Barrancabermeja, Agosto de 2025

Señores:
PLANIDEA S.A.S.
NIT: No. 900597971-3
Dirección: Carrera 63 C 96 A 136 BL 53, APTO 308
Celular: 3113520956
e-mail: info@planideaco.com
Medellin.

ASUNTO: INVITACIÓN PARA LA PRESENTACION DE LA HOJA DE VIDA EN LA CONTRATACION DIRECTA CUANDO NO EXISTA PLURALIDAD DE OFERENTES.

Por medio del presente oficio, lo invitamos a participar en el proceso de contratación directa para: **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"**

1. CONDICIONES DEL PROCESO DE CONTRATACION:

- VALOR OFRECIDO: **DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS MCTE ($240.000.000). incluido IVA y descuentos de ley.**

- **PLAZO:** El término de duración del contrato será de CUATRO (04) MESES Y QUINCE (15) DIAS, 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

- **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.

ALCANCES:

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)

Hitos a cumplirse dentro del desarrollo del contrato:

- 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

La documentación deberá ser cargada en SECOP II en su totalidad, sin excepción, y en el mismo día que se le requiera, de lo contrario no se podrá dar continuidad al proceso de contratación.

Por último, le solicitamos revisar los documentos y estudios previos anexos al contrato antes de su aprobación en plataforma.

2. REQUISITOS A ACREDITAR

El promitente contratista deberá allegar con la respuesta de la Invitación a presentar la hoja de vida, los siguientes documentos para la suscripción del contrato.

Jurídicos:

1. Carta de respuesta a la Invitación de presentar la oferta en la contratación directa .
2. Oferta Comercial (contratista)
4. Certificado de Cámara de Comercio (expedición no superior a un (1) mes)
6. Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía representante legal.
7. Certificado de antecedentes Fiscales y Disciplinarios de la persona jurídica.
8. Certificado antecedentes Fiscales, judiciales, medidas correctiva, CERTIFICADO LEY 2097 DE 2021. Registro de Deudores Alimentarios Morosos -REDAM) certificado de antecedentes de delitos sexuales contra menor de 18 años del representante legal
9. Fotocopia del RUT persona jurídica
10. Certificado de inhabilidades e incompatibilidades
11. Certificación de cumplimiento de obligaciones con el sistema general de seguridad social integral y aportes parafiscales emitida por el contador y/o revisor fiscal.

Técnicos y de experiencia:

1. Certificados de experiencia (4 contratos)
2. Certificado de Registro de Soporte Lógico - Software, expedido por el Ministerio del Interior, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Unidad Administrativa Especial - Oficina de Registro
3. Certificado de titularidad y exclusividad de soporte técnico y comercialización de la solución tecnológica (expedición no superior a un (1) mes)
4. Hojas de Vida del personal Propuesto para la realización de soporte a La solución tecnológica.

Cordialmente,

JOSE MIGUEL QUINTANA ZAPATA
DIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Alcaldía Distrital de B/bermeja

Proyectó: _____
Aspectos jurídicos : Yordyn E. Sanchez Santamaria - D.S.A.