RESOLUCIÓN N° 3324 DEL 19 DE AGOSTO DE 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA JUSTIFICADA LA CONTRATACION DIRECTA DE CONTRATO CUYO OBJETO ES 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"

La Secretaria General del Departamento de Bolívar, en uso de sus facultades legales en especial las consagradas en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y Decreto 07 de 2024, emanado del Gobernador del Departamento de Bolívar y

CONSIDERANDO

Que en virtud del artículo 2.2.1.2.1.4.1, del Decreto 1082 del 2015 establece que: *"La entidad estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener: 1. La causal que invoca para contratar directamente; 2. El objeto del contrato; 3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista; 4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos".*

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 80 de 1993, corresponde a la entidad estatal contratante verificar la necesidad que se pretende satisfacer, evaluar alternativas, analizar condiciones del mercado y adelantar las autorizaciones y aprobaciones previas al inicio del proceso de selección, en aras de garantizar el cumplimiento de los fines estatales y la correcta ejecución contractual.

Que, en virtud de lo establecido en el artículo 120 de la Ley 2200 de 2022, el Gobernador puede delegar funciones contractuales en los secretarios de despacho y directores de la entidad, y que mediante el Decreto Departamental No. 007 de 2024, artículo tercero, se delegó a la Secretaría General la facultad de celebrar contratos y convenios relacionados con las funciones y objetivos de las dependencias que integran dicha Secretaría.

Que el servicio al ciudadano constituye uno de los fines esenciales del Estado, conforme al artículo 2 de la Constitución Política, y es deber de las entidades públicas garantizar que las personas accedan de manera oportuna, efectiva y con calidad a sus derechos y a los servicios institucionales, aplicando principios de calidad, transparencia, trato igualitario, eficiencia y oportunidad.

Que, en coherencia con las políticas nacionales de transformación digital, gobierno abierto y servicio al ciudadano —consagradas en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley

RESOLUCIÓN N° 3324 DEL 19 DE AGOSTO DE 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA JUSTIFICADA LA CONTRATACION DIRECTA DE CONTRATO CUYO OBJETO ES 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"

87 de 1993 y demás normas concordantes—, se hace necesario implementar una solución tecnológica innovadora que permita optimizar los canales de atención e interacción con la ciudadanía, incluyendo atención continua 24 horas al día, siete días a la semana, a través de múltiples canales digitales como sitios web, redes sociales, mensajería instantánea, aplicaciones móviles y otros medios no presenciales.

Que la Gobernación de Bolívar no cuenta en su planta de personal con el recurso humano ni la infraestructura tecnológica suficiente para desarrollar internamente este proyecto, situación certificada por la Dirección de Función Pública, razón por la cual se requiere contratar una persona jurídica con experiencia acreditada en el desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de chatbots con capacidad de procesamiento de lenguaje natural, integración multicanal y análisis de datos para la mejora continua del servicio.

Que la implementación de este sistema virtual tipo chatbot basado en inteligencia artificial permitirá fortalecer la capacidad institucional, optimizar la atención ciudadana, garantizar la interoperabilidad con otros sistemas y contribuir al cumplimiento de los principios de eficiencia, economía, celeridad, transparencia y responsabilidad previstos en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1712 de 2014.

Que, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, procede la modalidad de contratación directa para la suscripción de contratos interadministrativos, siendo UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. una sociedad de economía mixta con participación mayoritariamente pública y con capacidad jurídica para la ejecución del proyecto, que cuenta con la experiencia y competencias técnicas necesarias para el desarrollo del objeto contractual.

Que el valor total del contrato es de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ($ 500.000.000)** incluidos todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación de los contratos.

Que el lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos es el Portal Único de Contratación del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II).

En mérito de lo expuesto,

RESOLUCIÓN N° 3324 DEL 19 DE AGOSTO DE 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DECLARA JUSTIFICADA LA CONTRATACION DIRECTA DE CONTRATO CUYO OBJETO ES 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"

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar justificada la contratación mediante la modalidad de selección de contratación directa en los términos del artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

SEGUNDO: En los términos del artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contra el presente acto no procede recurso alguno.

TERCERO: Publicar el estudio y documentos previos, así como el contrato en el Portal Único de Contratación – SECOP II.

CUARTO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

JULIANA SOLANO CHAR JB
SECRETARIA GENERAL
DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR.

Proyectó: Karin Jalaffs – Asesora Jurídica Externa – Secretaría General
Revisó: Jorge Benavides Machado – Asesor de Despacho – Secretaría General