ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

CONTRATACION DIRECTA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA VIRTUAL (CHATBOT) BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ASI FORTALECER LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO POR PARTE DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR

I. Introducción

De conformidad con los postulados definidos en el numeral 7,4 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993, corresponde a la entidad estatal contratante, señalar la conveniencia o inconveniencia del objeto a contratar y las autorizaciones y aprobaciones para ello, por lo que se analizarán o impartirán con antelación al inicio del proceso de selección del contratista o al de la firma del contrato, según sea el caso.

Que se hace necesario por parte del Departamento realizar, la elaboración de unos adecuados estudios previos, la verificación oportuna de la necesidad que existe en la entidad, el análisis de las distintas alternativas que existen para satisfacerla, la verificación de las condiciones y precios del mercado, etc., para determinar el éxito de los procesos de selección y de la ejecución del contrato en todas las etapas.

Que de conformidad a las disposiciones contenidas en el artículo 120 de la ley 2200 del año 2022 por medio de la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Departamentos, el gobernador podrá delegar funciones a su cargo en los secretarios del departamento y los jefes de departamento administrativo, excepto aquellas que respecto a la cuales existan expresa prohibición.

Que de acuerdo a lo anterior la competencia para celebrar contratos o convenios a nombre del Departamento de Bolívar se encuentra radicada en cabeza del Gobernador, el cual mediante Decreto No. 007 de 2024, realizó la delegación expresa de esta, en los secretarios de despachos y directores de la entidad, así como la realización de procesos de contratación, con el propósito de contribuir al manejo eficiente de los recursos públicos y garantizar el oportuno ejercicio de las funciones a cargo de las secretarias, gerencias, oficinas y demás dependencias de la entidad, en aras de garantizar los intereses de la entidad y el Departamento.

Que, en virtud de lo anterior, **el artículo tercero del decreto** en mención, le otorga las facultades a la Secretaria General, para comprometer contractualmente al Departamento "*Frente a cualquier modalidad de selección aplicable según las disposiciones vigentes, que implique la celebración de contratos y/o convenios, financiados con recursos propios y de cualquier otra fuente de financiación, específicamente en los que respecta a los procesos que guarden relación con la misión, objetivos y funciones asignadas a cada una de las Direcciones que integral su Secretaría*".

Que la planeación de la contratación constituye una de sus más importantes etapas, la gran mayoría de dificultades e inconvenientes en la actividad contractual se presentan por el incumplimiento por

parte de las entidades estatales del importante principio de planeación, el cual en el presente estudio previo irradia todas las actuaciones del Departamento.

Que de conformidad con lo antes señalado es recomendable que las entidades públicas establezcan, de forma clara, tanto los procedimientos internos de planeación de la contratación, en consonancia con las normas citadas, como los responsables de ejecutarlos, con el fin de garantizar no sólo el éxito de los procesos de selección, sino el resultado satisfactorio de los contratos, ya que esto no solo permite que el Estado cumpla con sus fines esenciales, sino que garantiza que lo haga de forma oportuna, eficiente y sin mayores costos, en beneficio y garantías de los derechos la comunidad en general.

El servicio al ciudadano constituye uno de los fines esenciales del Estado, orientado a optimizar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades públicas, con el propósito de asegurar el ejercicio pleno de los derechos en todas las instancias de interacción con el Estado.

Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se busca garantizar que las personas y grupos de interés accedan a los servicios institucionales a través de diversos canales de atención, aplicando como principios la calidad, el trato igualitario, la entrega de información clara, precisa y actualizada, así como la eficiencia, transparencia y oportunidad.

En coherencia con la misión estatal de servir a la comunidad, resulta fundamental contar con espacios adecuados y personal idóneo para brindar atención oportuna y de calidad a las solicitudes ciudadanas. El cumplimiento de este cometido exige que las entidades públicas orienten su gestión hacia la generación de valor público y aseguren el acceso efectivo a los derechos.

En el marco de la dimensión Gestión con Valores para el Resultado, se ha adoptado el enfoque de Estado Abierto, que busca equilibrar las expectativas ciudadanas con las responsabilidades institucionales mediante el diálogo directo, y armonizar políticas públicas que inciden en la relación Estado–ciudadano, como la transparencia y el acceso a la información, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el servicio al ciudadano como eje transversal.

Bajo esta visión, el programa Bolívar me Enamora impulsa la construcción de confianza a través de una gobernanza que reconoce al ciudadano como aliado de la administración pública, evolucionando del paradigma de gobernar para la ciudadanía al de gobernar con la ciudadanía. La transparencia, la integridad, la participación, el gobierno digital, la racionalización de trámites, el servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción, concebidos desde una perspectiva sistémica, favorecen el acercamiento entre Estado y ciudadanía mediante la apertura al diálogo, que a su vez permite la convergencia de ideas y consensos para implementar soluciones a los retos públicos y garantizar el goce efectivo de derechos.

En este sentido, el Servicio de Atención al Ciudadano se define como un instrumento transversal destinado a garantizar que todas las personas accedan, de manera oportuna, efectiva y con calidad, a sus derechos en cualquier ámbito de interacción con el Estado.

La Gobernación de Bolívar debe garantizar que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento de verdad del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

En el marco de un territorio más conectado aplicaría de forma exitosa los canales de atención no presenciales con el fin de entregar a sus ciudadanos una forma directa de comunicación, logrando mejorar la atención con oportunidad al contar con un canal 24 horas siete días a la semana, en donde está disponible toda la oferta de servicios que el Departamento de Bolívar tiene para la comunidad en general, entre las que se encuentran los servicios de Tránsito y Seguridad Vial, Impuesto vehicular, Pasaportes, Educación, Información general sobre dependencias, oficinas y servicios de la Gobernación de Bolívar, Direcciones y horarios de atención de las diferentes sedes de la Gobernación, sitios de interés y planes turísticos del departamento, vacantes laborales, becas y convocatorias de estudio vigentes, radicación auditiva de PQRSD sin adjuntos, así como todos aquellos que en adelante considere la Gobernación de Bolívar.

Teniendo esta situación como un punto a mejorar y dado el nivel de apropiación de los ciudadanos hacia los diferentes canales no presenciales de atención, brindando apoyo a las dependencias de la Gobernación en lo que respecta a la operación y soporte de la plataforma tecnológica no presencial para la atención al ciudadano, aunado a otros capítulos relacionados con la comunicación hacia la comunidad, logrando modernizar la manera de interactuar con la ciudadanía, habilitando canales de doble vía. Para hacer posible lo anterior, se requiere contar con un apoyo de parte de un tercero, con la suficiente idoneidad y organización empresarial y tecnológica, en todo lo que respecta al soporte de dicha herramienta y así poder garantizar la operación de los servicios 24/7, esto, dado el gran dinamismos y crecimiento constante del Departamento de Bolívar.

Así las cosas, la Gobernación de Bolívar, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, especialmente aquellas referidas a la promoción de una gestión pública eficiente, transparente, incluyente y centrada en el ciudadano, se encuentra en el proceso de fortalecimiento de sus capacidades institucionales en materia de atención al usuario, optimización de los canales de comunicación y mejoramiento continuo de la experiencia ciudadana frente a los servicios ofrecidos por la administración departamental. En este contexto, se considera de imperiosa necesidad la contratación de servicios con una persona jurídica cuyo objeto esté directa y funcionalmente

relacionado con la implementación de soluciones tecnológicas basadas en inteligencia artificial, particularmente en el desarrollo, despliegue y puesta en funcionamiento de chatbots o asistentes virtuales inteligentes, como herramienta estratégica para robustecer la atención integral al ciudadano en el Departamento de Bolívar.

En consonancia con los principios rectores del servicio público, en especial los de eficiencia, eficacia, economía y celeridad, así como los de participación ciudadana, transparencia y responsabilidad, previstos en la Constitución Política y desarrollados por la Ley 87 de 1993, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), y demás normativas concordantes, se hace necesaria la implementación de mecanismos innovadores que permitan a la ciudadanía interactuar con la administración pública de forma continua, ágil y efectiva, mediante canales de atención modernos, integrados y accesibles.

Actualmente, el paradigma de la transformación digital en el sector público exige no solo la digitalización de los trámites y servicios, sino también el establecimiento de estrategias orientadas al gobierno digital, la interoperabilidad institucional y el aprovechamiento de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial. En tal sentido, el uso de chatbots o asistentes virtuales se ha consolidado como una herramienta efectiva para facilitar el acceso oportuno a la información, responder inquietudes frecuentes, orientar sobre procesos administrativos, y canalizar solicitudes ciudadanas sin restricciones de horario, mediante una atención 24/7 que complementa los canales tradicionales.

Dada la creciente demanda de información y servicios por parte de los ciudadanos del Departamento de Bolívar, así como las exigencias en materia de accesibilidad, disponibilidad y calidad en la atención institucional, se hace imprescindible contar con un sistema de atención multicanal que integre de forma coherente y sincronizada diversos medios de comunicación, tales como sitios web, redes sociales, aplicaciones móviles, líneas telefónicas y plataformas de mensajería instantánea. La integración de estos canales bajo una misma lógica operativa y tecnológica garantiza no solo una respuesta uniforme y coordinada, sino también la trazabilidad de las interacciones, el análisis de datos derivados del comportamiento ciudadano, y la mejora continua del servicio.

En este orden de ideas, la contratación con una entidad estatal especializada en la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial —y que cuente con experiencia y competencia técnica en la creación de chatbots con capacidad de procesamiento de lenguaje natural, integración con sistemas internos de gestión documental, atención al ciudadano y canales digitales— se enmarca dentro de las modalidades de contratación estatal que priorizan el fortalecimiento del ecosistema de compras públicas, y la eficiencia del gasto público.

La contratación aquí propuesta no solo responde a un requerimiento técnico y funcional de la Gobernación de Bolívar en el marco de sus planes de mejoramiento institucional y atención al ciudadano, sino que también representa una estrategia de innovación pública que permitirá al Departamento posicionarse como una entidad territorial a la vanguardia tecnológica, coherente con las políticas nacionales de transformación digital y gobierno abierto. Este proceso fortalecerá la legitimidad institucional, incrementará los niveles de satisfacción ciudadana y optimizará los recursos humanos y tecnológicos al servicio de la comunidad.

Por todo lo anterior, y considerando que la implementación de un sistema de chatbot inteligente con integración multicanal no solo es viable desde el punto de vista técnico, sino también jurídicamente procedente mediante la modalidad de servicios de apoyo a la gestión, se considera justificada y necesaria la suscripción del correspondiente contrato con una persona jurídica idónea, que cuente con el conocimiento técnico, los desarrollos tecnológicos pertinentes y la experiencia acreditada en proyectos de similar naturaleza en el sector público colombiano.

Toda vez que, los servicios requeridos, de conformidad con su misión y objeto, y conforme a los retos establecidos en el Plan de Desarrollo, a través de acompañamiento y soporte, se genera la necesidad de proceder con la correspondiente contratación, además, teniendo en cuenta, que en la actualidad la Gobernación de Bolívar no cuenta en su planta de personal con el recurso humano suficiente tal como lo certifica la Dirección de Función Pública, el cual brinde el acompañamiento idóneo en los soportes, mejoras y mantenimientos de los diferentes sistemas por lo cual se hace indispensable contar con el apoyo requerido, con la experiencia necesaria con los cuales se espera seguir avanzando en el proyecto de innovación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad Gobernación de Bolívar, acorde con las disposiciones constitucionales y legales vigentes y con el objeto de satisfacer necesidades de interés general, considera necesario y oportuno contratar una persona jurídica que pueda brindar a la Gobernación de Bolívar el acompañamiento en la gestión para el apoyo en el mantenimiento, mejoras y soporte de la mantenimiento y actualización de la plataforma no presencial.

En línea con lo anterior, la Constitución Política de Colombia establece que: “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 igual forma, el artículo 74 del Decreto 297 de 2024 “Por el cual se establece la estructura de la administración del Departamento de Bolívar, se dictan reglas sobre su organización y funcionamiento, se determina la estructura interna y funciones de las dependencias del sector

central y se dictan otras disposiciones", establece que la Secretaría General tiene como función "Formular la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico y liderar su implementación en el sector central y descentralizado del Departamento".
Que, en ese sentido, y con el fin de garantizar el desarrollo de las funciones transversales y primarias descritas, la Secretaría general requiere contratar a una persona jurídica que la apoye en el cumplimiento de sus objetivos misionales y en la sistematización, digitalización y automatización de tramites de servicios al ciudadano, con el propósito de potencializar la oferta de servicios de las distintas dependencias del sector central del Departamento de Bolívar. De esta manera se garantizará el correcto funcionamiento e interrelación de las dependencias del Departamento con el único propósito de ofrecer oportunamente servicios a la ciudadanía.

Así, y en la medida que la Planta de Personal de la Gobernación de Bolívar no cuenta con el recurso humano suficiente, se propone la contratación de un aliado estratégico para el desarrollo de las actividades planteadas en la presente propuesta, esto es, contando con una persona jurídica idónea que brinde el apoyo de manera diligente y oportuna.

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea satisfacer las necesidades desprendidas del siguiente objeto contractual: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA VIRTUAL (CHATBOT) BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ASI FORTALECER LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO POR PARTE DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR".**
Para ello, el Decreto 1082 de 2015 establece y reglamenta en sus disposiciones especiales, título I, cinco (5) modalidades de selección, dentro de las cuales se enuncia en el capítulo IV la modalidad de *"Contratación Directa"* que procede, según el artículo 2.2.1.2.1.4.9, entre otros casos para los contratos suscritos entre Entidades Estatales.

Por su parte, el artículo 209 de la Constitución Política señala que "Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado". Así mismo, el artículo 95 de la Ley 489 de 1998 expresa que "las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de las funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo (…)". En ese sentido, tal y como lo establece el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas pueden celebrar contratos interadministrativos "siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos".

Que, el artículo 95 de la Ley 1474 de 2011 señala que la ejecución de los contratos interadministrativos estará sometido al Estatuto General de Contratación como regla general, sin embargo, estos podrán regirse por el derecho privado cuando la entidad ejecutora desarrolle su actividad en competencia con el sector privado o cuando la ejecución del contrato interadministrativo tenga relación directa con el desarrollo de su actividad."

Que UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., es una sociedad de economía mixta del orden distrital descentralizada indirecta de Medellín con un capital público superior al 50%, razón por la cual se considera como una entidad estatal al tenor de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley 80 de 1993, y entre su objeto social cuenta con la capacidad jurídica para la ejecución del proyecto.

Que, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. es una sociedad anónima con participación mayoritariamente pública y del Distrito de Medellín, que según certificado de existencia y representación legal, que hace parte del expediente administrativo, su objeto social es "(…) la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, tecnologías de la información y las comunicaciones, servicios de información y las actividades complementarias relacionadas y/o conexas con ellos.

Adicional a esto, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. cuenta con la experiencia necesaria para el desarrollo del proyecto tales como: prestación del servicio a través de canales virtuales para atención al cliente, cobranzas, agendamiento, comunicaciones unificadas, servicios asociados a Google (Mesa de ayuda y Google Workspace), ChatBot, mesa de ayuda virtual, entre otros.

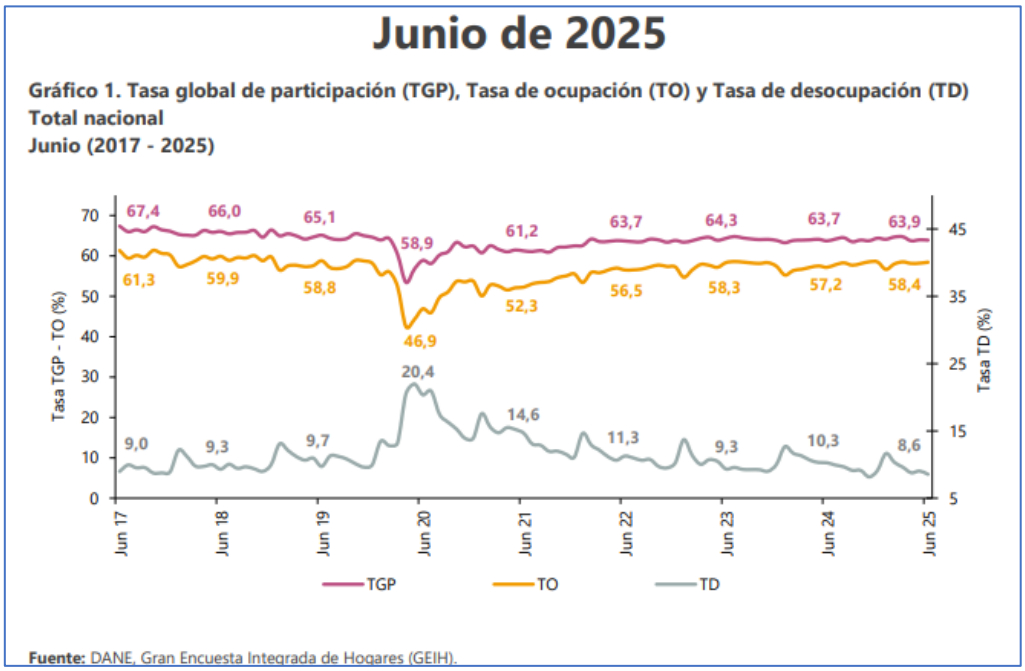
La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	PRODUCTO
80111600	Servicios de personal temporal
81111500	Ingeniería de software o hardware

II. ANALISIS DE MERCADO

Principales indicadores de mercado laboral[1]

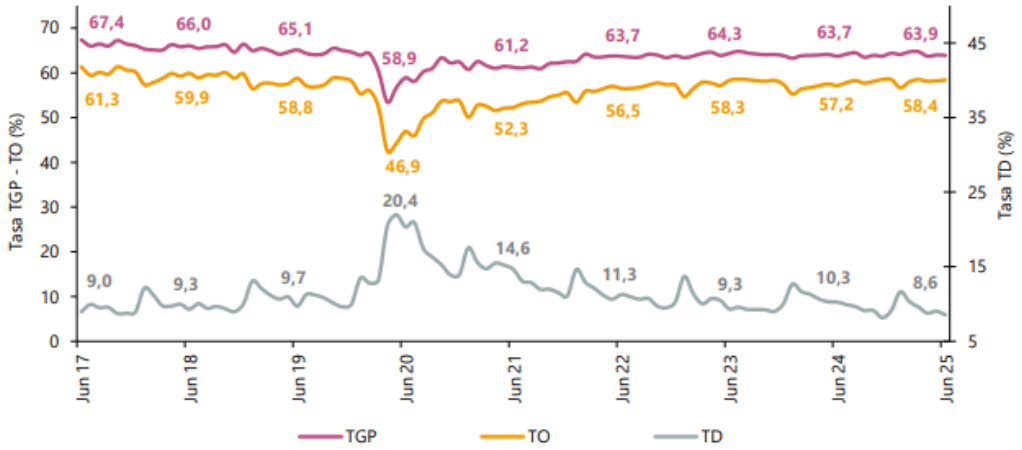
[1] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-jun2025.pdf



Total nacional mensual

Para el mes de junio de 2025, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,6%, lo que representó una disminución de 1,7 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (10,3%). La tasa global de participación se ubicó en 63,9%, mientras que en junio de 2024 fue 63,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,4%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (57,2%).

Gráfico 2. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total nacional
Junio (2017 - 2025)

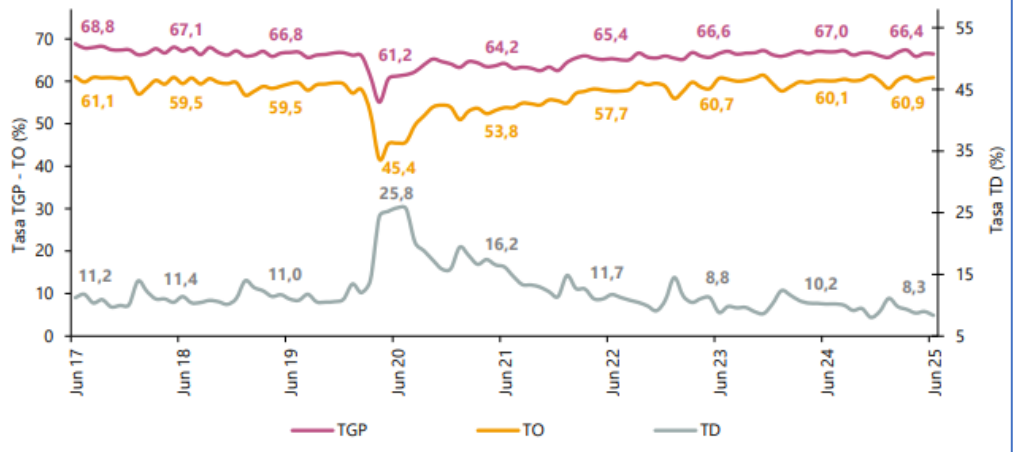


Fuente: DANE, GEIH.

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas mensual

En junio de 2025, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 8,3%, lo que representó una disminución de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2024 (10,2%). La tasa global de participación se ubicó en 66,4% y la tasa de ocupación en 60,9%, estas tasas en junio de 2024 fueron 67,0% y 60,1%, respectivamente.

Gráfico 3. Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Junio (2017 - 2025)



Fuente: DANE, GEIH.

Población ocupada según rama de actividad, mes junio 2025

En el mes de junio de 2025, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.753 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Industrias manufactureras (1,4 puntos porcentuales); Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,1 puntos porcentuales) y Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^ (0,6 puntos porcentuales).

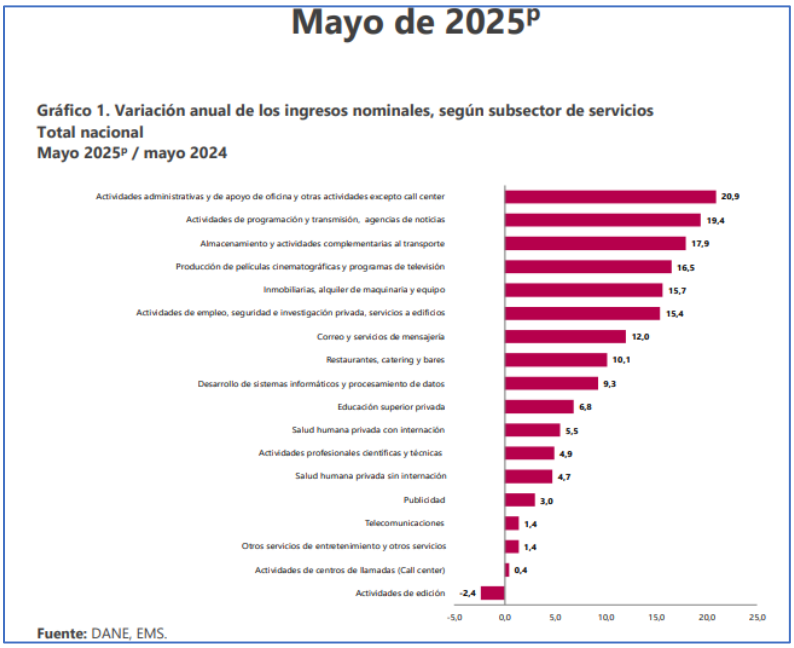
Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad
Total nacional
Junio (2024 - 2025)

Rama de actividad	Total nacional				
	Junio 2024	Junio 2025	Distribución % 2025	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	**22.922**	**23.753**	**100**	**831**	
Industrias manufactureras	2.469	2.785	11,7	316	1,4
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.681	2.922	12,3	241	1,1
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos^	645	782	3,3	137	0,6
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.711	1.822	7,7	112	0,5
Comercio y reparación de vehículos	4.026	4.131	17,4	106	0,5
Alojamiento y servicios de comida	1.686	1.768	7,4	82	0,4
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.272	3.321	14,0	48	0,2
Construcción	1.497	1.532	6,5	35	0,2
Transporte y almacenamiento	1.722	1.722	7,3	0	0,0
Actividades financieras y de seguros	449	435	1,8	-14	-0,1
Actividades inmobiliarias	346	306	1,3	-40	-0,2
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.927	1.859	7,8	-68	-0,3
Información y comunicaciones	491	367	1,5	-124	-0,5

Fuente: DANE, GEIH.

ENCUESTA MENSUAL DE SERVICIOS (EMS)[2]

[2] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-may2025.pdf



Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (mayo 2025p / mayo 2024)

En mayo de 2025, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con mayo de 2024.

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Total nacional
Mayo 2025p / mayo 2024

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	17,9	17,5	-0,1	0,5
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	12,0	12,3	0,0	-0,3
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	10,1	9,8	0,3	0,0
J	Divsión 58	Actividades de edición	-2,4	-3,6	-1,2	2,4
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	16,5	-5,6	19,5	2,6
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	19,4	18,8	0,0	0,6
J	División 61	Telecomunicaciones	1,4	-0,2	1,3	0,3
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	9,3	10,7	-1,3	-0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	15,7	16,6	-1,2	0,3
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	4,9	4,6	0,2	0,0
M	Clase 7310	Publicidad	3,0	3,0	0,0	0,0
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	15,4	15,3	0,0	0,1
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	0,4	0,4	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	20,9	16,3	0,0	4,6
P	Grupo 854	Educación superior privada	6,8	6,5	0,0	0,3
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,5	4,9	0,7	-0,1
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	4,7	2,8	1,8	0,2
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	1,4	1,2	0,7	-0,5

Fuente: DANE, EMS.

Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (mayo 2025p / mayo 2024)

En mayo de 2025, cinco de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con mayo de 2024.

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Mayo 2025p / mayo 2024

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total*	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	3,5	2,4	0,5	0,6	- -
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-1,0	-0,5	1,6	-2,0	- -
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	-1,1	2,4	-2,5	-0,9	- -
J	Divsión 58	Actividades de edición	-4,6	-2,0	-2,9	0,2	- -
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	0,5	1,1	-1,8	1,2	- -
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	-1,9	-2,2	-0,3	0,6	- -
J	División 61	Telecomunicaciones	-8,1	-4,0	-3,2	-0,9	- -
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	-1,8	-0,9	-0,7	-0,2	- -
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	0,4	0,3	0,9	-0,8	- -
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-7,8	-5,7	-2,1	0,0	- -
M	Clase 7310	Publicidad	-3,9	1,2	-4,9	-0,3	- -
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	-2,8	-1,2	-0,4	0,1	-1,3
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-2,3	0,8	-3,0	-0,2	- -
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	5,0	-1,2	7,0	-0,8	- -
P	Grupo 854	Educación superior privada	-1,9	-0,6	-0,8	0,0	-0,5
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	-2,2	-1,8	1,3	-1,6	- -
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	0,2	-1,6	1,3	0,6	- -
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	-0,6	-0,6	0,7	-0,7	- -

Fuente: DANE, EMS.

Variación anual de los salarios y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (mayo 2025p / mayo 2024)

En mayo de 2025, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los salarios, en comparación con mayo de 2024.

Tabla 3. Variación anual de los salarios y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Total nacional
Mayo 2025ᵖ / mayo 2024

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado sin agencias*	Permanente	Temporal directo	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	8,6	5,1	3,5	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	11,8	7,8	4,1	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	10,6	6,7	3,9	--
J	División 58	Actividades de edición	6,0	4,1	1,8	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	3,7	4,6	-0,9	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	4,5	2,0	2,5	--
J	División 61	Telecomunicaciones	7,6	6,6	1,0	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,7	6,6	2,1	--
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	6,8	4,4	2,4	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	8,3	5,4	2,8	--
M	Clase 7310	Publicidad	12,9	5,9	7,0	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	9,1	3,8	3,0	2,3
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	8,5	5,8	2,7	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	6,1	3,0	3,0	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	6,8	0,9	0,8	5,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,9	3,6	2,4	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	7,1	3,5	3,6	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	10,4	6,4	4,0	--

Fuente: DANE, EMS.

III. TECNICO

Para la consecución del objeto contractual, ***PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA VIRTUAL (CHATBOT) BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ASI FORTALECER LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO POR PARTE DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR,*** se requiere contratar una plataforma que permita a los ciudadanos acceder a toda la oferta institucional de la Gobernación de Bolívar de manera no presencial, y de esa forma realizar sus trámites en línea de manera ágil, fácil y sencilla, sin necesidad de estar presentes en alguna de las sedes de la Gobernación de Bolívar. (Alternativa seleccionada).

Persona jurídica con experiencia en actividades de apoyo, asistencia y acompañamiento en actividades y servicios de soporte tecnológico la cual aporte hasta tres (03) contratos celebrados cuyo objeto guarde relación con la necesidad a contratar.

ALCANCE DEL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Requerimientos de Acompañamiento y Asistencia Técnica

La persona jurídica prestará servicios a la Gobernación de Bolívar, mediante asistencia técnica especializada, asesoría y acompañamiento continuo en la formulación, implementación, integración, prueba, despliegue y mejora de las herramientas tecnológicas requeridas para fortalecer la atención al ciudadano, en el marco de las competencias y responsabilidades que la Gobernación liderará directamente como entidad responsable del desarrollo e implementación de las soluciones.

Acompañamiento en la Implementación de una Interfaz Agnóstica

Se brindará asistencia técnica a la Gobernación de Bolívar en la implementación de una interfaz agnóstica, es decir, capaz de integrarse sin fricciones con los middlewares definidos por la entidad territorial. Esta interfaz deberá ser compatible con diferentes entornos de visualización, según lo determine la Gobernación. La persona jurídica prestará su experiencia técnica para apoyar el proceso de integración y validación, bajo los lineamientos y decisiones estratégicas adoptadas por la entidad.

Las características técnicas que orientarán dicha asistencia incluyen:

- Disponibilidad: Asesoría para que la solución tecnológica diseñada por la entidad alcance altos niveles de disponibilidad, minimizando interrupciones no planificadas.

- Confiabilidad: Acompañamiento en la definición e implementación de mecanismos de respaldo y recuperación que aseguren la integridad de los datos y el correcto funcionamiento del sistema.

- Seguridad: Apoyo en la incorporación de prácticas de seguridad robustas, tales como cifrado, autenticación y control de acceso, conforme a las directrices de la entidad.

- Escalabilidad: Asesoría en la planificación de la arquitectura técnica que permita el crecimiento gradual del sistema sin afectar el desempeño.

- Mantenibilidad: Acompañamiento en el diseño de estrategias que faciliten el mantenimiento y actualización de la solución.
- Accesibilidad: Apoyo técnico para garantizar el cumplimiento de estándares de accesibilidad web conforme a lo exigido por la normativa nacional.
- Auditoría y Seguimiento: Asistencia en la estructuración de mecanismos de registro y trazabilidad de las acciones ejecutadas en la plataforma.
- Integración con Redes Sociales: Acompañamiento en la configuración de opciones de autenticación a través de redes sociales, si así lo define la entidad.
- Informes y Estadísticas: Soporte para el diseño de mecanismos que permitan generar informes periódicos sobre el comportamiento del sistema.
- Automatización de Flujo de Trabajo: Asistencia en la implementación de procesos automáticos que reduzcan la carga operativa y mejoren la eficiencia del sistema.

Aprovisionamiento Inicial

Los servicios a prestar para la Gobernación de Bolívar incluyen brindar acompañamiento técnico y metodológico en los siguientes aspectos:

- Apoyo en la selección de la tecnología de chatbot que la Gobernación determine como la más adecuada a sus necesidades.
- Asistencia en la configuración inicial de ambientes de desarrollo y pruebas.
- Apoyo en la definición y creación de roles y usuarios, tanto para la persona jurídica como para el personal designado por la Gobernación.
- Acompañamiento en la integración del chatbot con los canales de comunicación oficiales definidos por la entidad.
- Apoyo en la habilitación de entornos de prueba para validar nuevos flujos antes de su puesta en producción.

Flujos Conversacionales

Se brindará asistencia técnica para el montaje y mejora continua de los flujos conversacionales que serán desarrollados e implementados por la Gobernación. En este marco, la persona jurídica:

- Apoyará la construcción de flujos para las distintas dependencias de la Gobernación, en coordinación con los equipos responsables de contenido.
- Asesorará en la incorporación de mecanismos de registro (logs) para permitir su posterior análisis en tableros de inteligencia de negocio.
- Acompañará técnicamente los procesos de integración de APIs institucionales o de terceros, según las decisiones de la Gobernación.
- Apoyará en la inclusión de elementos multimedia y georreferenciación donde la entidad lo requiera.
- Ofrecerá asistencia continua para la actualización de flujos e integraciones, conforme a las instrucciones de la Gobernación.
- Capacitará al personal designado por la Gobernación para garantizar el manejo autónomo de los flujos conversacionales.
- Entregará los insumos requeridos para que la Gobernación pueda realizar de manera independiente las modificaciones y mantenimiento de los flujos.

Informes y Análisis de Datos

Como parte del servicio de apoyo a la gestión, la persona jurídica brindará asistencia técnica en el diseño y mejora de mecanismos de inteligencia empresarial, entre ellos:

- Acompañamiento en la creación de tableros BI que permitan visualizar interacciones, métricas de uso y datos relevantes del chatbot.
- Asistencia en la actualización de estos tableros conforme a las necesidades expresadas por la Gobernación.
- Capacitación al personal de la entidad en el uso, lectura e interpretación de dichos reportes.

Plataforma de Agentes Humanos

Se prestará acompañamiento técnico en la implementación y configuración de la plataforma que permita habilitar la atención por agentes humanos, según lo defina la Gobernación:

- Asistencia en la configuración de reglas que permitan la transferencia automática a agentes humanos en momentos críticos del flujo conversacional.
- Apoyo en la creación de roles y usuarios para la plataforma de agentes.
- Capacitación a los usuarios designados por la Gobernación en el uso de esta herramienta.

Expansión a Nuevos Canales

La persona jurídica brindará asistencia y acompañamiento para la expansión del chatbot a nuevos canales digitales, si así lo requiere la Gobernación de Bolívar:

- Acompañamiento técnico en la configuración de WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Instagram, entre otros.
- Apoyo en la personalización del widget del chatbot para su incorporación en el portal web institucional, asegurando el cumplimiento de las directrices gráficas y de usabilidad establecidas por MINTIC y gov.co.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1.Cumplir con las condiciones pactadas en el contrato con suma diligencia, ofreciendo la prestación de un servicio de calidad, ejecutando oportuna e idóneamente el objeto contratado.

2. Asistir a las reuniones a las que se le convoque en desarrollo las actividades contractuales en comendadas.

3. Presentar informes mensuales de ejecución de cada cuenta, sin perjuicio de los informes especiales que se le solicite el supervisor del contrato.

4. Al finalizar el plazo de ejecución del contrato deberá devolver al DEPARTAMENTO cualquier documento que le haya sido confiado en razón de la gestión encomendada.

5. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del presente contrato, y de la ejecución de este, de conformidad con lo establecido en las leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios.

6. Mantener la reserva profesional según la información que le sea suministrada en desarrollo del objeto contractual.

7. Estar afiliado a los sistemas de pensión y salud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 de la ley 100 de 1993, ley 797 de 2003, y cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 50 de la ley 789 de 2002. Decreto 1703 de 2002 y articulo 23 d la ley 1150 de 2007, para lo cual deberá aportar al supervisor del contrato, copia que acredite el pago de los aportes a los sistemas mencionados.

8. Cumplir sus obligaciones del sistema de riesgos laborales y salud ocupacional de conformidad con la Ley 1562 de 2012 reglamentada por el decreto 723 de 2013.

9. Conservar y responder por el buen estado (salvo deterioro por su normal uso), de los bienes que le sean entregados para el cumplimiento contractual.

10. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, informando inmediatamente a la entidad y demás autoridades competentes cuando se presenten tales peticiones o amenazas.

11. El contratista se obliga con la Gobernación de Bolívar, a tramitar todas las actuaciones correspondientes a sus funciones dentro de la ejecución de su contrato, mediante la herramienta SIGOB.

12. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza de este contrato y aquellas otras que en su momento pueda impartir el supervisor del mismo durante su vigencia.

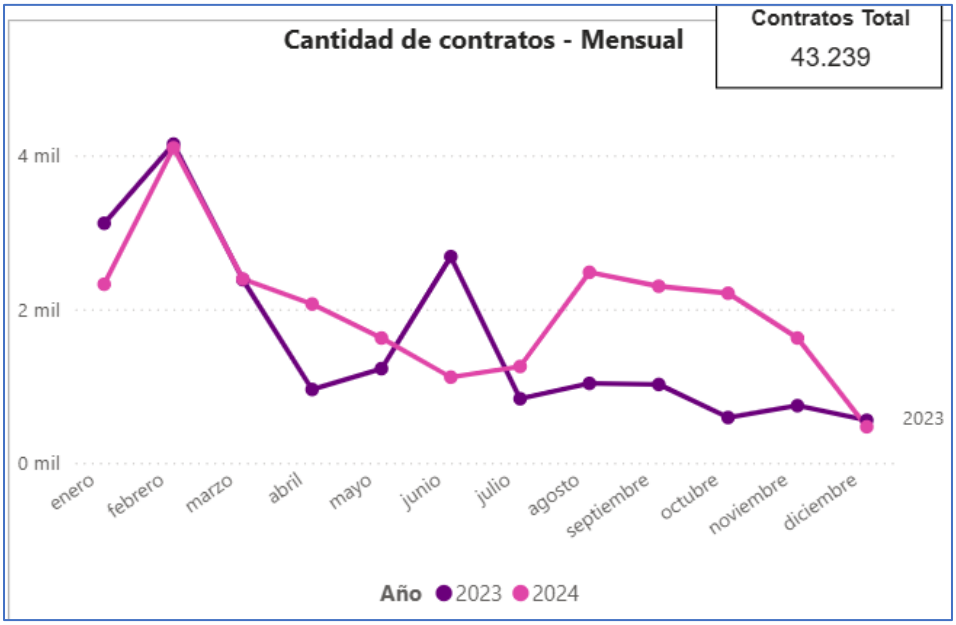
13. Cargar mensualmente los informes de ejecución con todos sus anexos en las plataformas adoptadas por la entidad y de igual forma en la plataforma SECOP II.

14. Crear el usuario de SECOP II para la relación contractual.

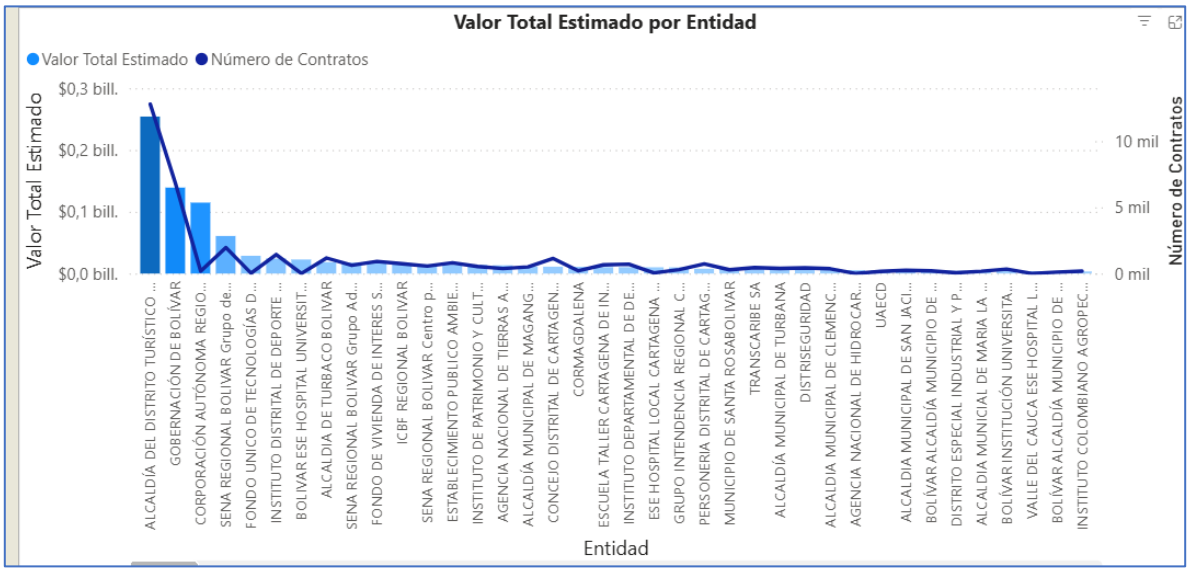
15. Realizar actividades de trabajo mediante el uso de las tecnologías (trabajo en casa) cuando el supervisor del contrato lo indique y promover el auto cuidado en casa y cumplimiento de las medidas de Bio seguridad expedida por el Gobierno nacional y la Gobernación de Bolívar.

V. Estudio de la Oferta[3]

Durante 2023-2024 se celebraron a nivel regional, un total de 43.239 contratos relacionados con los códigos de naciones unidas descrito en el presente análisis:



[3] https://www.colombiacompra.gov.co/content/herramienta-de-visualizacion-para-el-analisis-de-la-demanda-y-de-la-oferta

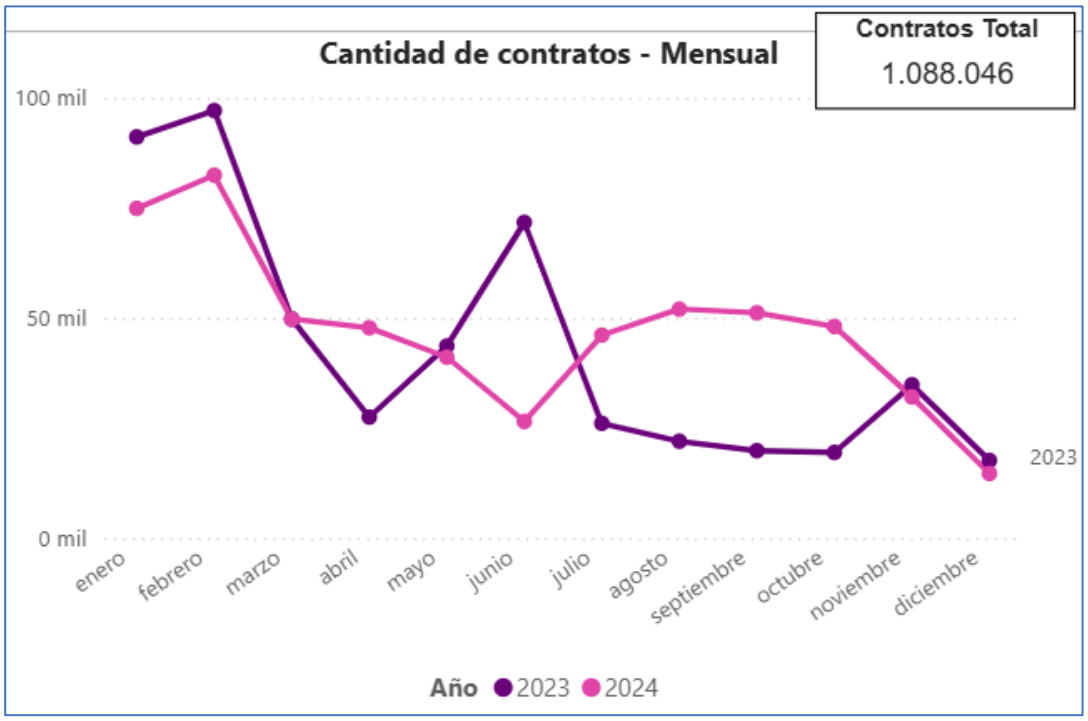


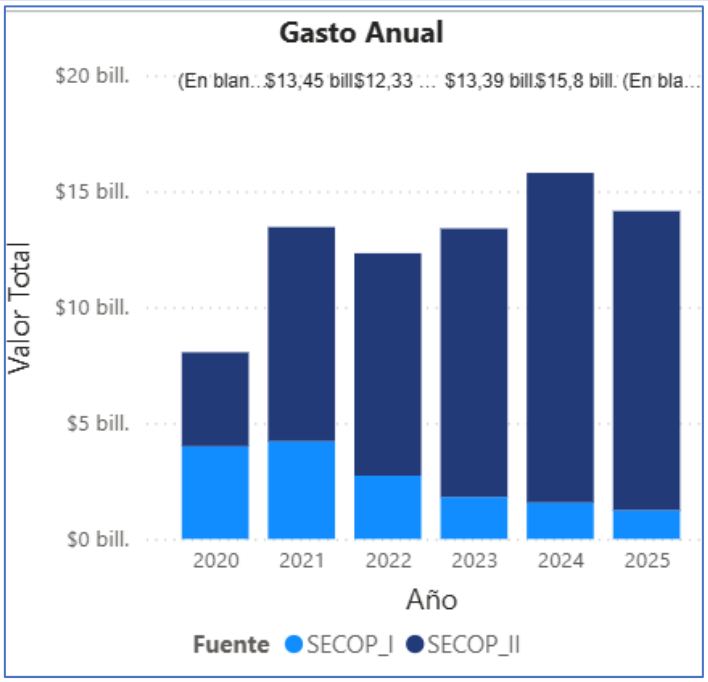
El comportamiento de la contratación según los códigos relacionados en el presente análisis es la siguiente:

Año	2023			2024			Total	
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor
⊞ 8011 - Servicios de recursos humanos	19276	$504.904.471.733	47,43%	23932	$531.198.428.351	49,90%	43208	$1.036.102.900.084
⊟ 8111 - Servicios informáticos	11	$275.175.674	0,03%	20	$28.223.289.920	2,65%	31	$28.498.465.594
⊞ 811115 - Ingeniería de software o hardware	11	$275.175.674	0,03%	20	$28.223.289.920	2,65%	31	$28.498.465.594
Total	19287	$505.179.647.407	47,45%	23952	$559.421.718.271	52,55%	43239	$1.064.601.365.678

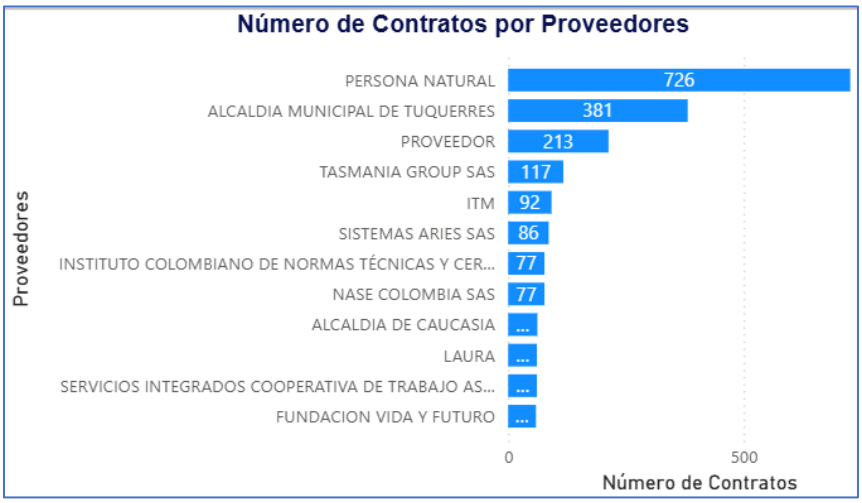
IV. Análisis de la Demanda

A lo largo de los años 2023-2024 se han celebrado a nivel nacional 1.088.046 contrataciones relacionados con el código de las naciones unidas del presente análisis:

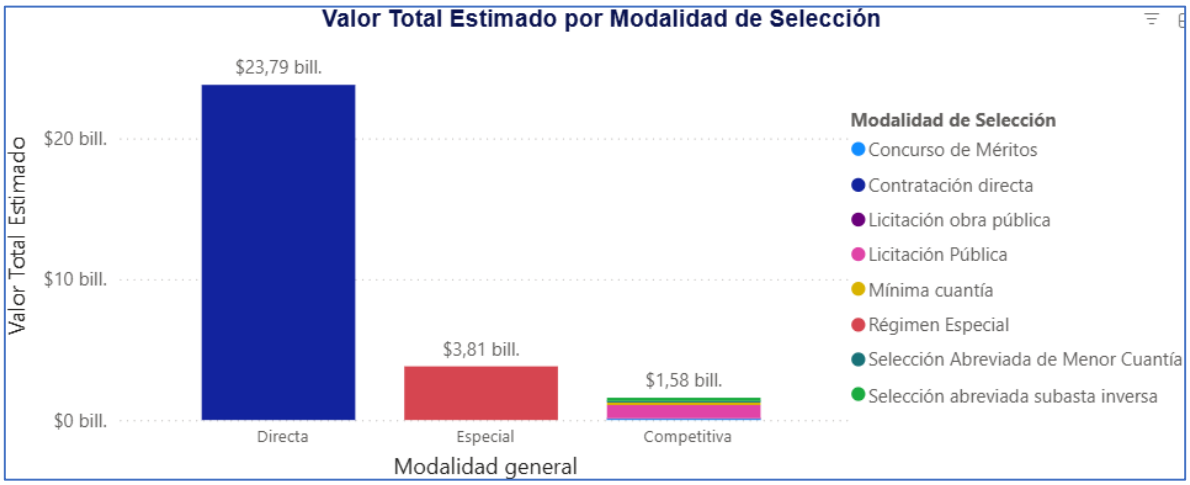

Cantidad de contratos - Mensual
Contratos Total
1.088.046
100 mil
50 mil
0 mil
2023
enero
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Año 2023 2024


Gasto Anual
$20 bill.
(En blan... $13,45 bill $12,33 ... $13,39 bill $15,8 bill. (En bla...
$15 bill.
$10 bill.
$5 bill.
$0 bill.
Valor Total
2020
2021
2022
2023
2024
2025
Año
Fuente SECOP_I SECOP_II

Los proveedores con mayor numero de contrataciones son los siguientes:



La modalidad predilecta según los códigos relacionados en el presente análisis, es la directa:



A continuación, se presenta información referente a contratos similares al objeto del presente análisis correspondiente a los años anteriores:

CONTRATO	OBJETO	MONTO
DF-2768-2024.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA LA ESTRUCTURACION E	200.000.000 COP

	IMPLEMENTACION DE SISTEMA VIRTUAL (CHATBOT) BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ASÍ FORTALECER LA ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO POR PARTE DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR.	
DF-2776-2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION, PARA LA ESTRUCTURACION E IMPLEMENTACION DE SISTEMA VIRTUAL (CHATBOT) BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ASI FORTALECER LA ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO POR PARTE DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR	200.000.000 COP

V. Análisis Económico

El valor total estimado del contrato es la suma de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS ($ 500.000.000)** EXCLUIDO IVA* incluidos todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación cuales serán cancelados por EL DEPARTAMENTO.
(numeral 21, artículo 476 del Estatuto Tributario) *

Teniendo en cuenta el objeto a contratar y lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, la modalidad de selección para la escogencia del contratista será la de contratación directa a través de la suscripción de contrato interadministrativo, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9, por el cual se dispone que el contrato interadministrativo aplica entre otros casos, para los contratos suscritos entre Entidades Estatales.

Por lo anterior el contrato se suscribirá de manera directa con el contratista UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. por cumplir con todos los requisitos para el cumplimiento del contrato. EL plazo de ejecución hasta **el 31 de diciembre de 2025**, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993.

Para constancia se firma en TURBACO-BOLIVAR, en agosto de 2025.

YISNEY VARGAS
Asesora Externa

contactenos@bolivar.gov.co
65685447 – 65684452
Vía Cartagena-Turbaco Km 3, Sector El Cortijo, Bolívar-Colombia