanos. - Interpretación de reportes e indicadores clave. - Buenas prácticas de atención automatizada. - Entrega de manuales de uso técnico y operativo. - Activación pública del canal (corte de cinta digital). - Apoyo en estrategia de difusión en redes, página web o impresos institucionales para promover el uso del canal. - Configuración de mensajes masivos para informar a los ciudadanos sobre la nueva herramienta.

	• Hito 4: Fortalecimiento de la operación Objetivo: Mejorar y escalar el uso del canal mediante ajustes continuos, nuevas funcionalidades y analítica conversacional. Actividades detalladas: - Recolección de feedback ciudadano y análisis de métricas conversacionales (drop rate, satisfacción, intentos fallidos). - Rediseño y mejora de flujos según comportamiento real y necesidades emergentes. - Segmentación avanzada de audiencias para mensajes proactivos (ej. por barrio, tipo de solicitud, etc.). - Carga de nuevos flujos y automatizaciones adicionales (ej. encuestas de satisfacción, campañas de salud, recordatorios). - Soporte técnico y funcional ante incidencias, solicitudes de cambio o actualización de contenido. - Monitoreo continuo del canal y acompañamiento estratégico en la evolución del servicio.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	**1.** Acatar las directrices que durante el desarrollo del contrato la Entidad y el supervisor imparta. **2.** Colaborar con la entidad en lo que sea necesario para que el objeto contratado se cumpla y que éste sea de la mejor calidad. **3.** Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales. **4.** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. **5.** Suscribir el contrato y cumplir con los requisitos de legalización, en la oportunidad establecida para el efecto. **6.** Cumplir con las normas sobre seguridad social integral (salud, pensiones, riesgos profesionales), así como, parafiscales (ICBF, Sena, cajas de compensación) cuando a ello hubiere lugar. **7.** Cumplir con normas laborales establecidas en el código

	sustantivo del trabajo respecto del personal utilizado en el cumplimiento del objeto contractual **8.** Cumplir con las normas tributarias, pagando los impuestos y retenciones a que haya lugar de conformidad con el estatuto tributario. **9.** Informar oportunamente al supervisor del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este. **10.** Presentar los documentos necesarios para la legalización y perfeccionamiento del contrato. **11.** Mantener una estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión de la ejecución del objeto contractual **12.** Informar oportunamente al supervisor del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del mismo. **13.** Presentar los documentos necesarios para la legalización y perfeccionamiento del contrato **14.** Cumplir con las especificaciones técnicas requeridas por la Entidad y ofertadas en la propuesta. **15.** Todas las deficiencias deberán ser subsanadas por el proveedor, a plena satisfacción del supervisor. **16.** Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato imparta El Distrito de Barrancabermeja– Secretaría distrital de Planeación, a través de la persona que llevará a cabo la Supervisión del contrato. **17.** El Contratista se obliga para con El Distrito de Barrancabermeja - Secretaría Distrital de Planeación a ejecutar el objeto del contrato en los plazos establecidos, bajo las condiciones económicas, técnicas y financieras estipuladas en las cláusulas correspondientes y de acuerdo con la propuesta **18.** Garantizar durante la ejecución del contrato el personal profesional Equipo Mínimo que estará en la ejecución contractual y que fueron objeto de evaluación durante el proceso de selección.
VALOR	El presupuesto oficial, deberá determinarse a partir del análisis del sector.
FORMA DE PAGO	El Distrito de Barrancabermeja, cancelará al contratista el valor del contrato mediante CUATRO (4) ACTAS PARCIALES por valor igual, una vez se cumplan los hitos establecidos en las especificaciones del

	objeto contractual. **NOTA 1: DOCUMENTOS SOPORTE:** El contratista deberá para su pago, presentar la factura o la cuenta de cobro, según sea el caso, constancia de pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, riesgos profesionales de conformidad con el artículo 23 parágrafo 1 de la Ley 1150 de 2007, presentación de informe final por parte del contratista y demás documentos requeridos para el pago de la cuenta. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos de los desembolsos de los que trata la presente cláusula, el contratista deberá acreditar el pago de los aportes parafiscales y su afiliación obligatoria y pago actualizado al sistema de seguridad social, salud y pensiones, conforme al artículo 182 de la ley 100 de 1993, a ley 789 de 2002, el decreto 1703 de agosto 2 de 2002, la Leyes 797 y 828 de 2003 y el decreto 510 de 2003. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago respectivo se hará con sujeción a la programación anual de caja PAC de conformidad con la Ley 80 de 1993, la Ley orgánica de presupuesto y sus decretos. Las sumas que la entidad contratante se obliga a pagar están sujetas a las apropiaciones presupuestales y a la situación de fondos del (PAC). **PARÁGRAFO TERCERO:** En consecuencia, el precio incluye todos los gastos, directos e indirectos, derivados de la celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos, entre otros, los gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamientos, transporte, alojamiento y alimentación de la totalidad del equipo de trabajo; desplazamiento, transporte y almacenamiento de materiales, herramientas o toda clase de equipos necesarios, honorarios y asesorías en actividades relacionadas con la ejecución del contrato, la totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato; las deducciones a que haya lugar y en general, todos los costos en los que deba incurrir el CONTRATISTA para la cumplida ejecución del contrato. NOTA: El Distrito de Barrancabermeja no reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste realizado por el CONTRATISTA en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requiera para la ejecución del contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de la propuesta **PARÁGRAFO CUARTO**: Las demoras en el pago originadas por la presentación incorrecta de los documentos requeridos, serán responsabilidad del contratista y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza. **PARÁGRAFO QUINTO**: El contratista se compromete y obliga a la cancelación de los gravámenes del Orden Departamental y autoriza la retención de gravámenes de Orden Municipal a que hubiese lugar.

	PARÁGRAFO SEXTO: El contratista autoriza al Municipio, para que, por conducto de la Tesorería, efectúe de los desembolsos a su favor, las deducciones por concepto de los tributos departamentales y municipales y legales a que hubiere lugar, teniendo en cuenta para la respectiva deducción, los parámetros que para tal efecto haya establecido la disposición que dio origen al gravamen. En el evento de ampliarse el plazo inicial, no habrá lugar a reconocimiento económico alguno para el consultor, teniendo en cuenta la forma de pago.
PLAZO	El término de duración del contrato será de CINCO (05) MESES, sin superar el 30 de diciembre de 2025. La vigencia de uso del software se extenderá hasta por doce (12) meses, contado a partir del cumplimiento del primer hito.

TIPO DE IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL (Marcar con una X)	**FUNCIONAMIENTO**	**INVERSIÓN**
	X	

ALCANCE AL PLAN DE DESARROLLO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	N/A
PROGRAMA	N/A
META PLAN DE DESARROLLO	N/A
BPIN	N/A
BPPID	N/A

RESPONSABLES

FIRMA DE QUIEN ELABORÓ EL INFORME TÉCNICO	--- DIANA JANETH RODRIGUEZ SUAREZ Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. --- CATHERINE ANDREA OLIVEROS GÒMEZ Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Protocolo. --- LUIS ALBERTO ARISMENDI SOLANO Vo. Bo. Gerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.