DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

LICITACIÓN PÚBLICA Nº SDH-LP-0006-2025

Objeto: *"PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE SERVICIO DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA A TRAVÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES DISPUESTOS PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO Y PROVEER EL SOPORTE LOGÍSTICO, TÉCNICO Y TECNOLÓGICO PARA ROBUSTECER LAS LABORES QUE CONLLEVAN A FORMAR, INFORMAR E INCENTIVAR A LA CIUDADANÍA EN TORNO A LA REALIDAD TRIBUTARIA Y SUS PRINCIPIOS, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y DE SERVICIO."*

El presente documento, se expide con base en la desconcentración efectuada a esta Subdirección de Asuntos Contractuales en el subnumeral vi. del literal b) del numeral 2.3.1.9 del Manual de Contratación de la Secretaría Distrital de Hacienda, el cual fue adoptado mediante Resolución No. SDH-000432 del 25 de noviembre de 2016, modificada mediante Resolución No. SDH-000489 del 9 de agosto de 2021 y Resolución No. SDH-000122 del 1 de octubre de 2025 y el Memorando No. 2025IE025839O1 expedido por el área técnica cuyo asunto es: " Documento de respuestas a las observaciones formuladas al Pliego de Condiciones Definitivo del proceso SDH-LP-0006-2025.*"*

OBSERVACIÓN REALIZADA POR ALMAEXPERIENCE COLOMBIA S.A.S, EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2024 A LAS 3:24 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 1:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

" *Respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar si el requisito que establece que "por lo menos uno de los contratos debe estar registrado en el código RUP 80141900" es de carácter estrictamente excluyente, o si se permitirá acreditar la experiencia mediante contratos cuya naturaleza corresponda al objeto del proceso, aun cuando no estén asociados expresamente a dicho código.*

Se sugiere la revisión de este requisito con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes, evitando favorecer de manera indirecta a determinados proponentes que cumplan específicamente con dicho código, y promoviendo así la competencia abierta y objetiva, conforme a los principios de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015.!

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, la Secretaría Distrital de Hacienda, le informa al observante que las reglas establecidas en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, son de obligatorio cumplimiento para todos los futuros proponentes y deben ser interpretadas en su integralidad para el cumplimiento del requisito.

Adicional a lo anterior, los requisitos del numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, no contienen reglas que limiten la participación de los futuros proponentes, toda vez que el requisito puede ser acreditado por cualquier oferente, tanto plural como singular.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Por lo expuesto se confirma lo establecido en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 2:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"*Con el debido respeto, solicitamos a la Entidad aclarar si el cumplimiento del requisito que indica que "al menos uno de los contratos debe estar vinculado con soporte logístico en eventos institucionales, tales como ferias, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales" debe interpretarse de manera estricta y literal, o si se permite considerar contratos que, aunque no incluyan todos los tipos de eventos mencionados, evidencien experiencia en la organización y coordinación de actividades institucionales de naturaleza similar.*

Esta solicitud tiene como finalidad garantizar la equidad y la libre competencia entre los proponentes, evitando que la literalidad del requisito limite innecesariamente la participación de oferentes idóneos, conforme a los principios de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015."

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, la Secretaría Distrital de Hacienda, le informa al observante que las reglas establecidas en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, son de obligatorio cumplimiento para todos los futuros proponentes y deben ser interpretadas en su integralidad para el cumplimiento del requisito.

Por lo expuesto, los proponentes deberán acreditar que por lo menos uno (1) de los contratos debe estar relacionado con soporte logístico en eventos institucionales y deben tener el manejo de ferias, eventos, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales.

Lo anterior en virtud de las necesidades y servicios que requerirá la Secretaría Distrital de Hacienda para la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No. 3:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Respetuosamente solicitamos a la Entidad precisar el alcance y los entregables esperados respecto al requisito que indica que "con la propuesta se deberá presentar la información de dos de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, una tipo furgón y una tipo panel, matriculados en Bogotá, aportando documentos vigentes tales como SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases, y registros de impuestos distritales al día hasta la vigencia 2025".

Solicitamos confirmar si resulta viable que dicha información se sustente mediante una carta firmada

por el representante legal del proponente, en la que se declare la disponibilidad y cumplimiento de los requisitos de los vehículos al momento de la adjudicación, sin que ello implique necesariamente la presentación anticipada de los documentos físicos."

RESPUESTA:

Una vez analizada su observación, la entidad le aclara que no resulta viable que el requisito se acredite mediante una carta firmada por el representante legal del proponente, en la que se declare la disponibilidad y cumplimiento de los requisitos de los vehículos al momento de la adjudicación.

Para el cumplimiento del requisito el proponente debe adjuntar de manera digital, junto con la presentación de la propuesta los documentos vigentes tales como seguro obligatorio de accidentes de tránsito -SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases o registros cuando aplique y estar al día hasta la vigencia 2025 con el pago de los impuestos distritales de una unidad móvil tipo furgón y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá.

OBSERVACIÓN No. 4:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Respetuosamente solicitamos a la Entidad precisar cuál es el formato, contenido o documentación esperada para dar cumplimiento al requisito establecido en los pliegos, según el cual "con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaría Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la Entidad".

En particular, solicitamos confirmar si para la etapa de presentación de la propuesta es suficiente anexar una carta de intención, manifestación de compromiso o documento suscrito por la entidad recaudadora, que acredite la disposición de suscribir el acuerdo en caso de adjudicación, o si la Entidad requiere que el convenio se encuentre formalizado y vigente desde el momento de la presentación de la oferta."

RESPUESTA:

Para dar cumplimiento al requisito el proponente debe presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaría Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la Entidad.

No es suficiente anexar una carta de intención manifestación de compromiso o documento suscrito por la entidad recaudadora.

La SDH requiere que el convenio se encuentre formalizado y vigente desde el momento de la presentación de la oferta.

OBSERVACIÓN No. 5:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Con el fin de garantizar el cumplimiento integral del requisito y optar a la máxima puntuación prevista, respetuosamente solicitamos a la Entidad precisar cuál sería el entregable ideal para acreditar la propiedad o disponibilidad del inmueble donde se prestarán los servicios de omnicanalidad, conforme a lo establecido en los pliegos.

En particular, se solicita confirmar si resulta suficiente adjuntar con la propuesta una carta de compromiso firmada por el propietario o representante legal del arrendador, acompañada de los documentos que demuestren la ubicación y disponibilidad del inmueble, o si es requisito indispensable allegar el certificado de tradición o un contrato de arrendamiento formalizado y vigente al momento de la presentación de la oferta.

Adicionalmente, se solicita aclarar la forma en que la Entidad verificará los rangos de distancia perimetral desde la sede propuesta hasta la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda (Avenida Carrera 30 # 25-90), a efectos de determinar la asignación del puntaje correspondiente."

RESPUESTA:

No es suficiente adjuntar con la propuesta una carta de compromiso firmada por el propietario o representante legal del arrendador, acompañada de los documentos que demuestren la ubicación y disponibilidad del inmueble.

El proponente deberá adjuntar con la propuesta, si es el propietario el certificado de tradición del inmueble o el documento que lo comprometa como arrendatario del lugar donde se prestaran los servicios de omnicanalidad.

Para medir la distancia entre las instalaciones de la entidad y las instalaciones del contratista se utilizará la aplicación Google Maps.

OBSERVACIÓN No. 6:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Podrían confirmarnos cuál es el periodo de validez requerido para las ofertas que debemos presentar para cada uno de los servicios en este proceso?"

RESPUESTA:

El periodo de valides de las propuestas es por un tiempo de tres meses.

OBSERVACIÓN No. 7:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

"¿Podrían confirmarnos si para la emisión de la garantía de seriedad, es necesario obtenerla a través de alguna entidad especifica o a través de un programa de contratación específico o esta se puede solicitar por medio de cualquier corredor autorizado en Colombia?"

RESPUESTA:

Revisada su observación, se informa que la póliza podrá ser solicitada por medio de cualquier corredor autorizado en Colombia

OBSERVACIÓN No. 8:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Nos podrían confirmar cual es la duración del contrato?"

RESPUESTA:

En virtud del numeral 5.4 PLAZOS DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO del Complemento Pliego de Condiciones, se informa que el plazo de ejecución del contrato será de 10 Mes(es) y/o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y la expedición del registro presupuestal.

OBSERVACIÓN No. 9:

"Para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos, agradecemos el envío de los formatos editables mencionados en el documento. Esto nos permitirá evitar modificaciones y posibles discrepancias en el proceso."

RESPUESTA:

Revisada su comunicación, se le informa al peticionario que los documentos del proceso, se encuentran en PDF editable.

OBSERVACIÓN No. 10:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Es posible enviar certificaciones de experiencia con una fecha de expedición superiores a la fecha solicitada, dado que la gran mayoría de nuestros clientes tienen sus propios criterios y políticas respecto a los tiempos e información solicitada en el momento de emitir dichos documentos?"

RESPUESTA:

Una vez revisada su comunicación, se le informa al observante que en virtud del numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, no se contempla para la

acreditación de la experiencia fechas para la acreditación de la experiencia, se recomienda revisar a cabalidad el Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 11:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Agradecemos por favor confirmar los aspectos a tener en cuenta para la experiencia requerida"

RESPUESTA:

Serán los aspectos establecidos en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones y numeral 2.4.1.1 Parámetros aplicables relacionados con la documentación presentada por el proponente para acreditar información complementaria o presentada por el proponente extranjero sin domicilio o sucursal en Colombia del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 12:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Se podría considerar el envio de certificaciones de experiencia que se ajusten a los formatos específicos utilizados por nuestros clientes, ya que parte de la información solicitada son confidenciales y no pueden ser incluidos en el documento dado los acuerdos de confidencialidad suscritos con nuestros clientes?

RESPUESTA:

El presente proceso es de carácter público y la experiencia a acreditar por los futuros proponentes debe cumplir con lo establecido en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, así como los anexos del proceso; razón por la cual no es de aceptación su observación.

OBSERVACIÓN No. 13:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, ¿sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?"

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda, dará respuesta a cada una de las preguntas formuladas por los interesados y publicará las repuestas en la plataforma SECOP II, en lo que respecta a la fecha de entrega de las ofertas esta se indicará en el Cronograma del proceso precisando que se respetarán los términos de ley para su entrega.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 14:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del proceso, agradeceríamos si pudieran confirmar ¿si la única documentación que debemos presentar en esta etapa es la que se indica en la plataforma Secop II?

RESPUESTA:

Se recomienda revisar el Complemento Pliego de Condiciones y sus anexos, toda vez que, en los mismos, se consignan los documentos que deben ser acreditados por los proponentes.

OBSERVACIÓN No. 15:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Cuantos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?"

RESPUESTA:

Revisada su observación, se precisa que, para el presente proceso de selección, se espera contar con un solo contratista para que desarrolle a cabalidad el objeto contractual.

OBSERVACIÓN No. 16:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Es viable presentar cartas firmadas por nuestro representante legal para garantizar el cumplimiento tecnico de los requisitos mencionados en los diferentes apartados del proceso de licitación y comprometernos a entregar la documentación correspondiente una vez adjudicado el proceso?

RESPUESTA:

No es viable los proponentes deberán cumplir a cabalidad con los requisitos y acreditarlos conforme a lo requerido en el documento Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 17:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Es correcto entender que es viable enviar certificaciones de experiencia que contengan al menos uno de los códigos UNSPSC identificados en la información entregada referente al proceso de licitación?"

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Una vez revisada su observación, la Secretaría Distrital de Hacienda, le informa al observante que las reglas establecidas en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, son de obligatorio cumplimiento para todos los futuros proponentes y deben ser interpretadas en su integralidad para el cumplimiento del requisito.

Adicional a lo anterior, los requisitos del numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, no contienen reglas que limiten la participación de los futuros proponentes, toda vez que el requisito puede ser acreditado por cualquier oferente, tanto plural como singular.

Por lo expuesto se confirma lo establecido en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 18:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Con el fin de evitar inconvenientes en la presentación y evaluación de las ofertas, les solicitamos amablemente confirmar la totalidad de los documentos y el tipo de formatos y documentos requeridos para cada criterio. Esto nos permitirá asegurar el cumplimiento adecuado de las ofertas y evitar posibles discrepancias."

RESPUESTA:

Se recomienda revisar el Complemento Pliego de Condiciones y sus anexos, toda vez que, en los mismos, se consignan los documentos que deben ser acreditados por los proponentes.

OBSERVACIÓN No. 19:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Por cuánto tiempo se requiere la prestación del servicio?"

RESPUESTA:

En virtud del numeral 5.4 PLAZOS DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO del Complemento Pliego de Condiciones, se informa que el plazo de ejecución del contrato será de 10 Mes(es) y/o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de las garantías y la expedición del registro presupuestal.

OBSERVACIÓN No. 20:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Es correcto afirmar que el pago de la factura será a 30 días?"

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Se recomienda al observante revisar el numeral 5.3 FORMA DE PAGO

OBSERVACIÓN No. 21:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Por favor compartir cuál será el incremento anual de tarifas que se tendrá en cuenta para el proyecto (IPC, SMMLV)."

RESPUESTA:

Una vez revisados los documentos del proceso, se tiene que en la solicitud de cotización con la que se estableció el presupuesto oficial, se determinó que, durante el año 2026, los precios no tendrán reajuste por cambio de vigencia.

Por lo anterior, no habrá incremento anual de tarifas.

OBSERVACIÓN No. 22:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Cuál es % de penalización y multas de los últimos 6 meses que ha tenido el servicio o cuál será el tope máximo, por favor especificar si será sobre la facturación mensual o sobre el total del contrato."

RESPUESTA:

Los niveles de servicio se encuentran descritos en el Anexo 3 ANS CENTROS DE EXPERIENCIA Y LOGÍSTICO Adicionalmente en el documento Pliegos Definitivos se encuentra el ítem 5.16 MULTAS, 5.17 CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA y 5.18 APLICACIÓN DE LAS MULTAS Y DE LA CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.

Así mismo, se informa que, en los últimos 6 meses, no se han presentado penalizaciones, ni multas, en la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No. 23:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Agradecemos considerar un espacio adicional a la presentación de estas inquietudes, para tener un mayor entendimiento sobre el proyecto."

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

La Secretaría Distrital de Hacienda, dará respuesta a cada una de las preguntas formuladas por los interesados y publicará las repuestas en la plataforma SECOP II, en lo que respecta a la fecha de entrega de las ofertas esta se indicará en el Cronograma del proceso precisando que se respetarán los términos de ley para su entrega.

OBSERVACIÓN No. 24:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"*Agradecemos por favor indicarnos si cuenta con un formato para enviar la oferta económica o se deja a criterio del oferente por favor especificar el modelo de facturación esperado, por ejemplo; Puesto de trabajo, hrs de logueo, entre otros."*

RESPUESTA:

El proponente debe diligenciar en el cuestionario de la plataforma SECOP II, el sobre económico, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.5 OFERTA ECONÓMICA del Pliego de Condiciones definitivo.

El modelo de facturación es mensual, sin embargo, hay algunos servicios cuya forma es un único pago. Cada uno de los servicios tiene establecida la unidad de medida en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 25:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto."

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda, dará respuesta a cada una de las preguntas formuladas por los interesados y publicará las repuestas en la plataforma SECOP II, en lo que respecta a la fecha de entrega de las ofertas esta se indicará en el Cronograma del proceso precisando que se respetarán los términos de ley para su entrega.

OBSERVACIÓN No. 26:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"*¿Es posible obtener información detallada sobre la estructura actual de la operación, incluyendo las cantidades asignadas por campaña, procesos a nivel de jefes, líderes de equipo, supervisores, coordinadores, Backoffice, agentes,calidad, formación, otros?"*

RESPUESTA:

La información sobre las cifras se encuentra publicada en el Anexo 2 Cantidad de contribuyentes atendidos por los diferentes canales y en el documento RESPUESTAS Y OBSERVACIONES AL PLIEGO SDH-LP-0006-2025.

Los procesos a nivel de jefes, líderes de equipo, supervisores, coordinadores, Backoffice, agentes, calidad, formación, otros, del contrato actual se pueden verificar en los informes de supervisión del contrato No. 241031 publicados en SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 27:

"¿De cuánto tiempo es la vigencia de la propuesta?"

RESPUESTA:

3 meses ver numeral 2.2.12 Garantía de seriedad de la propuesta del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 28:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Para qué fecha se tiene estimada el inicio de la operación?"

RESPUESTA:

Una vez se cuente con el contratista y este cumpla los requisitos de ejecución del contrato, póliza, RP y Acta de Inicio

OBSERVACIÓN No. 29:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Cuántos proveedores en total se espera contratar en este proceso?"

RESPUESTA:

Revisada su observación, se precisa que, para el presente proceso de selección, se espera contar con un solo contratista para que desarrolle a cabalidad el objeto contractual.

OBSERVACIÓN No. 30:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

"¿La propuesta puede presentarse de manera parcial teniendo en cuenta las líneas de servicio establecidas?"

RESPUESTA:

No es viable presentar propuestas parciales. Al respecto se recomienda ver el numeral 3.3 OTROS ASPECTOS DE LAS PROPUESTAS del Complemento Pliego de Condiciones el cual establece:

"*Propuesta total: Se tendrá como tal, la que se refiera a la totalidad del objeto de la presente licitación y se ajuste a las especificaciones y requerimientos técnicos mínimos.*

Propuesta parcial: No se admitirán propuestas parciales. En caso que se presenten serán rechazadas."

OBSERVACIÓN No. 31:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Sería posible enviar certificaciones por parte de nuestra casa matriz?"

RESPUESTA:

No es posible, verificar la Nota: 9 del numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones el cual establece:

"El proponente solo puede acreditar la experiencia que ha obtenido y no la experiencia de su matriz, subsidiarias o integrantes del mismo grupo empresarial."

OBSERVACIÓN No. 32:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"*Agradecemos por favor confirmar los aspectos a tener en cuenta para la experiencia requerida"*

RESPUESTA:

Ver numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 33:

PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

"¿Cuántos días de formación inicial se requieren para este proyecto?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.2. CAPACITACIÓN, se establece el tiempo de capacitación y otros elementos generales para dicho proceso.

OBSERVACIÓN No. 34:

"*Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo*

Requieren que los asesores sean contratados desde el inicio de la formación?, de ser así por favor indicarnos quién debe asumir este costo o si será un costo compartido entre el oferente y el cliente distribuido en el 50/50"

RESPUESTA:

Considerando que el cobro del personal, se realizará de manera mensual, el contratista deberá disponer de los funcionarios asignados a la ejecución del contrato desde el primer día de vinculación para que sean capacitados por la SDH.

El costo de la capacitación es asumido por la SDH.

OBSERVACIÓN No. 35:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Por favor aclarar si la formación inicial será para staff y asesores"

RESPUESTA:

La formación debe incluir todos los niveles de la operación.

OBSERVACIÓN No. 36:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Requieren que al personal se le realice algún estudio de seguridad?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de estudio requerido."

RESPUESTA:

Por parte de la SDH no se establece que al personal se le realice algún estudio de seguridad, el proceso de selección del talento humano estará a cargo del contratista, teniendo en cuenta la normatividad aplicable en el tema.

OBSERVACIÓN No. 37:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Para la prestación del servicio requieren de algún tipo de dotación?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de dotación requerida, compartirnos información a detalle sobre está necesidad."

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 12. CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA, literal A. PRENDAS INSTITUCIONALES, se establece:

"El contratista deberá suministrar carnet de identificación para la totalidad del recurso humano, dispuesto para la ejecución del contrato.
Para el recurso humano que preste atención presencial y por video llamadas el contratista deberá suministrar prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos).
El diseño de las prendas será aprobado por la supervisión de acuerdo con la imagen institucional de la SDH.
Se debe proveer a quienes prestan el servicio mínimo cada 6 meses una prenda de identificación.
En el momento de la finalización del contrato el contratista deberá recoger todas las prendas institucionales y proceder a la destrucción, haciendo llegar copia de la evidencia a la supervisión del contrato."

OBSERVACIÓN No. 38:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Agradecemos por favor compartir el rango salarial del equipo de trabajo actual."

RESPUESTA:

El proveedor debe contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal, teniendo en cuenta los perfiles requeridos para la operación de la Secretaría Distrital de Hacienda, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con la Secretaría Distrital de Hacienda y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique.

La SDH desconoce el rango salarial que el actual contratista paga a sus empleados, sin embargo, de acuerdo con la propuesta económica del proceso SDH-LP-0004-2024, actualmente los valores pagados por el recurso humano suministrado para la ejecución del contrato son:

Cargo	Valor pagado por la SDH
Jefe de operaciones de servicio	$ 11.572.000
Coordinador	$ 11.572.000
Supervisor de Servicios	$ 11.572.000
Lider de Calidad	$ 11.572.000
Minero de Datos	$ 11.572.000

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Agente profesional especializado con puesto de trabajo	$	11.572.000
Agente profesional con puesto de trabajo	$	10.991.309
Agente Técnico con puesto de trabajo	$	9.152.367
Agente general con puesto de trabajo	$	8.774.222
Agente general con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)	$	9.875.195

OBSERVACIÓN No. 39:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Agradecemos por favor compartir el perfil de los diferentes roles del equipo de trabajo requerido.

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 1. PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO, se encuentran descritos los perfiles de los diferentes roles del equipo de trabajo requerido.

OBSERVACIÓN No. 40:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Se contempla la posibilidad de migración de agentes? En caso afirmativo, por favor indicar ¿en qué porcentaje se espera realizar dicha migración?"

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda debe asegurar la continuidad en la prestación del servicio, el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación.

Si el personal seleccionado no acepta la continuidad con el nuevo contratista, deberá informarse a la supervisión.

OBSERVACIÓN No. 41:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuentan con un salario base para los perfiles requeridos? De ser así, por favor nos lo podrían compartir"

RESPUESTA:

El proveedor debe contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal, teniendo en cuenta los

perfiles requeridos para la operación de la Secretaría Distrital de Hacienda, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con la Secretaría Distrital de Hacienda y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique.

La SDH desconoce el rango salarial que el actual contratista paga a sus empleados, sin embargo, de acuerdo con la propuesta económica del proceso SDH-LP-0004-2024, actualmente los valores pagados por el recurso humano suministrado para la ejecución del contrato son:

Cargo	Valor pagado por la SDH
Jefe de operaciones de servicio	$ 11.572.000
Coordinador	$ 11.572.000
Supervisor de Servicios	$ 11.572.000
Líder de Calidad	$ 11.572.000
Minero de Datos	$ 11.572.000
Agente profesional especializado con puesto de trabajo	$ 11.572.000
Agente profesional con puesto de trabajo	$ 10.991.309
Agente Técnico con puesto de trabajo	$ 9.152.367
Agente general con puesto de trabajo	$ 8.774.222
Agente general con puesto de trabajo para atención personalizada por videollamadas (Omnicanalidad)	$ 9.875.195

OBSERVACIÓN No. 42:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿El servicio se ofrecerá en instalaciones del proveedor o del cliente?"

RESPUESTA:

La ubicación de los servicios será la siguiente:

Servicio	Ubicación
Centros de experiencia*	Instalaciones Secretaría Distrital de Hacienda
Backoffice	Instalaciones Secretaría Distrital de Hacienda
Ventanillas Red CADE**	Instalaciones Secretaría General
Omnicanalidad	Instalaciones del contratista
Atención móvil	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Ferias presenciales	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Ferias virtuales	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Visitas domiciliarias, operativos y puntos fijos	Definido por la Secretaría Distrital de Hacienda
Servicios especiales de transporte	Perímetro urbano de la ciudad de Bogotá.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

*Los centros de experiencia se encontrarán ubicados en la ciudad de Bogotá, en las siguientes direcciones:
1. Av Carrera 19 114- 65 Local 3
Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134 SuperCADE Calle 13 (Avenida Calle 13 No. 37 - 35)
SuperCADE Suba (Av. calle 145 No. 103B - 90)
SuperCADE de Engativá (transversal 113B No. 66 - 54)
SuperCADE Manitas (carrera 18 l # 70G Sur)
SuperCADE Bosa (calle 57R sur # 72D -12)
SuperCADE CAD (carrera 30 # 25 - 90)
SuperCADE Las Américas (Av. carrera 86 No. 43 - 55 sur)
SuperCADE 20 de Julio (Carrera 5A # 30C – 20 Sur.

**La red CADE donde actualmente la entidad tiene presencia se describe así:

Se precisa que los puntos de la red Cade son propiedad de la Secretaria General, pero son administrados por la Secretaria Distrital de Hacienda.

La atención de las móviles, ferias presenciales, visitas domiciliarias y operativos se desarrollarán en las diferentes localidades de Bogotá, previa programación definida por la Secretaria Distrital de Hacienda

Los servicios especiales de transporte se llevarán a cabo dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

OBSERVACIÓN No. 43:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

"¿Es posible pactar que no existe exclusividad del servicio ni de site?"

RESPUESTA:

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá ser de uno exclusivo para la Secretaria Distrital de Hacienda.

No se requiere exclusividad en las instalaciones que disponga el contratista para la atención de los servicios de la SDH.

OBSERVACIÓN No. 44:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Se estima algún porcentaje de personal en homeoffice o el 100% del mismo se debe encontrar en site?#"

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.19. HOME OFICCE, se describen las condiciones de esta modalidad de trabajo y su aplicabilidad.

OBSERVACIÓN No. 45:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Si se contempla homeoffice ¿Qué requerimientos técnicos se requieren?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.19. HOME OFICCE, se describen las condiciones de esta modalidad de trabajo y su aplicabilidad.

OBSERVACIÓN No. 46:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Es necesario que la operación esté aislada de otras operaciones y cuente con condiciones específicas de cerramiento y control de acceso?

RESPUESTA:

En las condiciones establecidas por la entidad para la ejecución de los servicios no se requiere que la operación esté aislada de otras operaciones y cuente con condiciones específicas de cerramiento y control de acceso.

OBSERVACIÓN No. 47:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Agradecemos por favor indicarnos si las licencias office 365 son solamente para el staff o requiere también para el 100% de los asesores"

RESPUESTA:

Se debe proporcionar las licencias de Office 365 a todas las personas que operen con el contratista, y las condiciones es que incluya los programas básicos de operación Word, Excel, Outllok, Power Point.

OBSERVACIÓN No. 48:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Agradecemos por favor indicarnos si los asesores y Backoffice requiere de correo eletronico e indicar

el dominio sobre el cuál se trabajará y quién será el responsable de suministrarlo."

RESPUESTA:

En los casos que por el desarrollo de la labor se requiera usuarios de la entidad se proporciona el correo electrónico, el contratista para las demás personas decidirá que correo electrónico va a usar.

OBSERVACIÓN No. 49:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Por favor indicarnos cuales son las características mínimas de los equipos de cómputo para la operación y si se requiere doble pantalla"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 10. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD, se establecen las características mínimas de los computadores portátiles:

Procesador: *Intel Core i7-8565U / i7-8665U (hasta 4.8 GHz, 8 MB caché). i7 OCT GEN*
Memoria RAM: *Hasta 16 GB DDR4, 2400 MHz.*
Almacenamiento interno: *SSD M.2 NVMe PCIe (512 GB).*
Rendimiento del Equipo: *Optimizado para aplicaciones empresariales y multitarea.*
Puertos USB: *2 × USB 3.1 Gen1, 1 × USB-C (Thunderbolt 3).*
Tarjeta de red: *Gigabit Ethernet (mediante adaptador).*
Puertos de video: *1 × HDMI 1.4b, 1 × USB-C (DisplayPort).*
Pantalla: *14" IPS, Full HD (1920×1080), antirreflejo, opcional táctil.*
Teclado y Mouse: *Teclado tipo isla retroiluminado (en español) + Touchpad.*
Conector de Audio: *Combo jack 3.5 mm (auriculares y micrófono).*
Red inalámbrica Wi-Fi: *Wi-Fi 5 (802.11ac).*
Bluetooth: *Versión 5.0.*
Cargador: *Adaptador CA 45 W / 65 W.*
Sistema operativo y Ofimática: *Windows 10 Pro (actualizable a Windows 11 Pro).*
Manejo de energía: *Batería 3 celdas 50 Wh, Energy Star.*
Anclaje / Seguridad: *Ranura de seguridad (Kensington Lock).*
Los equipos deben permitir la integración con aplicaciones de la SDH: VPN, consultas a Bases de Datos e intranet.
Cada computador debe entregarse a la entidad con un soporte de doble bisagra, que permita un ajuste de mayor distancia, altura e inclinación; con rollos base integrados que permiten girar el soporte, con borde frontal estabilizador que evita que la laptop se deslice y caída de la base, sujetador de hojas en línea, rejillas de ventilación para disipar el calor de la laptop, la rotación de 360 grados con sostenimiento de hasta 10 libras.

OBSERVACIÓN No. 50:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Por favor indicarnos ¿Qué cargos requieren equipos portátiles?"

RESPUESTA:

La solicitud de equipos se relaciona es con la labor a desarrollar, no con el perfil de las personas, depende donde se desarrolle la labora se requiere o no los portátiles.

OBSERVACIÓN No. 51:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Es necesario tener un celular de soporte en la operación? En caso afirmativo, ¿podría especificar los roles o funciones para los cuales se utilizará y si existe alguna preferencia o requisito específico en cuanto a las especificaciones del equipo y operador de telefonía?"

RESPUESTA:

En los requerimientos de la SDH, no se requiere un celular de soporte en la operación.

OBSERVACIÓN No. 52:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Podrían proporcionar información sobre la topología prevista tanto para la red como para los datos en este proyecto?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, de acuerdo con la descripción de cada uno de los servicios se definen las condiciones técnicas y de conectividad requeridas.

OBSERVACIÓN No. 53:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Solicitamos confirmar ¿Si debemos implementar canales dedicados de datos? En caso de ser así, por favor detallar estos canales deben ser última milla, ancho de banda requerido, dirección de instalación de los canales, y si debemos contemplar costos de Cross conexión"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 4.4 CONECTIVIDAD se establecen

las condiciones del servicio requerido.

OBSERVACIÓN No. 54:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Confirmar si se requiere grabación de pantalla y, en caso afirmativo, ¿en qué porcentaje de la operación?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 9. GRABACION DE PANTALLA se establecen las condiciones del servicio requerido.

OBSERVACIÓN No. 55:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿ Es requerido grabación de llamadas? De ser asi, ¿ Qué porcentaje de grabación es requerido?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico 8.18. GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES se encuentra definido las condiciones solicitadas del servicio.

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los agentes (entrada y salida) y la grabación del 100% de las videollamadas y el 99.7% de la duración total de cada atención en llamada o video llamada.

OBSERVACIÓN No. 56:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Por favor indicar la duración específica de tiempo que se necesita para mantener las grabaciones almacenadas de manera adecuada"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.18. GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES:

"El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD, DVD, USB o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificación de estas.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

El operador debe mantener y entregar en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, redes sociales y de las gestiones realizadas a través de video llamadas."

OBSERVACIÓN No. 57:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Es necesario entregar grabaciones mensuales o con qué periodicidad se requiere?"

RESPUESTA:

Por favor remitirse a la respuesta número 56 del presente documento.

OBSERVACIÓN No. 58:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Por qué medio serán entregadas las grabaciones de llamadas?"

RESPUESTA:

Por favor remitirse a la respuesta número 56 del presente documento.

OBSERVACIÓN No. 59:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿La entidad cuenta con un CRM o este debe ser proporcionado por el proveedor?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 5. PLATAFORMA OMNICANALIDAD – CRM – CSM, se establece:

"El proveedor dispondrá de un software que permita registrar la tipificación de acuerdo con el servicio y tramite ofrecido por los diferentes canales de atención de la entidad, de acuerdo con las categorías y subcategorías suministradas por la misma que para efectos de las estadísticas requiera. Estos informes deberán ser automáticos y estarán a disponibilidad en el momento que se requieran. Los reportes deben realizarse en línea y la consulta debe ser diaria, semanal, mensual según se requiera en cada momento del desarrollo de la gestión.

Esta Herramienta permitirá la caracterización de la relación con el ciudadano, así como el seguimiento

y trazabilidad de los servicios prestados o solicitados a la ciudadanía."

OBSERVACIÓN No. 60:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se requiere un plan de contingencia para garantizar la continuidad de los canales de comunicación? En caso afirmativo, ¿qué medidas específicas se deben contemplar?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral, 8.14. PLANES DE CONTINGENCIA, se establece:

"El contratista debe contar con los planes de contingencia cuando ocurran eventos que afecten la prestación de los servicios.

Los planes de contingencia y la estrategia de continuidad del negocio los deberá suministrar el contratista, máximo a los 10 días calendario de haber iniciado la operación."

OBSERVACIÓN No. 61:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se necesita un plan de continuidad de negocio que incluya el porcentaje de operación requerido para los procesos críticos? En caso afirmativo, ¿cuál sería ese porcentaje y qué medidas se deben considerar para asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas?"

RESPUESTA:

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Hacienda debe asegurar la continuidad en la prestación del servicio, el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación.

Si el personal seleccionado no acepta la continuidad con el nuevo contratista, deberá informarse a la supervisión.

Respecto a los planes de contingencia remitirse a la respuesta número 60.

OBSERVACIÓN No. 62:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Podría por favor proporcionar la lista de aplicaciones de la entidad y especificar si su acceso se realiza a través de una interfaz web o mediante un cliente servidor?"

RESPUESTA:

Las aplicaciones que usa la entidad son CRM y SAP a las cuales se accede desde el entorno de la entidad o acceso VPN.

OBSERVACIÓN No. 63:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Es necesario contar con acceso a las aplicaciones del cliente o de terceros para el correcto funcionamiento del servicio? En caso afirmativo, por favor especifica qué aplicaciones se requiere acceder y si existen requisitos adicionales para dichos accesos."

RESPUESTA:

Las aplicaciones que usa la entidad son CRM y SAP a las cuales se accede desde el entorno de la entidad o acceso VPN. El acceso a estos aplicativos se realiza con usuarios asignados desde la entidad dependiendo el canal de atención y el servicio.

OBSERVACIÓN No. 64:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación adicional? Por favor, describe el alcance y los requisitos de dicha aplicación."

RESPUESTA:

En los casos en que se requieran desarrollos o integraciones se contempla el numeral 8.20. HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS.

OBSERVACIÓN No. 65:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Cuál es el tiempo estimado de implementación del proyecto?"

RESPUESTA:

En Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, titulo ETAPAS DEL PROYECTO se encuentran definidos los tiempos de implementación del proyecto.

OBSERVACIÓN No. 66:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se tiene un periodo estipulado para estabilización de la cuenta, sin que aplique causales de incumplimiento de ANS?"

RESPUESTA:

En Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, titulo ETAPAS DEL PROYECTO se encuentra definido el periodo de estabilización:

"Periodo de estabilización: 60 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la operación. Durante este periodo no se realizará ningún tipo de descuentos en la factura del contratista, por el incumplimiento de los ANS establecidos para el contrato."

OBSERVACIÓN No. 67:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Por favor confirmar si los agentes pueden ser multiskill o son dedicados para cada uno de los servicios, en caso de que puedan ser multiskill, por favor indicar cuales son los servicios que se pueden apoyar entre sí?"

RESPUESTA:

Los agentes deben ser dedicados a cada uno de los canales, podrán rotar dentro de los canales de atención, pero solamente desarrollando la labor en los canales definidos.

OBSERVACIÓN No. 68:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Agradecemos por favor describir en detalle el proceso requerido para la gestión solicitada.

RESPUESTA:

El detalle del proceso se encuentra descrito en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 69:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Agradecemos por favor confirmar ¿los canales de atención requeridos para el proceso en mención? Y ¿Cuáles de los mismos ya se encuentran implementados?"

RESPUESTA:

El detalle de los canales de atención se encuentra descrito en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

Los canales de atención objeto del presente proceso ya se encuentran implementados por la SDH.

OBSERVACIÓN No. 70:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Solicitamos por favor describir el horario de atención para cada uno de las líneas de servicio

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.1 HORARIOS DE ATENCIÓN se establece:

Servicio	***Horario***
Centros de Experiencia – Ventanillas bancarias	*Lunes a viernes de 7:00 am a 6.00 pm Sábados 8:00 am a 12:30 pm*
Back Office	
Telefónico	
Video llamada	
Virtual WhatsApp	
Red Cade – Ventanillas Bancarias	*Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm Sábados 8:00 am a 12:00 pm*
Redes sociales	*Lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm Sábados 7:00 am a 8:00 pm Domingos y Festivos 8:00am a 7:00 pm*

Nota: *Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados unilateralmente por la Entidad o de manera conjunta con el proveedor, previendo el beneficio mayor, de acuerdo con los resultados o necesidades de la operación."*

OBSERVACIÓN No. 71:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

La operación requiere soportar servicios adicionales como escaneo, envío de fax, SMS e impresiones. En caso afirmativo, por favor confirmar la cantidad requerida para cada uno de estos ítems mensualmente.

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

El escaneo de los documentos se realiza en los procesos de atención presencial y las impresiones son las que se realizan en los centros de experiencia de la entidad, de acuerdo a las atenciones realizadas, las cantidades de servicios se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

Para los SMS se utilizan dentro del desarrollo del contrato las cantidades se encuentran descritas en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

No se contempla el envío de fax.

OBSERVACIÓN No. 72:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Es necesario contar con un servicio de impresión de archivos? En caso afirmativo, por favor proporciona más detalles sobre los requisitos y funcionalidades específicas que se esperan del servicio.

RESPUESTA:

El servicio que se requiere la SDH es el de suministro de impresoras, cuyas especificaciones mínimas se encuentran establecidas en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 10. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD:

Impresora láser con scanner

Con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Láser Monocromático, Compatibilidad con Windows 7 con internet Explorer 11, y office 2019 profesional o superior.
Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e impresión mínimo 41 ppm. Papelería blanca tamaño carta (promedio consumo mensual 5 resmas) y tóner (promedio de consumo 1 tóner por mes).

OBSERVACIÓN No. 73:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Cuál es el volumen estimado de impresión mensual que se maneja en la entidad?"

RESPUESTA:

Las impresiones utilizadas son las realizadas en los centros de atención de la entidad, las cantidades de servicios se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 74:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Los insumos requeridos para el servicio de impresión son suministrados por la entidad o por el oferente?

RESPUESTA:

Los insumos requeridos para el servicio de impresión deben ser asumidos por el contratista en el caso en que este sea el proveedor que está suministrando las impresoras.

OBSERVACIÓN No. 75:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Agradecemos por favor ¿Confirmar la cantidad de insumos mensuales requeridos?"

RESPUESTA:

Los insumos se relacionan con los servicios prestados detallados en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, para conocer la volumetría de los diferentes canales, las cantidades se encuentran registradas en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

OBSERVACIÓN No. 76:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

describe en detalle el servicio de impresión que se espera, incluyendo aspectos como la calidad de impresión, los formatos de archivo admitidos, la capacidad de impresión en color o blanco y negro, entre otros.

RESPUESTA:

Las impresiones utilizadas son en blanco y negro y corresponde a los documentos tributarios emitidos por la entidad (facturas, recibos oficiales de pago, declaraciones). Los formatos están en su gran mayoría en PDF, la capacidad de las impresoras se relaciona con la cantidad de atenciones presenciales realizadas en los centros de experiencia.

OBSERVACIÓN No. 77:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se requiere disponer de un servicio de escáner para digitalizar documentos en la entidad? En caso afirmativo, por favor especifica los requisitos y características necesarios para el servicio de escaneo."

RESPUESTA:

Los procesos de digitalización, se realizan en la atención presencial, con elementos de la entidad y en el momento de la gestión con el contribuyente. Del total de atenciones presenciales realizadas el promedio de digitalización de documentos está entre el 40% y 50%.

Para los centros de experiencia los escaner deben cumplir las características según Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo 10 ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD Impresora láser con scanner.

OBSERVACIÓN No. 77:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se requiere disponer de un servicio de escáner para digitalizar documentos en la entidad? En caso afirmativo, por favor especifica los requisitos y características necesarios para el servicio de escaneo."

RESPUESTA:

Los procesos de digitalización se realizan en la atención presencial, con elementos de la entidad y en el momento de la gestión con el contribuyente. Del total de atenciones presenciales realizadas el promedio de digitalización de documentos está entre el 40% y 50%.

Para los centros de experiencia los escaner deben cumplir las características según Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo 10 ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD Impresora láser con scanner.

OBSERVACIÓN No. 78:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Cuál es el volumen mensual de digitalización de documentos que se maneja?"

RESPUESTA:

Los procesos de digitalización se realizan en la atención presencial, con elementos de la entidad y en el momento de la gestión con el contribuyente. Del total de atenciones presenciales realizadas el promedio de digitalización de documentos está entre el 40% y 50%.

OBSERVACIÓN No. 79:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Podrías proporcionar más información sobre el proceso de digitalización que se espera realizar?

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Describe los pasos, requisitos y especificaciones necesarios para llevar a cabo el proceso de digitalización de documentos de manera adecuada."

RESPUESTA:

- La digitalización se realiza de acuerdo con los tramites que se atienden de forma presencial y se refiere a documentos emitidos por la entidad. Las personas de atención deben recibir los documentos solicitados para realizar el trámite verificarlos y proceder a escanearlos crear el trámite en CRM adjuntando los documentos solicitados.

OBSERVACIÓN No. 80:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Cuáles son las funciones específicas de los agentes encargados de las redes sociales en plataformas como YouTube, Instagram, Twitter, TikTok, y Facebook?"

RESPUESTA:

Los agentes deben atender las interacciones presentadas orientando a los ciudadanos sobre los tramites y las preguntas realizadas o inconformidades en las redes sociales.

OBSERVACIÓN No. 81:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos ,sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?"

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda, dará respuesta a cada una de las preguntas formuladas por los interesados y publicará las repuestas en la plataforma SECOP II, en lo que respecta a la fecha de entrega de las ofertas esta se indicará en el Cronograma del proceso precisando que se respetarán los términos de ley para su entrega.

OBSERVACIÓN No. 82:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿cuantos puertos IPs son solicitados para la conexión MPLS?"

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Los Súpercades y centros de experiencia cuentan con switches proporcionados por la SDH. La entidad provee esta conexión.

OBSERVACIÓN No. 83:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Hay que suministrar un FireWall adicional"

RESPUESTA:

No se requiere que el proveedor instale firewall alguno.

OBSERVACIÓN No. 84:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Qué porcentaje se debe considerar para la herramienta de Speech Analitycs"

RESPUESTA:

La herramienta Speech Analitycs no se encuentra dentro de los requerimientos establecidos en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 85:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

En que medio y quien suministrara el almacenamiento del Speech Analitycs"

RESPUESTA:

La herramienta Speech Analitycs no se encuentra dentro de los requerimientos establecidos en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 86:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Las integraciones que se estiman a nivel de la plataforma bajo qué método se realizará?, Ejemplo; mediante WS API REST por protocolo HTTPS puerto 443, entre otros."

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Los procesos de integración se realizan en nuestra página web de la entidad www.haciendabogota.gov.co. El acceso a los sistemas de información de la entidad se realizan por medio de VPN o en el entorno MPLS.

OBSERVACIÓN No. 87:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Por favor permitirnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en la prestación de servicios, es importante conocer está información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción."

RESPUESTA:

Durante la ejecución del contrato vigente no se realizó la aplicación de descuentos por la materialización de alguno de los ANS.

Sin embargo, es importante aclarar que en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia para el presente proceso, fue modificado y se establecieron ANS diferentes a los del proceso anterior.

OBSERVACIÓN No. 88:

Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad"

RESPUESTA:

Si por traslados de responsabilidad se refiere a los ANS del contrato, estos se encuentran establecidos en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia-Definitivo, adicionalmente en los PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025, se establecen las multas y clausula penal pecuniario.

El incumplimiento de los ANS afecta la facturación de los servicios.

OBSERVACIÓN No. 89:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

"Por favor especificar qué aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad"

RESPUESTA:

Si por traslados de responsabilidad se refiere a los ANS del contrato, estos se encuentran establecidos en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia-Definitivo, adicionalmente en los PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025, se establecen las multas y clausula penal pecuniaria.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 90:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Los canales de voz y datos serán proporcionados por la entidad o se espera que el proveedor los suministre? En caso de ser el proveedor, ¿quiénes asumirán los costos asociados?

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo se encuentra la descripción de los servicios que requieren ser suministrados por el proveedor y cuales los proporciona por parte de la entidad igualmente en RESPUESTAS Y OBSERVACIONES AL PREPLIEGO SDH-LP-0006- se complementó la información requerida para el proceso de selección.

OBSERVACIÓN No. 91:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Por favor compartir a través de qué tipo de tecnología se realizará la entrega del tráfico al proveedor. Ejemplo; A través de troncales SIP (VoIP) o físicas, Gateways VoIP, entre otros".

RESPUESTA:

La SDH cuenta con troncales SIP de la ETB. para el servicio telefónico.

OBSERVACIÓN No. 92:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Por favor detallar los números que serán entregados al proveedor?, o por favor describir ¿Cómo esperan realizar el enrutamiento de tráfico telefónico al proveedor?"

RESPUESTA:

El número telefónico de la entidad es 60133850000, el enrutamiento se realiza desde este PBX de la entidad a la plataforma tecnológica del contratista por medio de la integración que se realice, que permite derivar las llamadas al IVR.

OBSERVACIÓN No. 93:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Con qué operador se encuentran las líneas telefónicas ya establecidas y qué tipo de tecnología se emplea en dichas líneas?

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

La SDH cuenta con troncales SIP de la ETB para el servicio telefónico la tecnología es Troncal SIP

OBSERVACIÓN No. 94:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Quién asume los costos administrativos y de cobro revertido de las líneas telefónicas, el proveedor o la entidad?"

RESPUESTA:

No se contempla definir servicios con cobro revertido de las líneas telefónicas.

OBSERVACIÓN No. 95:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo" La tecnología debe ser SIP con disposición DID para recibir el tráfico de llamadas.

OBSERVACIÓN No. 96:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Se dispone de líneas telefónicas 018000? En caso afirmativo, ¿los costos administrativos y de cobro revertido asociados a estas líneas son asumidos por el proveedor o por la entidad?"

RESPUESTA:

No se cuenta con líneas 01800.

OBSERVACIÓN No. 97:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

Canal Telefónico (Inbound): Se requiere de un IVR? ¿de requerirse por favor indicarnos si es enrutador o Transaccional?, de ser transaccional por favor compartir la siguiente información;
1. La voz para los audios del IVR será suministrada por el oferente?, de ser así indicar si debe ser con voz profesional.
2. Compartir la estructura de IVR requerida.
3. Se requiere tener en cuenta algún tipo de integración con herramientas del cliente?"

RESPUESTA:

Se cuenta con un IVR de opciones informativas con paso agente. El IVR actual es enrutador

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

La voz d elos audios de IVR son proporcionados por la entidad para que el contratista los disponga. Las opciones se encuentran funcionando en el número 6013385000.

Tiene tres opciones principales, cada una de ellas tiene dos opciones secundarias y cada opción secundaria tiene un mensaje final.

No existen integraciones con herramientas.

OBSERVACIÓN No. 98:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo"

¿Podrían confirmar el flujo esperado del IVR (Interactive Voice Response)? ¿Se trata de un enrutador o de un sistema transaccional?"

RESPUESTA:

Es un flujo enrutador**.**

OBSERVACIÓN No. 99:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Sería posible detallar las cantidades de llamadas que se dirigen a través del IVR y el tiempo promedio que los usuarios pasan navegando en el IVR (AHT de navegación en el IVR)?"

RESPUESTA:

El histórico de llamadas se encuentra definido en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales-Definitivo y se informa el TMO indicador que se tiene actualmente.

OBSERVACIÓN No. 100:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿El IVR cuenta con opciones transaccionales? En caso afirmativo, ¿podría proporcionar más detalles sobre la integración de estas opciones dentro del IVR?"

RESPUESTA:

Actualmente no se cuenta con opciones transaccionales.

OBSERVACIÓN No. 101:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

¿Cuántas llamadas son retenidas en el IVR y cuántas pasan al agente?"

RESPUESTA:

La cantidad de las llamadas atendidas se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

El porcentaje de llamadas que ingresan al IVR y son transferidas a un asesor esta entre el 80% y 90%.

OBSERVACIÓN No. 102:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuántos cambios al IVR y tipo de complejidad se espera tener mensuales?"

RESPUESTA:

Los cambios que realiza la entidad históricamente no son más de 3 a 4 cambios en el desarrollo del contrato y se relaciona con los cambios y orientación de las opciones de acuerdo con las necesidades del servicio que se presentan especialmente con el calendario tributario distrital.

OBSERVACIÓN No. 103:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Agradecemos por favor confirmar ¿Cuál es el volumen de llamadas entrantes mensualmente?"

RESPUESTA:

La volumetría de las llamadas se encuentra en Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 104:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuál es el AHT (Tiempo Promedio por Llamada)?

RESPUESTA:

Para los servicios de omnicanalidad para el año 2024 el tiempo medio operativo fue de 11 minutos y el tiempo medio de espera 11 minutos 34 segundos, para el año 2025 el tiempo medio de espera fue de 8 minutos 45 segundos y el tiempo medio operativo 10 minutos 45 segundos.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 105:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuál es el nivel de servicio requerido?"

RESPUESTA:

Los niveles de servicio se encuentran definidos en Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 106:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuál es el nivel de abandono que se presenta actualmente?"

RESPUESTA:

Los niveles de abandono varían de acuerdo con los meses del calendario tributario, entre el 2% y 10%.

OBSERVACIÓN No. 107:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Es requerido realizar encuestas de satisfacción una vez finalizada la interacción con el usuario?"

RESPUESTA:

En los PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025, se establece en el numeral 5.5.3 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

“Reportar y presentar informe mensual, relacionado con las encuestas de satisfacción por canal de atención y general de satisfacción (las fechas de encuestas, se realizan de acuerdo con lo acordado con la SDH), que evidencie las medidas tomadas para mejorar el porcentaje de satisfacción del ciudadano cuando sea inferior al 88% sin generar un costo adicional para la Secretaría Distrital de Hacienda, así mismo dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio.”

OBSERVACIÓN No. 108:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Para qué canales de gestión debe ser implementada las encuestas de satisfacción?"

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Las encuestas de satisfacción serán implementadas para los todos canales de atención que dispone la entidad.

OBSERVACIÓN No. 109:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Solicitamos compartir la estructura de la encuesta de satisfacción que debe ser implementada y compartir volúmenes de encuestas contestadas sobre el total del tráfico recibido"

RESPUESTA:

De acuerdo con su apreciación y experiencia, califica los siguientes aspectos de nuestro servicio, Siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho.

1. Satisfacción general con el servicio recibido
2. Confianza en la secretaria Distrital de Hacienda y el trabajo que realiza
3. Accesibilidad; facilidad para contactarse a través de este canal de servicio
4. Coherencia (relación lógica) de la respuesta recibida con lo solicitado
5. Claridad con la respuesta recibida
6. Amabilidad, calidez y respeto del funcionario en la respuesta recibida.

abierta. ¿Cuáles son los cambios o mejoras que, en su opinión debería incorporar en nuestro servicio?

OBSERVACIÓN No. 110:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuántas encuestas son realizadas mensualmente?"

RESPUESTA:

Se comparte el histórico de las encuestas realizadas

MES/2025	Total Atendidos – Total Encuestas
Enero	724
Febrero	5.161
Marzo	4.312
Abril	4.503
Mayo	6.374
Junio	4.100
Julio	7.671

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Agosto 6.852
Septiembre 7.159

OBSERVACIÓN No. 111:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

"¿Cuál es el TMO de la encuesta de satisfacción?"

RESPUESTA:

La entidad no tiene definido el TMO para la encuesta de satisfacción.

OBSERVACIÓN No. 112:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Dentro del TMO establecido, ¿Se tuvo en cuenta la duración de la encuesta de satisfacción?"

RESPUESTA:

Actualmente no se considera este factor en los procesos de encuestas asociados a las acciones adelantadas por el proveedor.

OBSERVACIÓN No. 113:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Se requiere dotación adicional para el personal que estará trabajando en modalidad presencial?"

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 12. CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA, literal A. PRENDAS INSTITUCIONALES, se establece:

"El contratista deberá suministrar carnet de identificación para la totalidad del recurso humano, dispuesto para la ejecución del contrato.
Para el recurso humano que preste atención presencial y por video llamadas el contratista deberá suministrar prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos).
El diseño de las prendas será aprobado por la supervisión de acuerdo con la imagen institucional de la SDH.
Se debe proveer a quienes prestan el servicio mínimo cada 6 meses una prenda de identificación.
En el momento de la finalización del contrato el contratista deberá recoger todas las prendas institucionales y proceder a la destrucción, haciendo llegar copia de la evidencia a la supervisión del

contrato."

OBSERVACIÓN No. 114:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuáles son los requisitos específicos del software de atención presencial que necesitará el equipo? ¿La herramienta la debe suministrar el OFERENTE o la entrega la entidad?"

RESPUESTA:

El software de turnos de la red CADE es proporcionado por la entidad, el sistema de atención de turnos para los centros de experiencia debe ser proporcionado por el contratista de acuerdo con lo definido en Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo en el numeral 4.1. SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO la gestión de las interacciones para registro y tipificación será proporcionada por el contratista.

OBSERVACIÓN No. 115:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Existen requerimientos particulares en cuanto a los equipos o herramientas de oficina para el personal que brindará atención presencial?"

RESPUESTA:

En el anexo 1 Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo se contemplan las características técnicas de los equipos de cómputo, así como las características físicas en los centros de experiencia de la entidad en el numeral 12. CONCEPTO CENTROS DE EXPERIENCIA**.**

OBSERVACIÓN No. 116:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Podrían proporcionar detalles sobre el horario de servicio previsto para la atención presencial?

RESPUESTA:

En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 8.1 HORARIOS DE ATENCIÓN e establece:

Servicio	Horario
Centros de Experiencia – Ventanillas bancarias	Lunes a viernes de 7:00 am a 6.00 pm
Back Office	

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Telefónico	Sábados 8:00 am a 12:30 pm
Video llamada	
Virtual WhatsApp	
Red Cade – Ventanillas Bancarias	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm Sábados 8:00 am a 12:00 pm
Redes sociales	Lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm Sábados 7:00 am a 8:00 pm Domingos y Festivos 8:00am a 7:00 pm

Nota: *Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados unilateralmente por la Entidad o de manera conjunta con el proveedor, previendo el beneficio mayor, de acuerdo con los resultados o necesidades de la operación*

OBSERVACIÓN No. 117:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Hay algún aspecto adicional o ítem relevante que debamos tener en cuenta para garantizar una atención presencial efectiva y de calidad?

RESPUESTA:

Los procesos de atención se rigen de acuerdo con los principios definidos por la entidad, que se comunicaran durante los procesos de capacitación y formación y durante las etapas de inicio del proyecto.

OBSERVACIÓN No. 118:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿La plataforma de gestión de PQRS debe ser proporcionada por el oferente?

RESPUESTA:

Las PQRS se encuentran centralizadas en el sistema de información CRM de la entidad y el contratista brindara la plataforma de tipificación y registro.

OBSERVACIÓN No. 119:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Teniendo en cuenta la anterior observación, si la plataforma es suministrada por el cliente ¿Cómo será el modo de acceso a este aplicativo?

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

La entidad suministrará los usuarios y roles para el personal que se requiera, a la plataforma CRM gestor de correspondencia.

OBSERVACIÓN No. 120:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuántos niveles de escalamientos son requeridos y a qué proceso, departamento y/o área se debe realizar este escalamiento?

RESPUESTA:

El modelo de servicio contiene 3 niveles de escalamiento, desde el desarrollo del contrato se espera atender el nivel 1 y 2. Para el nivel 3 se trasladará las solicitudes a las áreas correspondientes, de acuerdo con el modelo de servicio actual, generalmente no llegaran las solicitudes para gestión.

OBSERVACIÓN No. 121:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Por favor indicarnos el alcance y responsabilidad que tendrá el oferente en la gestión de PQRS para los diferentes servicios, por ejemplo; si somos responsables de radicar la PQRS, y de brindar la solución al usuario final."

RESPUESTA:

El contratista será responsable de proyectar y realizar envío de respuestas de PQRS de los niveles 1 y 2 definidos por la entidad.

OBSERVACIÓN No. 122:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

En el caso en el que el oferente deba brindar respuesta al cliente sobre sus PQRS, ¿existen plantillas de respuesta para la solución de estás PQRS o de qué manera se asegurará la gestión y solución de estos casos de cara al usuario final?"

RESPUESTA:

La entidad brindara en los procesos de capacitación la orientación necesaria para atender las respuestas a los ciudadanos, el direccionamiento sobre los procesos de respuesta es dado por la entidad y depende del caso existen formatos guía de respuesta.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 123:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo
¿Por qué medio se dará respuesta al cliente sobre sus PQRS?. Agradecemos especificar a mayor detalle el proceso de gestión de PQRS."

RESPUESTA:

Las actividades de gestión de PQRS se realiza por medio de la plataforma de la entidad CRM En el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 1. PROCESO ESCRITO- BACK OFFICE se describen las correspondientes actividades.

OBSERVACIÓN No. 124:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Los asesores que gestionan las PQRS requieren de un perfil especial, entendiendo que dentro del servicio este tipo de casos pueden tener un componente normativo y/o legal?"

RESPUESTA:

La supervisión del contrato realizará la solicitud del talento humano para respuesta a PQRS, de acuerdo con los perfiles establecidos en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 125:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Por favor permitirnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en la prestación de servicios, es importante conocer está información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción."

RESPUESTA:

Durante la ejecución del contrato vigente no se realizó la aplicación de descuentos por la materialización de alguno de los ANS.

Sin embargo, es importante aclarar que en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia para el presente proceso, fue modificado y se establecieron ANS diferentes a los del proceso anterior.

OBSERVACIÓN No. 126:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad"

RESPUESTA:

Si por traslados de responsabilidad se refiere a los ANS del contrato, estos se encuentran establecidos en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia-Definitivo, adicionalmente en los PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025, se establecen las multas y clausula penal pecuniaria.

El incumplimiento de los ANS afecta la facturación de los servicios.

OBSERVACIÓN No. 127:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Por favor especificar que aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad"

RESPUESTA:

Si por traslados de responsabilidad se refiere a los ANS del contrato, estos se encuentran establecidos en el Anexo 3. Tabla ANS Centros de Experiencia-Definitivo, adicionalmente en los PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025, se establecen las multas y clausula penal pecuniaria.

El incumplimiento de los ANS afecta la facturación de los servicios.

OBSERVACIÓN No. 128:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo
¿Para los servicios de Chat se considera que una conversación queda en estado cerrado o terminada en el término de 24 hrs?, agradecemos por favor su aclaración."

RESPUESTA:

Las conversaciones se consideran cerradas cuando finaliza el proceso de atención e interacción con el ciudadano.

OBSERVACIÓN No. 129:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

El servicio de WhatsApp Business tiene cobros por mensajes de entrada y salida, ¿Cómo se realizara la facturación de este tipo de servicios (por consumo o deben estar incluidos en la tarifa mensual del servicio)?"

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Dentro de la propuesta económica se contemplan 2 ítems para la facturación de WhatsApp ingreso por conversación y Whatsapp Template de Salida.

OBSERVACIÓN No. 130:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Agradecemos por favor nos indiquen la simultaneidad en chat que tendrá cada asesor."

RESPUESTA:

El servicio que se tiene definido es de WhatsApp para el que se contemplan hasta 3 conexiones por agente.

OBSERVACIÓN No. 131:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Agradecemos por favor confirmar ¿El número de sesiones en simultaneo que son requeridas?"

RESPUESTA:

Para el WhatsApp se contemplan hasta 3 conexiones por agente.

OBSERVACIÓN No. 132:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Es necesario contar con la capacidad de transferir archivos en el servicio de chat? En caso afirmativo, ¿qué tipo de archivos se espera que se compartan y cuáles son los requisitos específicos para la transferencia de archivos?"

RESPUESTA:

Los archivos deben transmitirse por las interacciones de whatsapp Si es necesario que se puedan transferir los archivos, de tipo: Word, PDF y Excel. JPG. Un requisito es contar con un repositorio para que se puedan renombrar estos archivos con el número de solicitud del contribuyente,

OBSERVACIÓN No. 133:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Se utilizan actualmente canales de chat bot o se tiene la intención de implementarlos?

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

La entidad actualmente cuenta con Novha el servicio de WhatsApp implementado con bot de respuestas.

OBSERVACIÓN No. 134:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿ Por favor compartirnos el árbol del chatbot a configurar?"

RESPUESTA:

El arbol del bot que se encuentra dispuesto ya está configurado desde nuestro asistente de Whatsapp Novha, no se contempla realizar configuración para este servicio.

OBSERVACIÓN No. 135:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuántas interacciones o transacciones transan por el canal de chatbot ?"

RESPUESTA:

En la actualidad la entidad cuenta con WhatsApp y las cifras se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

OBSERVACIÓN No. 136:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿ En qué canal digital se espera implementar el chatbot?"

RESPUESTA:

En el caso en que se implemente el servicio debe estar dispuesto en la página de la entidad. Actualmente no se contempla esta implementación.

OBSERVACIÓN No. 137:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿El servicio de chatbot tendrá paso a agente? De ser así por favor detallar volumen de transacciones que pasan asesor y TMO de gestión?"

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

En los casos en que se requiera la gestión debe ser transferida al agente las cifras de atención se encuentras en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales. TMO POR CANAL 2025 TMO

OBSERVACIÓN No. 138:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Se utilizan actualmente canales de WhatsApp o se tiene la intención de implementarlos?

RESPUESTA:

Actualmente la entidad cuenta con un canal de WhatsApp de ingreso y un canal de salida.

OBSERVACIÓN No. 139:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿La línea de WhatsApp se encuentra certificada?"

RESPUESTA:

La línea se encuentra certificada y registrada en Meta.

OBSERVACIÓN No. 140:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿Cuántos usuarios mensuales son atendidos por el canal de WhatsApp?"

RESPUESTA:

Las cantidades de atención se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

OBSERVACIÓN No. 141:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Por favor indicar la simultaneidad de interacciones para el canal de WhatsApp"

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Para cada agente se esperan hasta 3 conexiones de forma simultánea.

OBSERVACIÓN No. 142:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

¿El canal de WhatsApp es un canal solo de entrada o tendremos gestión Outbound? De ser así por favor detallar motivos de contacto y la estructura de los mensajes HSM utilizados para este tipo de gestión"

RESPUESTA:

Se requiere una línea de WhatsApp de salida para las gestiones que realice la entidad, se destinan para la realización de campañas de gestión de las diferentes direcciones de la entidad, la estructura de los mensajes se compone de diferente información sobre deudas de los contribuyentes, información de actividades, recordatorio sobre las fechas de pago de los impuestos distritales.

OBSERVACIÓN No. 143:

" Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo

Solicitamos por favor confirmar ¿El volumen de transacciones dadas por el canal de WhatsApp tanto mensuales como diarias por intervalos de 30 min y TMO de gestión?"

RESPUESTA:

Las cantidades de atención se encuentran en el Anexo 2. Cantidad de Contribuyentes atendidos en los diferentes canales. TMO POR CANAL 2025 TMO.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR TALENTO SOLIDO TI, EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2024 A LAS 4:25 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 144:

En atención a la publicación del pliego definitivo de la Licitación Pública Nº SDH-LP-0006-2025, nos permitimos presentar la siguiente observación respecto al criterio de evaluación denominado "Instalaciones cercanas a la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio de omnicanalidad".

En el documento de prepliegos, se establecía que dicho criterio otorgaría cinco (5) puntos al proponente que contara con instalaciones propias o en arriendo ubicadas entre 0 y 13 kilómetros de distancia perimetral respecto a la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda (Avenida Carrera 30 # 25-90, Bogotá).

Sin embargo, en el pliego definitivo, se modificó el criterio de asignación de puntaje, estableciendo rangos diferenciados de la siguiente manera:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Entre 0 y 5 km: 5 puntos
Entre 6 y 9 km: 3 puntos
Entre 10 y 13 km: 2 puntos
Más de 13 km: 0 puntos

Respetuosamente solicitamos a la entidad revisar y modificar el criterio de evaluación relacionado con la distancia de las instalaciones, restableciendo el esquema original de asignación de puntaje (5 puntos para instalaciones entre 0 y 13 km), debido a las siguientes consideraciones jurídicas y técnicas:

Principio de igualdad y libre concurrencia (Art. 2 Ley 1150 de 2007): *La modificación introducida en el pliego definitivo restringe injustificadamente el acceso equitativo de oferentes que, cumpliendo con la distancia inicialmente establecida (hasta 13 km), ahora se ven penalizados con una menor asignación de puntaje. Esta variación afecta la expectativa legítima de los proponentes que estructuraron su oferta conforme a los prepliegos, vulnerando el principio de igualdad en la evaluación.*

2. Ausencia de justificación técnica en el cambio del criterio: *No se evidencia en el pliego definitivo ni en los estudios previos una justificación técnica que sustente la necesidad de segmentar el puntaje por rangos de distancia. La operación del servicio de omnicanalidad no se ve afectada de manera significativa por diferencias de 2 o 3 kilómetros dentro del perímetro urbano de Bogotá, especialmente considerando que la conectividad, movilidad y tiempos de respuesta pueden ser similares en zonas dentro del rango de 13 km.*

3. Afectación directa a la competencia: *Empresas como la nuestra, que cuentan con instalaciones ubicadas a 11 km de la sede de la Secretaría, cumplen con el criterio inicial y están plenamente capacitadas para prestar el servicio con eficiencia. Sin embargo, bajo el nuevo esquema, se nos asignarían solo 2 puntos, lo cual representa una desventaja competitiva no atribuible a deficiencias técnicas ni operativas, sino a una modificación arbitraria del criterio.*

4.Principio de planeación (Art. 4 Ley 80 de 1993): *La planeación del proceso contractual debe garantizar condiciones objetivas y razonables para la selección del contratista. Cambiar el criterio sin una motivación técnica clara puede interpretarse como una afectación al principio de planeación, al introducir elementos que distorsionan la evaluación objetiva de las propuestas."*

Reiteramos la solicitud a la entidad modificar el criterio de evaluación relacionado con la distancia de las instalaciones, restableciendo el esquema original de asignación de puntaje (5 puntos para instalaciones entre 0 y 13 km.

Esta modificación contribuiría a preservar los principios de igualdad, libre concurrencia y selección objetiva, garantizando un proceso transparente y equitativo para todos los oferentes.

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Una vez revisada su observación, se debe precisar que la Secretaría Distrital de Hacienda publicó los prepliegos de condiciones para que fuesen objeto de revisión y observaciones por parte de los interesados con el fin de darle mayor claridad a la entidad y al mercado.

Así las cosas, la interesada Milena Martínez Diaz, el día 17 de octubre de 2024 a las 8:03 p.m, por medio de la plataforma SECOP II realizó la siguiente observación:

"INSTALACIONES CERCANAS A LA SDH

El numeral 3.6.1 del proyecto de pliegos establece que se otorgaran 5 puntos al proponente que cuente con instalaciones propias o en arriendo, para el servicio de omnicanalidad, que estén ubicados entre 0 y 13 kilómetros de distancia perimetral con relación a la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda ubicada en la Avenida Carrera 30 # 25-90 en la ciudad de Bogotá.

Para medir la distancia entre las instalaciones de la entidad y las instalaciones del oferente, se utilizará la aplicación de navegación GPS Waze. Así las cosas, les solicitamos aclarar el método de asignación del puntaje por cercanía, indicando:

El puntaje se otorgará únicamente al oferente más cercano al lugar de ejecución que se encuentre dentro del rango establecido o si se establecerán rangos de proximidad que permitan puntuar de manera proporcional a la distancia. Se solicita que el puntaje por cercanía se otorgue en proporción a la distancia del oferente respecto de la SDH, de manera que quienes se encuentren más próximos a la entidad obtengan un mayor puntaje, en la medida en que la cercanía genera un mayor valor agregado, optimiza la logística operativa y facilita la atención oportuna durante la ejecución contractual."

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el Complemento Pliego de Condiciones Preliminar, no se establecieron con claridad las distancias, dejando el requisito a la interpretación, la entidad regló de una manera más clara el ponderable, toda vez que la SDH realizará la intervención de diferentes áreas considerando necesario definir las distancias de los espacios para los desplazamientos que deben realizarse de forma permanente a las instalaciones de la operación por parte de los funcionarios de la entidad y la supervisión del contrato, para adelantar acciones de apoyo, procesos de formación y visitas de seguimiento, en virtud de estas consideraciones se determinó la distancia definida.

Por lo expuesto no hay ausencia de justificación técnica y arbitrariedad en el cambio del criterio, toda vez que este surge de un análisis de las necesidades de la entidad y se realiza en virtud de las observaciones allegadas al Complemento Pliego de Condiciones preliminar que reflejaban la no claridad del requisito.

Finalmente, en lo que respecta al principio de planeación, es importante precisar que las etapas de observaciones a los Pliegos de Condiciones, así como la publicación de los documentos hacen parte integral del principio de planeación, toda vez que en la construcción y preparación de los requisitos, no solo deben participar las entidades, si no que estas deben contemplar todas y cada una de las observaciones para la confección de los requisitos motivando sus respuestas, lo cual se realizó por la entidad tanto en las presentes respuestas a observaciones como las emitidas para los prepliegos de condiciones.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

OBSERVACIÓN No. 145:

"De acuerdo con lo indicado en los prepliegos, la Entidad había previsto la publicación del pliego definitivo para el martes 21 de octubre de 2025, con el fin de otorgar a los interesados un tiempo razonable para ajustar sus propuestas conforme a los requisitos definitivos del proceso.

No obstante, el pliego definitivo fue publicado el miércoles 22 de octubre de 2025, al finalizar la jornada, manteniendo la misma fecha límite para la presentación de ofertas: 31 de octubre de 2025. Esta situación genera un desfase de un (1) día hábil respecto al cronograma inicialmente anunciado, lo que afecta directamente la capacidad de los proponentes para estructurar sus ofertas de manera adecuada.

Por lo anterior, solicitamos que el plazo para la presentación de ofertas, actualmente fijado para el 31 de octubre de 2025, sea ampliado al siguiente día hábil, esto es, el 4 de noviembre de 2025, en aras de garantizar la igualdad de condiciones, la transparencia y la adecuada planeación del proceso:"

El plazo para presentar propuestas se mantiene sin ajuste, a pesar de que los términos definitivos del proceso estuvieron disponibles en una fecha posterior a la anunciada.

2. El principio de transparencia y planeación (Art. 4 Ley 80 de 1993) exige que los procesos contractuales se desarrollen con tiempos razonables y previsibles, permitiendo a los interesados preparar sus propuestas con base en información definitiva y suficiente.

3. La jurisprudencia del Consejo de Estado ha reiterado que los plazos deben ser proporcionales a la complejidad del objeto contractual y a las modificaciones introducidas en los pliegos definitivos, especialmente cuando estas afectan aspectos técnicos, financieros o de evaluación.

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, es importante precisar que el tiempo que se estableció en el cronograma del proceso para el 21 de octubre de 2025, fue para la apertura y publicación de las observaciones a los prepliegos de condiciones, los documentos se publicaron para conocimiento de los interesados el 22 de octubre de 2025 debido a la alta cantidad de observaciones presentadas,

Se tiene como fecha de publicación a las respuestas a los pliegos definitivos, así como para las adendas en caso que apliquen, el día 27 de octubre de 2025.

Ahora bien, en lo que respecta a la fecha de presentación de las propuestas, la cual es el 31 de octubre de 2025, se debe señalar al observante que la Secretaría Distrital de Hacienda, está dando plena aplicación a lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.2.2.1. Modificación de los pliegos de condiciones del Decreto 1082 de 2015, el cual establece:

"La Entidad Estatal puede modificar los pliegos de condiciones a través de Adendas expedidas antes

del vencimiento del plazo para presentar ofertas. (...)

La Entidad Estatal debe publicar las Adendas en los días hábiles, entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar ofertas a la hora fijada para tal presentación, ***salvo en la licitación pública pues de conformidad con la ley la publicación debe hacerse con tres (3) días de anticipación."*** como en efecto se está cumpliendo en el cronograma.

Finalmente se precisa que la Secretaría Distrital de Hacienda, ha dado respuesta a todas y cada una de las observaciones realizadas al proceso de selección, así mismo ha realizado las audiencias correspondientes establecidas por ley, para que los futuros proponentes tengan toda la información para la estructuración de sus ofertas, y ha puesto a disposición de los interesados todos los documentos preliminares y definitivos para su estudio y revisión.

OBSERVACIÓN No. 146:

"En atención a la publicación del pliego definitivo de la Licitación Pública Nº SDH-LP-0006-2025, nos permitimos presentar la siguiente observación:

En el prepliego, la Entidad consideró importante la certificación ISO/IEC 27001, asignando 2 puntos a los proponentes que acreditaran esta certificación vigente como parte de los criterios de evaluación. Sin embargo, en el pliego definitivo este factor fue eliminado, a pesar de que el objeto contractual consiste en la "prestación de servicios especializados para la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio y proveer el soporte logístico, técnico y tecnológico para robustecer las labores que conllevan a formar, informar e incentivar a la ciudadanía en torno a la realidad tributaria y sus principios, en el marco de la estrategia de educación tributaria y de servicio."

Este alcance implica la gestión y procesamiento de información altamente sensible, relacionada con datos tributarios y transacciones financieras, lo que exige la adopción de controles robustos de seguridad de la información para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable.

Si bien la normativa contractual (Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015) prohíbe exigir certificaciones como requisito habilitante, es jurídicamente viable y técnicamente pertinente incluirlas como criterio de evaluación o factor de calidad, siempre que exista relación directa con el objeto contractual y se respete el principio de proporcionalidad.

Por lo anterior, no consideramos adecuado que la eliminación de este puntaje obedezca a que algunos proponentes no cuenten con la certificación, toda vez que no se trata de un requisito habilitante, sino de un factor de calidad que incentiva la adopción de mejores prácticas internacionales en seguridad de la información.

En consecuencia, solicitamos:

1. *Reincorporar la certificación ISO/IEC 27001 como factor de evaluación puntuable, asignando*

nuevamente 2 puntos a los proponentes que acrediten esta certificación vigente.

2. *Validación jurídica por parte de la SDH, para garantizar que los pliegos y las respuestas estén alineadas con la Ley en materia de contratación pública, asegurando que la inclusión de este criterio respete los principios de transparencia, selección objetiva y proporcionalidad.*

Esta medida no restringe la participación, sino que fortalece la calidad del servicio, la protección de datos y la confianza institucional en la ejecución del contrato."

RESPUESTA:

Una vez revisada y analizada su observación, es importante precisar que el Artículo 5. de la Selección Objetiva de la Ley 1150 de 2007 establece en su parágrafo 2:

*"**Las certificaciones de sistemas de gestión de calidad no serán objeto de calificación, ni podrán establecerse como documento habilitante** para participar en licitaciones o concursos."* Subrayado fuera de texto.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible en los pliegos de condiciones establecer como ponderable una certificación de calidad, ya que la misma está expresamente prohibida por la Ley.

OBSERVACIÓN No. 147:

"En el prepliego, la Entidad estableció que la experiencia se acreditaría con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados) que cumplieran con los parámetros definidos en la lista de códigos anexada. Sin embargo, en el pliego definitivo se modificó la condición, indicando que cada contrato debe estar registrado en al menos tres (3) de los códigos señalados.

Imagen Prepliegos numeral 2.4.1 Experiencia del proponente numeral 1.

El proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar a través de la información contenida en el Registro único de Proponentes (RUP), como mínimo la experiencia que se describe en el presente numeral y conforme a las siguientes reglas:

i) La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados), que cumplan con los siguientes parámetros:

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativo	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
43231500	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional o específico de la empresa
43232300	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de consultas y gestión de datos

www.haciendabogota.gov.co

Imagen Pliego Definitivos numeral 2.4.1 Experiencia del proponente numeral 1.

El proponente nacional o extranjero con domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar a través de la información contenida en el Registro único de Proponentes (RUP), como mínimo la experiencia que se describe en el presente numeral y conforme a las siguientes reglas:

La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados), que cumplan con los siguientes parámetros:

i) Cada contrato que se presente debe estar registrado en al menos tres (3) de los siguientes códigos:

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativo	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador

www.haciendabogota.gov.co
Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Consideramos que esta modificación es arbitraria, restrictiva y contraria a los principios de contratación pública, por las siguientes razones:

1. *Vulneración del principio de transparencia y planeación (Art. 4 Ley 80 de 1993): La exigencia no estaba prevista en los prepliegos, afectando la preparación de las propuestas y generando incertidumbre en los proponentes.*
2. *Restricción injustificada de la concurrencia: La experiencia puede acreditarse con contratos que, en conjunto, cubran los códigos requeridos, sin que cada contrato deba cumplir con tres simultáneamente. Esta condición reduce la participación y no aporta valor técnico adicional.*
3. *Desproporcionalidad frente al objeto contractual: El objetivo es garantizar experiencia integral, lo cual se logra con la suma de los seis contratos solicitados" no imponiendo requisitos adicionales que no guardan relación directa con la calidad del servicio.*

Por lo anterior, solicitamos:

- *Eliminar la exigencia de que cada contrato esté registrado en al menos tres códigos.*
- *Mantener el criterio original, donde los seis contratos presentados cubran, en conjunto, la totalidad de los códigos requeridos.*
- *Validación jurídica por parte de la SDH, para garantizar que los pliegos y sus respuestas estén alineados con la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, evitando condiciones que vulneren los principios de igualdad, transparencia y selección objetiva.*
- *Esta corrección asegura la participación amplia, la competencia real y la selección objetiva, sin sacrificar la calidad técnica exigida por la Entidad.*

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, es importante precisar que, en los prepliegos de condiciones, no se estableció en el requisito 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, con cuantos contratos se debía acreditar la experiencia, solo se indicaba que la entidad debía verificar la experiencia con un máximo de seis (6) contratos ejecutados y terminados.

Se debe señalar que, en virtud de una observación realizada al Complemento Pliego de Condiciones preliminar, se le hizo ver a la entidad que el no establecer claramente como se debía acreditar la experiencia, dejaba el requisito abierto a la interpretación, lo cual podría traer problemas al momento de evaluar y para la construcción de las ofertas por parte de los proponentes.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, y toda vez que los pliegos son ley para las partes, la entidad procedió a reglar específicamente las reglas establecidas en el requisito 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones para evitar interpretaciones.

Por lo expuesto, no es cierto que se esté vulnerando el principio de transparencia, toda vez que el requisito si estaba establecido y la entidad lo único que hizo fue darle claridad.

No hay restricción injustificada, ni desproporcionalidad como lo manifiesta el observante, se pueden acreditar los 7 códigos, solo que en virtud de las necesidades de la entidad, se requiere que cada contrato contemple mínimo 3 códigos con el fin de evidenciar la experiencia requerida para este proceso.

Al respecto el numeral 2. Requisito Habilitante de Experiencia del Manual para determinar y Verificar los Requisitos Habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente establece:

"En el marco de la contratación pública, la experiencia del proponente se reviste de particular importancia, en la medida en que garantiza, en cierto grado, que no habrá improvisación ni mayores costos por errores o dificultades originadas en realizar una actividad por primera vez. Las Entidades Estatales contratantes, como responsables de la estructuración de los Procesos de Contratación, son autónomas para establecer los requisitos habilitantes de experiencia, de acuerdo con el estudio realizado en marco del análisis del sector

La experiencia requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato, su valor, complejidad y riesgo. La experiencia es adecuada cuando es afín al tipo de actividades incluidas dentro el objeto del contrato a celebrar. Por ejemplo, si es para prestar un servicio de aseo general, el proponente debe tener experiencia en tal servicio, sin que sea relevante el lugar en el cual lo haya ejecutado o quién fue el contratante. De otra parte, la experiencia es proporcional cuando tiene relación con el alcance, la cuantía, riesgo y la complejidad del negocio a celebrar. (...)"
Subrayado fuera de texto.

Por lo anterior, no es de aceptación su observación confirmando lo establecido en el numeral 2.4.1 del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 148:

"El Documento pliego de condiciones definitivo; Ítem 2.4.1 Experiencia del proponente.; Dice:

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativo	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador

83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
43231500	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional o específico de la empresa
43232300	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de consultas y gestión de datos

Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto contractual del presente proceso, que contempla actividades asociadas a la operación de unidades móviles, así como la prestación de servicios logísticos, tecnológicos y de comunicación, se solicita respetuosamente a la Entidad evaluar la ampliación del listado de códigos CIIU habilitados para la participación.

Esta ampliación se considera pertinente en la medida en que resulta necesario incorporar códigos que reflejen de manera más precisa las actividades vinculadas a la prestación de servicios de operación de unidades móviles, transporte de pasajeros y servicios complementarios, garantizando así una adecuada correspondencia entre el objeto contractual y las capacidades técnicas y operativas de los posibles oferentes.

Por lo anterior, se sugiere incluir los siguientes códigos CIIU, los cuales guardan relación directa con las actividades requeridas:

25101500	Vehículos de pasajeros
25101900	Vehículos especializados o de recreo
43211500	Computadores
43211600	Accesorios de computador
43221700	Equipo fijo de red y componentes
43222600	Equipo de servicio de red
80101600	Gerencia de proyectos
80141600	Actividades de venta y promoción de negocios
82101600	Publicidad difundida
82101800	Servicios de agencia de publicidad

RESPUESTA:

Una vez analizada su observación, la entidad no acoge su solicitud ya que adicional a los códigos CIIU, solicitados en las reglas i, ii y iii, se establecieron otros requisitos habilitantes exclusivos para acreditar que el futuro contratista cuente con experiencia en unidades móviles, tal como se establece en el Pliego Definitivo de Condiciones, numeral 2.4.1 Experiencia del proponente:

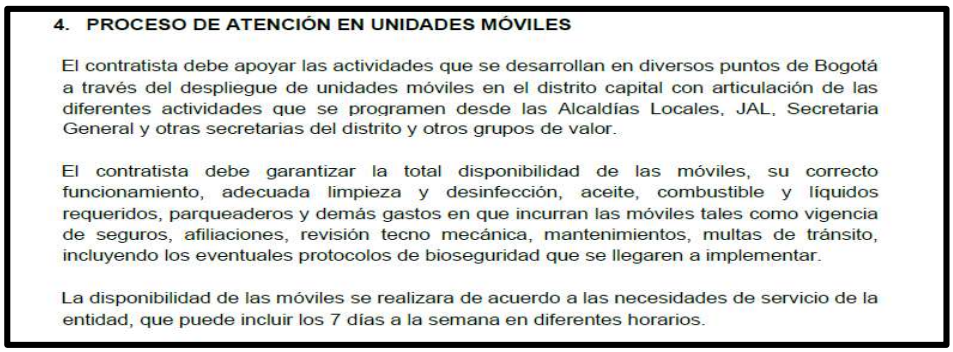
x) *Al menos un (1) contrato debe tener en su objeto u obligaciones o actividades, una unidad móvil tipo vehículo automotor pasajeros "Clase bus o buseta" o carga "Clase Camión" de dos o más ejes que incluya el soporte logístico a personas.*
xi) *Con la propuesta se deberá presentar la información de dos de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, una unidad móvil tipo furgón y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán*

estar matriculados en Bogotá, aportando sus documentos vigentes, tales como seguro obligatorio de accidentes de tránsito -SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases o registros cuando aplique y estar al día hasta la vigencia 2025 con el pago de los impuestos distritales.
***Nota 1:** Se debe acreditar para al menos dos unidades móviles su total disponibilidad por el plazo de la ejecución del contrato, toda vez que los vehículos deben estar a disposición de la SHD a la firma del acta de inicio*
***Nota 2:** Los vehículos que serán utilizados como unidades móviles podrán ser propios o alquilados.*
En caso que los vehículos sean propios, esta condición se debe acreditar mediante los documentos idóneos que evidencie que los vehículos son de propiedad del proponente o se encuentre bajo la figura de leasing.
En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

Por lo anterior no es de aceptación su observación.

OBSERVACIÓN No. 149:

"El Documento anexo técnico; Ítem 4 Proceso de atención en unidades móviles dice:



4. PROCESO DE ATENCIÓN EN UNIDADES MÓVILES

El contratista debe apoyar las actividades que se desarrollan en diversos puntos de Bogotá a través del despliegue de unidades móviles en el distrito capital con articulación de las diferentes actividades que se programen desde las Alcaldías Locales, JAL, Secretaria General y otras secretarias del distrito y otros grupos de valor.

El contratista debe garantizar la total disponibilidad de las móviles, su correcto funcionamiento, adecuada limpieza y desinfección, aceite, combustible y líquidos requeridos, parqueaderos y demás gastos en que incurran las móviles tales como vigencia de seguros, afiliaciones, revisión tecno mecánica, mantenimientos, multas de tránsito, incluyendo los eventuales protocolos de bioseguridad que se llegaren a implementar.

La disponibilidad de las móviles se realizara de acuerdo a las necesidades de servicio de la entidad, que puede incluir los 7 días a la semana en diferentes horarios.

Solicitamos a la entidad confirmar sí la operación de las unidades móviles será durante los 7 días a la semana y aclarar los horarios de prestación de servicios en la unidades móviles, esta solicitud la realizamos con el fin de tener claridad de la jornada laboral del personal asociado a la campaña."

RESPUESTA:

No es posible confirmar si la operación de las unidades móviles, será durante los 7 días a la semana, ya que los días y horarios de atención de los servicios requeridos, se acordarán con la supervisión una vez firmada el acta de inicio del contrato.

Los horarios podrán variar de acuerdo con el comportamiento y la demanda de la población contribuyente objetivo y a la necesidad de la Secretaría Distrital de Hacienda en cualquier momento de la ejecución del contrato.

La Secretaría Distrital de Hacienda puede solicitar mediante comunicación escrita a través de la

supervisión, la variación de los días y horarios de atención, sin que se incurra en costos adicionales para el contrato.

En el contrato vigente las unidades móviles han sido programadas de lunes a viernes, sin embargo, también han prestado servicios algunos fines de semana del año, el horario que normalmente se maneja es de 7:00am a 4:00pm.

OBSERVACIÓN No. 150:

"El Documento anexo técnico; 8. Unidades móviles de atención Dice:

> Las unidades móviles tienen como objetivo efectuar acercamientos en las diferentes localidades de la ciudad, para la atención de los ciudadanos en diferentes temas tributarios.
>
> Los vehículos deben estar listos y presentados para su acondicionamiento a la firma del acta de inicio, un (1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón "Móvil Tipo Furgón" y dos (2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "Móviles tipo Panel".
>
> La entidad requiere en total de cuatro vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "Móviles tipo Panel", el tercer vehículo deberá estar disponible a los quince días hábiles siguientes de la firma del acta de inicio.

Solicitamos a la entidad aclarar si los vehículos que deben presentarse a la firma del acta de inicio deben estar ya adecuados y dotados, o si basta con presentarlos en condiciones básicas para iniciar su proceso de adecuación., esto teniendo en cuenta que el proceso de adecuación, instalación de imagen institucional, mobiliario y dotación de equipos tecnológicos requiere un tiempo mínimo estimado de 45 días calendario posteriores a la firma del contrato"

Por lo anterior, se sugiere que la entrega de los vehículos se programe de la siguiente manera, garantizando el cumplimiento de las condiciones técnicas exigidas en la presente licitación pública:

- *Dos (2) unidades móviles: a los 45 días posteriores a la firma del acta de inicio y aprobación de diseños.*
- *Dos (2) unidades móviles: a los 60 días posteriores a la firma del acta de inicio y aprobación de diseños.*
- *Una (1) unidad móvil: a los 75 días posteriores a la firma del acta de inicio y aprobación de diseños.*

Esta programación permitiría un desarrollo ordenado y verificable de las fases de adecuación, asegurando que cada unidad móvil cumpla con las especificaciones técnicas, de calidad e imagen institucional requeridos por la entidad.

El hecho que la entidad este solicitando las unidades móviles ya adecuadas a la firma del acta de inicio, sugiere un sesgo en el proceso contractual donde se puede interpretar que ya existe un

proveedor "preseleccionado" para el suministro y operación de las unidades móviles. Sugerimos que se tenga en cuenta el cronograma propuesto."

RESPUESTA:

Una vez analizada su observación la entidad acoge parcialmente su solicitud y realiza la modificación en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, quedando el numeral 8. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN de la siguiente manera:

(…) "Los vehículos deben estar listos para su acondicionamiento *teniendo en cuenta los siguientes plazos, una vez se firme el acta de inicio.*

- *Un (1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón "Móvil Tipo Furgón", se entregará a la SDH para el inicio de su funcionamiento a los quince días calendario.*
- *Dos (2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "Móviles tipo Panel" se entregará a la SDH para el inicio de su funcionamiento a los veinte días calendario.*
- *La entidad requiere en total de cuatro vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "Móviles tipo Panel", el tercer y cuarto vehículo deberán estar disponibles máximo a los treinta días calendario."*

OBSERVACIÓN No. 151:

"El Documento anexo técnico; 8. Unidades móviles de atención Dice: Nos

> **8.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL.**
>
> Unidades Móviles a todo costo.
>
> Se requieren cuatro (4) unidades móviles. A la firma del acta de inicio, cada móvil debe contar con su respectivo conductor-agente general (1) y un agente general adicional (1) y deben contar con las siguientes especificaciones:

Nos permitimos respetuosamente solicitar a la entidad que se evalúe la posibilidad de ampliar el tipo y características de unidades móviles permitidas para la prestación del servicio, incluyendo no solo las unidades tipo panel y furgón sino también unidades móviles tipo bus con laterales expandibles y busetones estándar.

La incorporación de diferentes tipos de unidades móviles permitirá mejorar la experiencia de atención a la ciudadanía, ya que estos vehículos ofrecen mayores áreas internas, mejor distribución del mobiliario, más amplitud para la prestación de servicios y una mayor versatilidad operativa.

Esta flexibilidad en la tipología de los vehículos no altera el objeto contractual y, por el contrario, favorece la calidad del servicio y la eficiencia operativa."

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Una vez analizada su observación, la entidad acoge su solicitud incluyendo no solo las unidades tipo panel y furgón sino también unidades móviles tipo bus con laterales expandibles y busetones estándar.

La modificación será incluida mediante Adenda en el Pliego de Condiciones Definitivo y en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 152:

"El Documento anexo técnico; 8. Unidades móviles de atención Numeral 8.1 Unidad Móvil Tipo furgón Dice:



8.1 UNIDAD MÓVIL TIPO FURGÓN

Unidad Móvil a todo costo.
Se requiere una (1) unidad que debe contar con un (1) conductor, tres (3) agentes generales y las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículo de carga clase camión carrocería furgón "Móvil Tipo Furgón" (6.50mts de largo x 2.40mts de ancho x 2.40mts de altura), con plataforma (hidráulica o electrónica) para personas en condición de discapacidad. Vale la pena destacar que debe estar equipado con aire acondicionado de acuerdo con las condiciones físicas que posea la unidad móvil e instalación eléctrica de 110 voltios (planta eléctrica de 3.5 kilovatios), equipada con tres puestos de trabajo con mesa tipo escritorio largo 1.20cm, ancho 53cm y alto 73cm como mínimo, tres sillas tipo operativo secretarial, tres sillas acompañantes tipo fija y un archivador. Un monitor de 55" con proyección inalámbrica. Piso para tráfico pesado. La placa o matrícula del vehículo debe ser de Bogotá. (modelo no inferior a 2021). El costado lateral derecho en el área de trabajo, debe tener un blackout tipo cortina enrollable o una lámina de acrílico opalizada que evite los rayos solares. (Impuestos al día).

Nos permitimos respetuosamente solicitar a la entidad eliminar el modelo de vehículos, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

CONDICIONES MECÁNICAS Y DE OPERACIÓN ESPECÍFICAS: Los vehículos asignados a actividades afines al objeto de esta licitación, cuentan con un bajo kilometraje, ya que su uso es exclusivo de actividades, de promoción, pedagógicas o de atención, lo cual limita su exposición a recorridos extensos o condiciones de desgaste severo. Esta situación la puede corroborar la entidad solicitando a los proponentes el certificado de revisión tecno mecánica de los vehículos.

USO ESPECÍFICO DEL SERVICIO CONTRATADO: El objeto del contrato no contempla actividades de transporte masivo ni recorridos extensos, sino una operación localizada y de bajo impacto, orientadas principalmente a actividades de orientación o promoción institucional. Se trata de servicios que se van a prestar en sitio y de forma estática, por lo que la exigencia de vehículos modelo 2021 o más reciente no representa una mejora significativa en la calidad ni en la eficiencia de la prestación del servicio."

PLURALIDAD DE OFERENTES: El hecho que la entidad este solicitando las unidades móviles modelos 2021, sugiere un sesgo en el proceso contractual donde se puede interpretar que ya existe un proveedor "preseleccionado" para el suministro y operación de las unidades móviles"

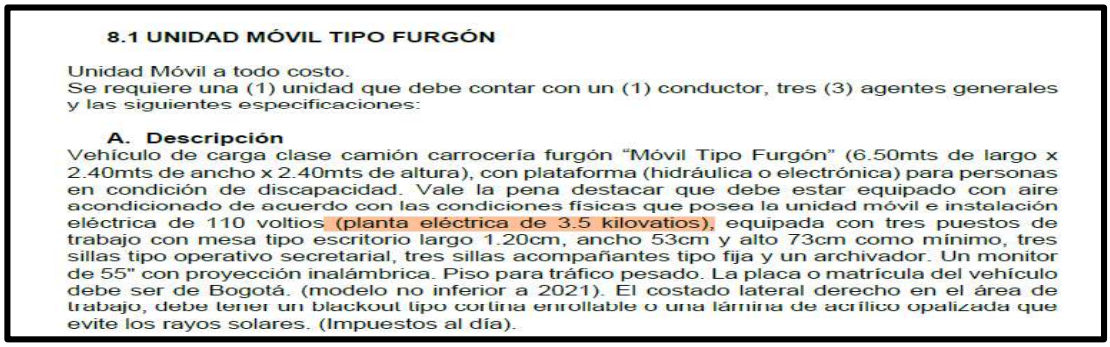
DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Una vez analizada su observación, la entidad acoge parcialmente la misma indicando que el modelo del vehículo debe ser del 2015 en adelante, el anterior cambio se verá reflejado mediante Adenda en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo.

OBSERVACIÓN No. 153:

"El Documento anexo técnico; 8. Unidades móviles de atención Numeral 8.1 Unidad Móvil Tipo furgón Dice:



8.1 UNIDAD MÓVIL TIPO FURGÓN

Unidad Móvil a todo costo.
Se requiere una (1) unidad que debe contar con un (1) conductor, tres (3) agentes generales y las siguientes especificaciones:

A. Descripción

Vehículo de carga clase camión carrocería furgón "Móvil Tipo Furgón" (6.50mts de largo x 2.40mts de ancho x 2.40mts de altura), con plataforma (hidráulica o electrónica) para personas en condición de discapacidad. Vale la pena destacar que debe estar equipado con aire acondicionado de acuerdo con las condiciones físicas que posea la unidad móvil e instalación eléctrica de 110 voltios (planta eléctrica de 3.5 kilovatios), equipada con tres puestos de trabajo con mesa tipo escritorio largo 1.20cm, ancho 53cm y alto 73cm como mínimo, tres sillas tipo operativo secretarial, tres sillas acompañantes tipo fija y un archivador. Un monitor de 55" con proyección inalámbrica. Piso para tráfico pesado. La placa o matrícula del vehículo debe ser de Bogotá. (modelo no inferior a 2021). El costado lateral derecho en el área de trabajo, debe tener un blackout tipo cortina enrollable o una lámina de acrílico opalizada que evite los rayos solares. (Impuestos al día).

Solicitamos a la entidad tener en cuenta que una planta eléctrica de 3.5 kilovatios (Kva) corresponde a una planta de emergencia, la cual no garantiza la operatividad continua ni la estabilidad eléctrica requerida para el adecuado funcionamiento de una unidad móvil de las características descritas.

Dado que las unidades móviles estarán dotadas con equipos de aire acondicionado, sistemas de cómputo, iluminación, monitores, equipos de proyección y otros elementos electrónicos y tecnológicos, se requiere una capacidad de generación superior que permita mantener la operación estable y simultánea de todos los componentes, sin riesgo de sobrecarga o fallas de energía.

Por lo anterior, se sugiere ajustar la especificación técnica a una planta eléctrica con capacidad mínima de 11 Kva, instalada dentro de la unidad móvil en un habitáculo o remolque insonorizado, lo cual garantiza un suministro eléctrico óptimo, continuo y seguro, permitiendo el correcto funcionamiento de los equipos y el desarrollo de las actividades por una jornada mínima de 6 a 8 horas diarias.

Agradecemos de antemano su atención a esta propuesta y confiamos en que su análisis redundará en un proceso de contratación más abierto y competitivo, en beneficio de la SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA"

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Una vez analizada su observación, la entidad no acoge su solicitud ya que planta eléctrica de 3.5 kilovatios (Kva), es la capacidad mínima para soportar la operación, lo cual no excluye a la utilización de una plata de mayor capacidad si así lo evidencia el proveedor.

El futuro contratista es el responsable de garantizar la adecuada prestación del servicio, suministrando los elementos para tal fin.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR OUTSOURCING S.A., EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2024 A LAS 4:42 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 154:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Cuál es la expectactiva que tienen en cuanto a las automatizaciones?"

RESPUESTA:

Se espera que el proveedor realice un diagnóstico detallado de la operación con el fin de identificar actividades repetitivas que consumen altos recursos operativos y que puedan ser optimizadas mediante automatización. La aplicación se proyecta principalmente en procesos de back office, donde el uso de tecnologías como RPA (Automatización Robótica de Procesos) puede generar mejoras significativas en eficiencia y tiempos de respuesta.

Adicionalmente, se contempla la incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial para los canales de atención al ciudadano, tales como agentes virtuales (chatbots y voicebots), que permitan mejorar la experiencia del usuario, reducir tiempos de espera y ofrecer respuestas más precisas y contextualizadas. Por lo tanto, los proveedores como expertos en estas tecnologías, se espera las propuestas de herramientas que generen beneficios tangibles tanto para la operación interna como para la atención al ciudadano.

Sin embargo, los procesos que hemos identificado son:

1) RPA para procesos de manejo que hoy se realizan por bases de datos para notificaciones para envío a los contribuyentes.
2) Respuestas automatizadas en back office para trámites estándar.
3) Validación de lectura de imágenes.
4) Atención en canales como telefónico y/o WhatsApp en respuestas estándar.

OBSERVACIÓN No. 155:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿a partir de qué punto o nivel de intervención se considera que un proceso aplica como una automatización dentro del alcance del proyecto?

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

De acuerdo con el Anexo Técnico del proyecto, un proceso se considera aplicable a automatización cuando, como resultado del diagnóstico detallado de la operación realizado por el proveedor, se identifican actividades repetitivas que demandan un alto consumo de recursos operativos y que pueden ser optimizadas mediante el uso de tecnologías como la Automatización Robótica de Procesos (RPA). Esta automatización está proyectada principalmente para procesos de back office, así como para los canales de atención al ciudadano, mediante soluciones basadas en inteligencia artificial con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y optimizar la experiencia del usuario.

OBSERVACIÓN No. 156:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿La entidad cuenta con una preclasificación o ha identificado los procesos en la línea telefónica que son susceptibles de automatización con el VoiceBot? Si la respuesta es positiva, por favor compartir la relación de los procesos donde se pueda implementar el VoiceBot."

RESPUESTA:

Actualmente la entidad no tiene definidos procesos de automatización con el voicebot. Se espera que el proveedor realice un diagnóstico detallado de la operación con el fin de identificar actividades repetitivas que consumen altos recursos operativos y que puedan ser optimizadas mediante automatización. La aplicación se proyecta principalmente en procesos de back office, donde el uso de tecnologías como RPA (Automatización Robótica de Procesos) puede generar mejoras significativas en eficiencia y tiempos de respuesta.

OBSERVACIÓN No. 157:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

En caso de implementarse un voicebot, ¿este tendría el mismo alcance funcional que el chatbot?

RESPUESTA:

En el caso que se implemente el Voicebot el alcance es diferente por la estructuración del servicio que es diferente en texto y voz, actualmente desde la entidad no se tiene contemplado la implementación del servicio.

OBSERVACIÓN No. 158:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

¿Se requeriría la opción de desborde a asesor en el voicebot?"

RESPUESTA:

En el caso que se implemente se definirá junto con la supervisión y el contratista el alcance y si requiere desborde.

OBSERVACIÓN No. 159:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

Considerando que los procesos a automatizar se definirán durante la ejecución del contrato, ¿podemos incluir una bolsa de horas de desarrollo?"

RESPUESTA:

El ítem de horas de desarrollo se contempla dentro del tarifario del contrato, por lo que el uso de estas horas se podrá usar de acuerdo a las necesidades que se identifiquen en el desarrollo contractual.

OBSERVACIÓN No. 160:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

En relación con las automatizaciones sobre Dynamics 365, ¿cómo se espera que se realicen: directamente dentro de la plataforma o mediante integraciones externas?"

RESPUESTA:

Directamente sobre la plataforma de Dynamics 365.

OBSERVACIÓN No. 161:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

Teniendo en cuenta que el chatbot es propiedad de la SDH y que las conversaciones se escalarán a nuestros asesores, ¿la plataforma o herramienta para gestionar estas interacciones será provista por la SDH o por el proveedor? En caso de que sea responsabilidad del proveedor, ¿cómo se realizará la integración con el chatbot existente?"

RESPUESTA:

La plataforma para gestionar las interacciones será provista por la SHD, La conexión es a través URL-WEB.

La integración con los agentes y supervisor se realiza a través de licencias con usuarios y contraseñas

suministradas por la SDH.

OBSERVACIÓN No. 162:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Al finalizar el contrato, el proveedor está obligado a entregar el código fuente y la documentación completa de los desarrollos realizados durante la ejecución, incluyendo automatizaciones, integraciones y configuraciones técnicas?

RESPUESTA:

La interpretación del observante es correcta, en el sentido de que, una vez finalizada la relación contractual y la prestación del servicio, el proveedor deberá entregar a la Entidad la información y data generada en los sistemas durante la ejecución, así como la estructura técnica o documental de los desarrollos puestos a disposición, sin que ello implique la cesión o transferencia del desarrollo en sí mismo.

OBSERVACIÓN No. 163:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

¿Los entornos para el desarrollo y ejecución de los procesos RPA serán proporcionados por la SDH o por el proveedor? Es decir, ¿las máquinas y la infraestructura donde se desarrollen y ejecuten los RPA serán propias del contratista o de la entidad?

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda proporcionará la infraestructura necesaria para el desarrollo y ejecución de los procesos RPA, incluyendo los entornos y las máquinas donde se desplegarán los robots. Sin embargo, el proveedor deberá adquirir las licencias correspondientes para los usuarios que participen en el proceso de robotización. Adicionalmente, el proveedor será responsable de entregar los desarrollos en el estándar definido por la Secretaría, incluyendo los códigos fuente.

OBSERVACIÓN No. 164:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

Si cuentan ya con desarrollos en RPA ¿Con qué licenciamiento cuentan (Uipath, Automation Anywhere,

Power Automate, otras)?"

RESPUESTA:

Actualmente, no se cuenta con automatizaciones implementadas en los procesos internos. Sin

embargo, la entidad dispone del canal NOVHA WhatsApp, el cual permite a los ciudadanos consultar e interactuar con ciertos servicios. Este canal se encuentra en proceso de fortalecimiento con las capacidades de inteligencia artificial que hoy cuenta, con el objetivo de optimizar y mejorar la precisión y pertinencia de las respuestas a las intenciones manifestadas por los ciudadanos.

OBSERVACIÓN No. 165:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

Teniendo en cuenta que el objetivo con el RPA es automatizar todas las tareas repetitivas y de backoffice que realizan hoy en día los asesores, es de suma importancia contar con el detalle de estas actividades. Por lo anterior, nos podrían proporcionar manuales o una guía paso a paso (de ser posible con pantallazos de los aplicativos que intervienen en cada paso) de cada uno de los procesos que desean automatizar a través de RPA."

RESPUESTA:

Las actividades que se desarrollan en el proceso de backoffice se encuentran descritas en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo- PROCESO ESCRITO- BACK OFFICE, los procesos de automatización se acordarán entre la supervisión y el provedor, una vez inicie la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No. 166:

"PLIEGOS DEFINITIVOS SDH-LP-0006-2025

De igual manera, de los anteriores procesos a automatizar con RPA por favor compartir la siguiente información:
1. Descripción del proceso y diagrama de flujo
2. Promedio mensual de transacciones
3. Frecuencia de ejecución (Ej: todos los dias, 1 vez a la semana, 1 vez al mes, etc)
4. Horas en las que se ejecuta (horario específico del dia en el que se ejecuta el proceso)
5. Duración de cada ejecución (el tiempo que tarda actualmente la o las personas encargadas en ejecutar el proceso)
6. Cantidad de aplicativos a interactuar
7. Restricciones"

RESPUESTA:

Se espera que el proveedor realice un diagnóstico detallado de la operación con el fin de identificar actividades repetitivas que consumen altos recursos operativos y que puedan ser optimizadas mediante automatización. La aplicación se proyecta principalmente en procesos de back office, donde el uso de tecnologías como RPA (Automatización Robótica de Procesos) puede generar mejoras significativas en eficiencia y tiempos de respuesta.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Adicionalmente, se contempla la incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial para los canales de atención al ciudadano, tales como agentes virtuales (chatbots y voicebots), que permitan mejorar la experiencia del usuario, reducir tiempos de espera y ofrecer respuestas más precisas y contextualizadas. Por lo tanto, los proveedores como expertos en estas tecnologías, se espera las propuestas de herramientas que generen beneficios tangibles tanto para la operación interna como para la atención al ciudadano. Sin embargo, los procesos que hemos identificado son:
1) RPA para procesos de manejo que hoy se realizan por bases de datos para notificaciones para envío a los contribuyentes.
2) Respuestas automatizadas en back office para trámites estándar.
3) Validación de lectura de imágenes.
4) Atención en canales como telefónico y/o WhatsApp en respuestas estándar.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR DIGITAL PACKAGE AGENCY SAS, EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2024 A LAS 9:40 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 167:

"*OBSERVACION REFERENTE AL CRITERIO DE CORRESPONSAL BANCARIO*

Los pliegos de condiciones definitivos en su numeral 3.6.1 indica que con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaría Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad

Así las cosas, les solicitamos incluir acreditar experiencia como corresponsal bancario también dentro de los criterios de experiencia, toda vez que la acreditación de experiencia constituye una evidencia directa de idoneidad, solvencia técnica y capacidad operativa para el desarrollo del objeto contractual.
El hecho de contar con un convenio de corresponsal bancario implica el cumplimiento de exigencias regulatorias, de seguridad, control y confianza definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la adopción de protocolos tecnológicos y de atención al usuario alineados con los más altos estándares del sector financiero.

Observación 1. Por lo anterior, este requisito del convenio no solo debe considerarse como una condición técnica habilitante, sino también como un elemento válido de experiencia específica, que demuestre que el oferente ha ejecutado actividades equivalentes o directamente relacionadas con el objeto contractual.

Incluir esta condición dentro del criterio de experiencia fortalece la selección objetiva, al priorizar oferentes con comprobada idoneidad y experiencia real en la gestión de operaciones bajo modelos de corresponsalía bancaria, garantizando así una ejecución segura, eficiente y conforme a la normatividad vigente.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Esta solicitud se formula conforme a los principios de planeación, selección objetiva y transparencia contenidos en los artículos 5, 24 y 25 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que ordenan a las entidades públicas establecer condiciones proporcionales y coherentes con la naturaleza del contrato."

RESPUESTA:

Una vez analizada su observación, la entidad no acoge su solicitud ya que, al presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaría Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios, se evidencia que la entidad recaudadora realizó el análisis necesario, garantizando que el proveedor cumple con las condiciones necesarias para ejecutar ese tipo de servicios.

Con lo anterior, la entidad busca dar cumplimiento a los principios de pluralidad, razonabilidad y libre concurrencia, promoviendo la participación de un mayor número de oferentes calificados y fortaleciendo la competencia en condiciones objetivas, equitativas y transparentes.

OBSERVACIÓN No. 168:

"OBSERVACIÓN REFERENTE AL CRITERIO DE VENTANILLAS DE PAGO 1.1.1 Alcance del objeto:

Sobre el alcance y entendimiento de este componente o servicio requerido fundamental en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el Pliego Definitivo establece en diferentes apartes, así como en el mismo Anexo 1. ANEXO TÉCNICO CE y Logístico, respetuosamente solicitamos a la entidad aclarar lo enunciado al final de la observación:

3. Disponer de puntos de pago a través de acuerdos de corresponsalía bancaria, ventanillas extendidas de recaudo que implementen servicios de datafonía para el recaudo de impuestos distritales. Y otros medios de pago que defina la entidad, como tarjetas débito y crédito.

4. Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales."

"OTROS REQUISITOS HABILITANTES

xiv) Con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio con una entidad recaudadora aprobada por la secretaria Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad.

Instalar y habilitar una ventanilla bancaria extendida de recaudo sin costo para la Secretaría Distrital de Hacienda: 10 puntos

3.6.1 PONDERACIÓN TÉCNICO CALIDAD: HASTA 30 PUNTOS

Este puntaje se otorgará al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 5 en el cual manifieste que, en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, realizará las adecuaciones físicas, suministrará los elementos físicos, instalará equipos, computadores, impresoras y todos elementos necesarios para operar la ventanilla bancaria extendida de recaudo en el espacio que indique la Secretaría Distrital de Hacienda, sin costo para la entidad.

5.5.3 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA

32. Cumplir con la oferta comercial presentada a la Secretaría Distrital de Hacienda.

48.Las demás obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, de las condiciones enunciadas en las especificaciones técnicas y en general todas las que se desprendan de la ejecución de este.

ANEXO TECNICO: DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

II SOPORTE LOGISTICO

ALCANCE

Disponer de puntos de pago a través de acuerdos de corresponsalía bancaria, ventanillas extendidas de recaudo que implementen servicios de datáfonia para el recaudo de impuestos distritales. Y otros medios de pago que defina la entidad, como tarjetas débito y crédito

Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales.

3. VENTANILLAS EXTENDIDAS DE RECAUDO - CORRESPONSAL BANCARIO

El contratista debe disponer de esquemas de pago en los puntos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, específicamente en los centros de experiencia y en aquellos en los cuales la entidad hace presencia. Estos servicios de pago deberán estar en competencia y capacidad de realizar el recaudo de impuestos distritales a través de acuerdos de corresponsalía bancaria y ventanillas extendidas que implementen servicios para el recaudo de impuestos distritales, incluyendo el uso de datafonos. Se podrá realizar el pago con tarjetas débito y crédito según lo definido por la entidad sin costo, para el ciudadano o la entidad.

Disponer de puntos de autoatención a través de kioscos multifuncionales.

3. VENTANILLAS EXTENDIDAS DE RECAUDO - CORRESPONSAL BANCARIO

El contratista debe disponer de esquemas de pago en los puntos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, específicamente en los centros de experiencia y en aquellos en los cuales la entidad hace presencia. Estos servicios de pago deberán estar en competencia y capacidad de realizar el recaudo de impuestos distritales a través de acuerdos de corresponsalía bancaria y ventanillas extendidas que implementen servicios para el recaudo de impuestos distritales, incluyendo el uso de datafonos. Se

podrá realizar el pago con tarjetas débito y crédito según lo definido por la entidad sin costo, para el ciudadano o la entidad.

10. VENTANILLA EXTENDIDA DE RECAUDO

La ventanilla extendida es la solución integral para el manejo de las actividades realizadas en las Oficinas de Recaudo y Pago, entregadas en administración al contratista, quien tendrá a cargo la atención y procesamiento de los servicios financieros.

El contratista junto con la entidad recaudadora deberá implementar las adecuaciones físicas necesarias, así como equipos, software, hardware, comunicaciones, monitoreo de alarmas, monitoreo de cámaras, provisión de elementos como la contadora de billetes, cofres y otros elementos requeridos para la prestación de los servicios financieros.
…
El personal que operara la ventanilla expendida debe cumplir las normas de la Superintendencia Financiera o similares para el control de gestión de operaciones y transacciones bancarias."

RESPUESTA:

De acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, se confirma que el personal que opera las ventanillas debe cumplir las normas de la Superintendencia Financiera o similares para el control de gestión de operaciones y transacciones bancarias."

OBSERVACIÓN No. 169:

"Observación 2. En el párrafo que indica que la descripción de los servicios de Ventanillas extendidas y corresponsal bancario se debe referir a los numerales 10 y 11, y no a los numerales 8 y 9. Solicitamos realizar la corrección respectiva de numeración."

RESPUESTA:

Se realizó el ajuste en el Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-Definitivo, numeral 3. VENTANILLAS EXTENDIDAS DE RECAUDO - CORRESPONSAL BANCARIO.

Lo anterior se evidenciará mediante Adenda.

OBSERVACIÓN No. 170:

"Observación 3. Se indica que se podrá realizar el pago con tarjetas débito y crédito según lo definido por la entidad sin costo, para el ciudadano o la entidad. Solicitamos a la entidad aclarar si:

El pago de transacciones de todos los tipos de impuestos distritales de las vigencias actuales y anteriores se puede realizar con cualquier con tarjetas débito o crédito de cualquier entidad bancaria

que presente el contribuyente al momento del pago. Y no solamente con las que prestan el recaudo a la entidad. Y no solamente las del banco que tiene la operación de esta Ventanilla Bancaria Extendida.

Se puede pagar con tarjetas con franquicias internacionales.

a. El pago de transacciones de todos los tipos de impuestos distritales de las vigencias actuales y anteriores se puede realizar con cualquier con tarjetas débito o crédito de cualquier entidad bancaria que presente el contribuyente al momento del pago. Y no solamente con las que prestan el recaudo a la entidad. Y no solamente las del banco que tiene la operación de esta Ventanilla Bancaria Extendida.
b. Se puede pagar con tarjetas con franquicias internacionales.
c. Los costos de operación, franquicias de datáfonos y de franquicias de tarjetas en la transacción del pago con tarjetas débito o crédito en su integridad son asumidas por el operador o la entidad bancaria para asegurar que al ciudadano o a la entidad no se le transfiera ningún costro por el pago correspondiente. Si es asumida en su totalidad por el operador y la entidad bancaria con la que tenga el acuerdo
d. Los costos asociados a riesgos de transacciones conocidas como cargos y contracargos tampoco son transferidos a la entidad ni al ciudadano, por lo cual debe ser asumida integralmente o por operador o por la entidad bancaria de la ventanilla extendida."

RESPUESTA:

a. El pago de transacciones de todos los tipos de impuestos distritales de las vigencias actuales y anteriores se puede realizar con cualquier con tarjetas débito o crédito de cualquier entidad bancaria que presente el contribuyente al momento del pago. Y no solamente con las que prestan el recaudo a la entidad. Y no solamente las del banco que tiene la operación de esta Ventanilla Bancaria Extendida.

   Respuesta: Actualmente los pagos con tarjetas débito o crédito de entidades recaudadoras autorizadas por la entidad, se puede realizar a través del botón pagos Bogotá.

   Para el pago en ventanillas físicas de los bancos autorizadas cada banco tiene sus propias políticas de recaudación.

   Para el proyecto de las ventanillas dispuestas en los centros de experiencia y la red cade, el contratista junto con el banco con el que tenga el convenio, podrá ofrecer el servicio de recaudo con tarjetas débito o crédito propias o de otras entidades, previa aprobación y autorización por parte de la entidad.

   La entidad se encuentra desarrollando junto con los bancos autorizados recaudadores, nuevas funcionalidades como recaudo en línea que permitirá realizar el recaudo con tarjetas débito y crédito en las diferentes ventanillas de los bancos autorizados.

b. Se puede pagar con tarjetas con franquicias internacionales.

Respuesta: A través del botón de pagos Bogotá se puede realizar pagos con franquicias internacionales.

c. Los costos de operación, franquicias de datáfonos y de franquicias de tarjetas en la transacción del pago con tarjetas débito o crédito en su integridad son asumidas por el operador o la entidad bancaria para asegurar que al ciudadano o a la entidad no se le transfiera ningún costro por el pago correspondiente.

Respuesta: Los costos de operación deben ser asumidos en su totalidad por el operador o la entidad bancaria, según el modelo de negocio que se haya establecido entre ellos.

d. Los costos asociados a riesgos de transacciones conocidas como cargos y contracargos tampoco son transferidos a la entidad ni al ciudadano, por lo cual debe ser asumida integralmente o por operador o por la entidad bancaria de la ventanilla extendida."

Respuesta: Su afirmación es correcta la entidad no asumirá ningún costo de las transacciones realizadas.
Los costos asociados a riesgos de transacciones conocidas como cargos y contracargos deben ser asumidos integralmente o por operador o por la entidad bancaria de la ventanilla extendida, según el modelo de negocio que se haya establecido entre ellos.

OBSERVACIÓN No. 171:

"C. OBSERVACIÓN REFERENTE A LOS ANS

Sobre lo establecido en el Anexo 3. ANS, se establece un indicador asociado al 100% de los envíos a través de programas masivos. En el entendido que estos programas requieren de una concertación desde los conceptos de imagen, diseño, lenguaje, funcionalidad, alcance y cubrimiento, ¿Cuál es el procedimiento que se empleará para identificar el cumplimiento de estos estándares desde cada uno de estos aspectos?"

RESPUESTA:

La supervisión del contrato designará a la (s) persona (s) encargada a realizar la intermediación entre las áreas que realizan la solicitud de los servicios y el contratista, esta persona realizará la verificación y aprobará los conceptos de imagen, diseño, lenguaje, funcionalidad, alcance y cubrimiento de cada uno de los programas masivos, dicha aprobación se realizará a través de correo electrónico.

OBSERVACIÓN No. 172:

Observación 5. Sobre el Anexo 3. ANS, se establecen dos indicadores relacionados a tiempos promedios de atención y espera. Al revisar el anexo técnico, se establece que el contratista deberá

suministrar sistema de turnos avanzados para los centros de experiencia de la entidad, que son diferentes a los ubicados en la Red CADE. En ese orden de ideas se entiende que la entidad suministrará los datos de atención sobre estos puntos, de ser así, ¿A través de que tecnología o integración, o en qué formato, forma y/o herramienta, y con qué frecuencia se entregará esta información al contratista?"

RESPUESTA:

La SDH asignará al futuro contratista, acceso al Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Red Cade, para que pueda monitorear en tiempo real, la operación en los puntos de atención presencial.

OBSERVACIÓN No. 173

"Observación 6.. En el Anexo 3. ANS, se establece un indicador al nivel de conocimiento del staff y de los agentes, en materia del contenido de la evaluación, ¿esta deberá contar con verificación por parte de la entidad?"

RESPUESTA:

El contenido de la evaluación de conocimiento mensual que el contratista deberá aplicar al personal Staff y agentes deberá ser aprobado por la SDH.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR BPM CONSULTING, EL DÍA 24 DE OCTUBRE DE 2024 A LAS 7:40 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 174

"Documento: Pliegos Definitivos SDH-LP-0006-2025 Numeral 2.4.1 Experiencia del proponente Identificamos que la entidad cambio la condición en el pliego respecto al literal i) el cual cita lo siguiente: i) Cada contrato que se presente debe estar registrado en al menos tres (3) de los siguientes códigos:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativo	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
43231500	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional o específico de la empresa
43232300	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de consultas y gestión de datos

Sin embargo, en el prepliego estaba establecido de la siguiente manera: i) La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados), que cumplan con los siguientes parámetros:

CÓDIGO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80111600	Servicios de gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	Servicios de Recursos Humanos	Servicios de Personal Temporal
80141900	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativo	Comercialización y distribución	Exhibiciones y ferias comerciales
81111800	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112400	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador
83111500	Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	Servicios de medios	Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia
43231500	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional o específico de la empresa
43232300	Difusión de tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software de consultas y gestión de datos

Por lo anterior, de manera atenta y respetuosa, solicitamos a la Entidad ajustar las condiciones del pliego de condiciones, preservando el literal i) establecido en el prepliego, y garantizando la observancia de los principios que orientan la contratación estatal, conforme a las normas que se relacionan a continuación

1. Principio de selección objetiva – Ley 80 de 1993 (artículo 24 numeral 1 y 5):

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

La entidad contratante debe garantizar que los requisitos habilitantes estén directamente relacionados y sean proporcionales con el objeto del contrato. Asi las cosas, exigir múltiples códigos CIIU en cada contrato o códigos muy específicos puede vulnerar este principio.

2. Principio de libre concurrencia y pluralidad de oferentes – Ley 1150 de 2007 (artículo 5):

Las condiciones de participación deben propiciar la mayor pluralidad posible de oferentes que acrediten idoneidad técnica, jurídica y financiera. Restringir la participación únicamente a quienes cuenten con determinados códigos CIIU, y más aún exigir que en cada contrato se incluyan tres (3) de los códigos listados, puede limitar injustificadamente la competencia y, por ende, vulnerar este principio. Debe tenerse en cuenta que existen otros códigos CIIU que también representan adecuadamente la naturaleza del servicio, sin que ello implique desmejorar los estándares técnicos requeridos.

3. Proporcionalidad y razonabilidad en los requisitos habilitantes – Decreto 1082 de 2015 (artículo 2.2.1.1.1.5.1 y siguientes):

El decreto reglamentario establece que las entidades estatales solo pueden incluir en los pliegos aquellos requisitos estrictamente necesarios y proporcionales para garantizar la idoneidad de los contratistas.

El código CIIU constituye un indicador referencial de la actividad económica, pero no constituye un mecanismo exclusivo ni suficiente para acreditar experiencia o capacidad técnica. En consecuencia, la exigencia de más de un código CIIU en un mismo contrato o la imposición de códigos excesivamente específicos podría desbordar el principio de razonabilidad del requisito y restringir injustificadamente la participación."

Conceptos del Consejo de Estado y de Colombia Compra Eficiente Tanto el Consejo de Estado como Colombia Compra Eficiente han precisado que:

• El CIIU tiene carácter orientador y no excluyente. • Las entidades deben valorar la capacidad técnica de los oferentes con base en su experiencia y objeto social, y no exclusivamente a partir de los códigos CIIU.
• Por tanto, el uso restrictivo de estos códigos como criterio único o múltiple de habilitación constituye una limitación indebida de la participación y vulnera los principios de igualdad y libre concurrencia.

***Solicitud** En caso de que la Entidad no acoja la presente observación, resulta necesario que se amplíe de manera significativa el listado de códigos CIIU admitidos, superando los siete (7) actualmente previstos, e incorporando incluso aquellos que representen de forma más amplia y precisa las actividades vinculadas con la operación de unidades móviles, la prestación de servicios logísticos y el transporte.*

Dicha ampliación permitirá garantizar los principios de libre concurrencia, selección objetiva y competencia efectiva, promoviendo la participación de oferentes que, aun sin coincidir exactamente con los códigos actualmente exigidos, acrediten idoneidad técnica y experiencia comprobable en la ejecución del objeto contractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, es importante precisar que, en los prepliegos de condiciones, no se estableció en el requisito 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, con cuantos contratos se debía acreditar la experiencia, solo se indicaba que la entidad debía verificar la experiencia con un máximo de seis (6) contratos ejecutados y terminados.

Se debe señalar que, en virtud de una observación realizada al Complemento Pliego de Condiciones preliminar, se le hizo ver a la entidad que el no establecer claramente como se debía acreditar la experiencia, dejaba el requisito abierto a la interpretación, lo cual podría traer problemas al momento de evaluar y para la construcción de las ofertas por parte de los proponentes.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior, y toda vez que los pliegos son ley para las partes, la entidad procedió a reglar específicamente las reglas establecidas en el requisito 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones para evitar interpretaciones.

Por lo expuesto, no es cierto que se esté vulnerando el principio de transparencia, toda vez que el requisito si estaba establecido y la entidad lo único que hizo fue darle claridad.

No hay restricción injustificada, ni desproporcionalidad como lo manifiesta el observante, se pueden acreditar los 7 códigos, solo que, en virtud de las necesidades de la entidad, se requiere que cada contrato contemple mínimo 3 códigos con el fin de evidenciar la experiencia requerida para este proceso.

Al respecto el numeral 2. Requisito Habilitante de Experiencia del Manual para determinar y Verificar los Requisitos Habilitantes en los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente establece:

"En el marco de la contratación pública, la experiencia del proponente se reviste de particular importancia, en la medida en que garantiza, en cierto grado, que no habrá improvisación ni mayores costos por errores o dificultades originadas en realizar una actividad por primera vez. Las Entidades Estatales contratantes, como responsables de la estructuración de los Procesos de Contratación, son autónomas para establecer los requisitos habilitantes de experiencia, de acuerdo con el estudio realizado en marco del análisis del sector

La experiencia requerida en un Proceso de Contratación debe ser adecuada y proporcional a la naturaleza del contrato, su valor, complejidad y riesgo. La experiencia es adecuada cuando es afín al tipo de actividades incluidas dentro el objeto del contrato a celebrar. Por ejemplo, si es para prestar un servicio de aseo general, el proponente debe tener experiencia en tal servicio, sin que sea relevante el lugar en el cual lo haya ejecutado o quién fue el contratante. De otra parte, la experiencia es proporcional cuando tiene relación con el alcance, la cuantía, riesgo y la complejidad del negocio a celebrar. (...)"
Subrayado fuera de texto.

En cuanto a que el CIIU tiene carácter orientador y no excluyente y que las entidades deben valorar la capacidad técnica de los oferentes con base en su experiencia y objeto social, y no exclusivamente a partir de los códigos CIIU, se precisa que esto no es así, la Secretaría Distrital de Hacienda para el

cumplimiento del requisito 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones, establece criterios que contemplan parámetros de experticia y actividades desarrolladas y no solamente se hace referencia al Código.

OBSERVACIÓN No. 175

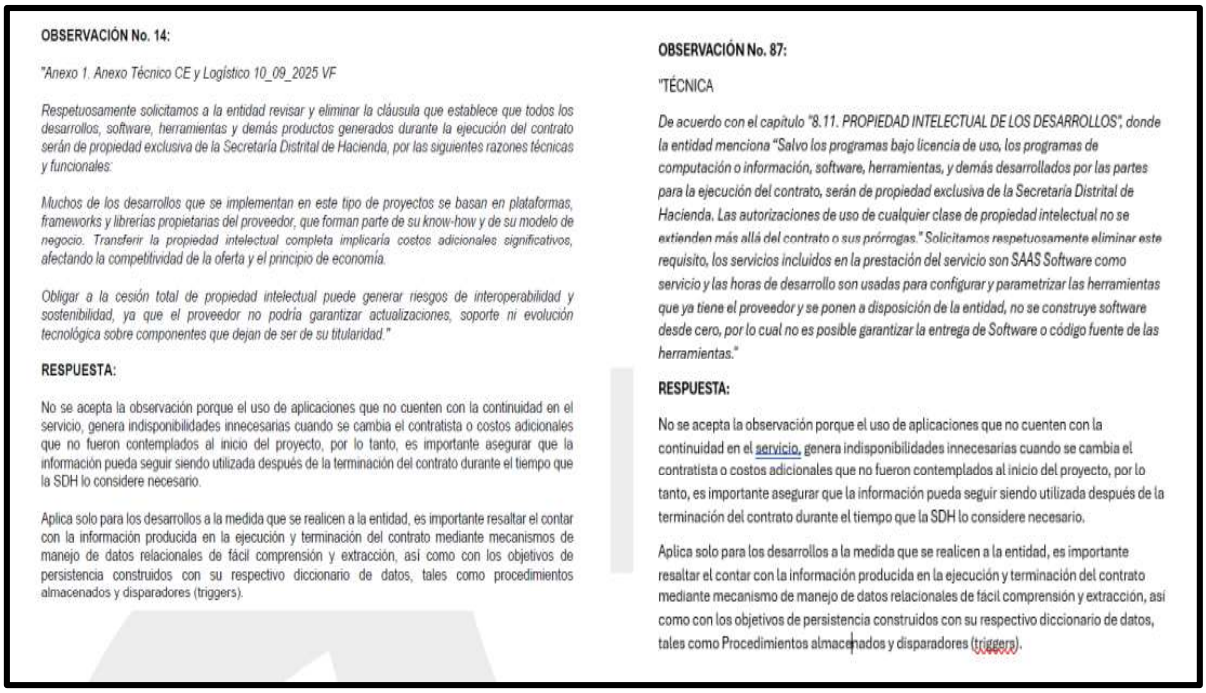
"Numero 2: Documento: RESPUESTAS Y OBSERVACIONES AL PREPLIEGO SDH-LP-0006-2025 De acuerdo con la respuesta a la observación N° 54 : "Se debe proporcionar las licencias de Office 365 a todas las personas que operen con el contratista, y las condiciones es que incluya los programas básicos de operación Word, Excel, Outllok, Power Point" Por favor indicarnos a través de cual ítem de la propuesta económica se podrá realizar la facturación de dichas licencias, toda vez que la Entidad indica que se requiere para todo el personal del contrato.

RESPUESTA:

El valor de las licencias debe estar incluido, dentro del valor para cada perfil de la operación.

OBSERVACIÓN No. 176

"De acuerdo con la respuesta a la observación número 14 y numero 87:



OBSERVACIÓN No. 14:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico 10_09_2025 VF

Respetuosamente solicitamos a la entidad revisar y eliminar la cláusula que establece que todos los desarrollos, software, herramientas y demás productos generados durante la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la Secretaría Distrital de Hacienda, por las siguientes razones técnicas y funcionales:

Muchos de los desarrollos que se implementan en este tipo de proyectos se basan en plataformas, frameworks y librerías propietarias del proveedor, que forman parte de su know-how y de su modelo de negocio. Transferir la propiedad intelectual completa implicaría costos adicionales significativos, afectando la competitividad de la oferta y el principio de economía.

Obligar a la cesión total de propiedad intelectual puede generar riesgos de interoperabilidad y sostenibilidad, ya que el proveedor no podría garantizar actualizaciones, soporte ni evolución tecnológica sobre componentes que dejan de ser de su titularidad."

RESPUESTA:

No se acepta la observación porque el uso de aplicaciones que no cuenten con la continuidad en el servicio, genera indisponibilidades innecesarias cuando se cambia el contratista o costos adicionales que no fueron contemplados al inicio del proyecto, por lo tanto, es importante asegurar que la información pueda seguir siendo utilizada después de la terminación del contrato durante el tiempo que la SDH lo considere necesario.

Aplica solo para los desarrollos a la medida que se realicen a la entidad, es importante resaltar el contar con la información producida en la ejecución y terminación del contrato mediante mecanismos de manejo de datos relacionales de fácil comprensión y extracción, así como con los objetivos de persistencia construidos con su respectivo diccionario de datos, tales como procedimientos almacenados y disparadores (triggers).

OBSERVACIÓN No. 87:

"TÉCNICA

De acuerdo con el capitulo "8.11. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS", donde la entidad menciona "Salvo los programas bajo licencia de uso, los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la Secretaría Distrital de Hacienda. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas." Solicitamos respetuosamente eliminar este requisito, los servicios incluidos en la prestación del servicio son SAAS Software como servicio y las horas de desarrollo son usadas para configurar y parametrizar las herramientas que ya tiene el proveedor y se ponen a disposición de la entidad, no se construye software desde cero, por lo cual no es posible garantizar la entrega de Software o código fuente de las herramientas."

RESPUESTA:

No se acepta la observación porque el uso de aplicaciones que no cuenten con la continuidad en el servicio, genera indisponibilidades innecesarias cuando se cambia el contratista o costos adicionales que no fueron contemplados al inicio del proyecto, por lo tanto, es importante asegurar que la información pueda seguir siendo utilizada después de la terminación del contrato durante el tiempo que la SDH lo considere necesario.

Aplica solo para los desarrollos a la medida que se realicen a la entidad, es importante resaltar el contar con la información producida en la ejecución y terminación del contrato mediante mecanismo de manejo de datos relacionales de fácil comprensión y extracción, así como con los objetivos de persistencia construidos con su respectivo diccionario de datos, tales como Procedimientos almacenados y disparadores (triggers).

– Entrega de información y desarrollos tecnológicos al finalizar la ejecución contractual

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

Al respecto, agradecemos a la Entidad confirmar nuestra interpretación frente a este aspecto, en el sentido de que, una vez finalizada la relación contractual y la prestación del servicio, el proveedor deberá entregar a la Entidad la información y data generada en los sistemas durante la ejecución, así como la estructura técnica o documental de los desarrollos puestos a disposición, sin que ello implique la cesión o transferencia del desarrollo en sí mismo, toda vez que este se encuentra construido sobre plataformas, herramientas y componentes tecnológicos propios del proveedor, que forman parte de su ***modelo de negocio y know-how empresarial.***

Es pertinente reiterar que, de acuerdo con la naturaleza y alcance del objeto contractual, ***el presente proceso de licitación no corresponde a la adquisición de desarrollos o software****, sino a la prestación de un servicio integral, en el cual, conforme a las necesidades identificadas en la ejecución, el contratista debe disponer de las plataformas, herramientas o mecanismos tecnológicos necesarios para optimizar la gestión de los canales y procesos de la Entidad.*

En consecuencia, los desarrollos tecnológicos puestos a disposición de la Entidad tendrán vigencia durante el término de ejecución del contrato y sus respectivas prórrogas, garantizando la continuidad del servicio y la adecuada administración de la información institucional"

RESPUESTA:

La interpretación del observante es correcta, en el sentido de que, una vez finalizada la relación contractual y la prestación del servicio, el proveedor deberá entregar a la Entidad la información y data generada en los sistemas durante la ejecución, así como la estructura técnica o documental de los desarrollos puestos a disposición, sin que ello implique la cesión o transferencia del desarrollo en sí mismo.

OBSERVACIÓN No. 177

"Numero 4:

Revisando los nuevos documentos publicados se encuentra que el anexo número 3 quedó asignado tanto para el documento de: 3. Estipulaciones contractuales, como el documento de: ***3.Tabla ANS centros de experiencia definitivo.***

Igualmente, el anexo número 9 quedó asignado tanto al documento: 9. Instructivo Teams SDH-LP-0006-2025.pdf, como para el documento: 9-Definitivo.pdf (que hace referencia a: Carta de compromiso ejecutar un plan de incentivos y bienestar para los empleados que estén en la ejecución del contrato, sin ningún costo para la entidad)

Se presenta la observación, solo con la simple intención de dejar claridad al momento de presentar dichos anexos según sea el caso, por parte del proveedor."

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, la Secretaría Distrital de Hacienda informa que los documentos publicados con el Complemento Pliego de Condiciones Definitivo, tienen denominación "Definitivo"; motivo por el cual se recomienda para la presentación de las ofertas que los proponentes indiquen en sus documentos la palabra "Definitivo" para las que aplique.

Dado en Bogotá, D.C.

Driana Santamaria
Firmado digitalmente por Driana Santamaria

DRIANA CECILIA SANTAMARIA FLÓREZ (e)
Directora de Asuntos Contractuales

Proyectado y Consolidó:	Cristian Giovanni Bohórquez Molano- Abogado DAC	CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO Firmado digitalmente por CRISTIAN GIOVANNI BOHORQUEZ MOLANO