GEN-CCD-007-2026

Bogotá D.C. 13 de enero de 2026

Señores:
UNIDAD PARA LAS VICTIMAS

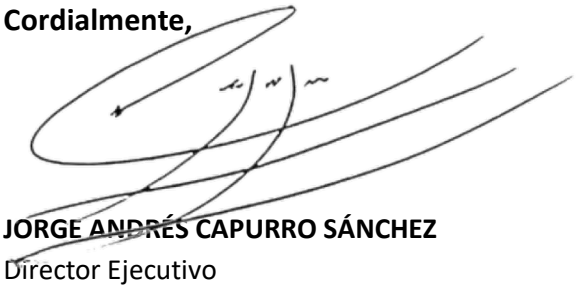
Estimados Señores

Nos complace presentar nuestra propuesta para la operación y administración del Contact Center y BPO de **LA UNIDAD PARA LAS VICTIMAS**. En COLOMBIA DIGITAL, estamos comprometidos a cumplir y superar los puntos esenciales que han destacado como prioritarios para su proyecto de solicitud de información. A continuación, detallamos cómo nos alineamos con sus objetivos y cómo podemos apoyarles en su misión de brindar un servicio de excelencia a los ciudadanos.

Descripción del Servicio: Estamos preparados para asumir la responsabilidad de apoyar a la **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** en Diseñar, consolidar, tramitar y fortalecer la respuesta institucional de todas las dependencias de la entidad, que ingresen a través de los canales de atención escrito, telefónico, virtual y presencial, en virtud de la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Lo anterior, en términos de calidad, control y oportunidad, según los lineamientos definidos por la **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS**, para dar cumplimiento a lo ordenado en el marco normativo.

Agradecemos la oportunidad de participar en este importante proceso y quedamos a disposición para cualquier aclaración o información adicional que necesiten.

Cordialmente,



JORGE ANDRÉS CAPURRO SÁNCHEZ
Director Ejecutivo
Representante Legal
Corporación Colombia Digital
ccd@colombiadigital.net

1. CONDICIONES TECNICAS

2.1. OBJETIVO

Este documento tiene como propósito presentar a **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** de manera resumida una descripción de los servicios de infraestructura técnica que COLOMBIA DIGITAL S.A.S. BIC (a partir de ahora COLOMBIA DIGITAL) pondrá a disposición de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** para la gestión y administración de la operación en un entorno de alta disponibilidad, con tecnología administrable, confiable, segura y disponible.

COLOMBIA DIGITAL gestionará el servicio Inbound, Outbound, Chat Web, Correo, WhatsApp y Videollamada para **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** brindando las herramientas a los Gestores de los diferentes grupos de atención, así mismo sientan una atención personalizada y asertiva. COLOMBIA DIGITAL cuenta con personal calificado que podrá dar excelente atención a los clientes y usuarios de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS**.

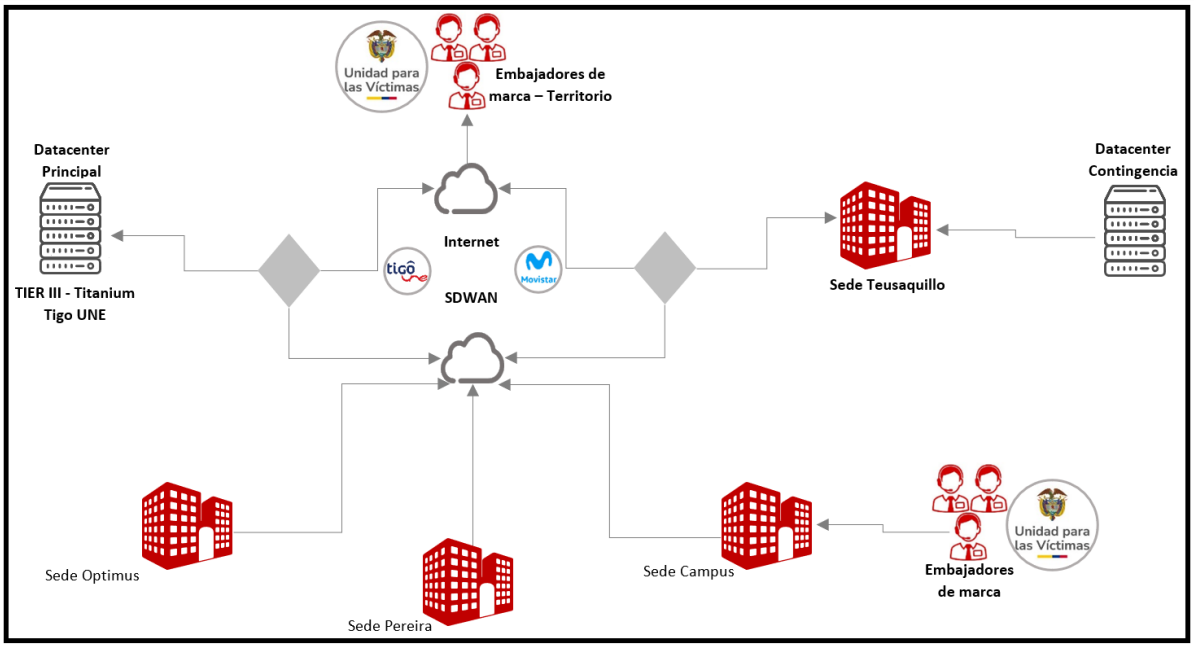


Imagen 1: Diagrama de conectividad.

Desborde tráfico Inbound:

Opción 1: Desborde por operador público

COLOMBIA DIGITAL proporcionará un DID en Bogotá y **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** como dueño de esta numeración gestionará con su proveedor local el direccionamiento de las llamadas al número suministrado por COLOMBIA DIGITAL.

De esta manera COLOMBIA DIGITAL puede atender las llamadas en Bogotá, asignando los canales requeridos y necesarios en una arquitectura Geo-redundante y de alta disponibilidad.

** Se debe asegurar que las troncales de telefonía de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** sean troncales SIP.

2.2. VDI HUAWEI (ESCRITORIOS VIRTUALIZADOS)

La solución VDI de Huawei proporciona una infraestructura centralizada que permite la entrega segura y eficiente de escritorios virtuales a los usuarios finales. Esta arquitectura facilita la administración unificada, fortalece los mecanismos de seguridad y optimiza la utilización de los recursos tecnológicos disponibles. Entre los principales beneficios se destacan:

Seguridad:

- Protección avanzada de datos y control de accesos seguros, incluso en entornos remotos.
- Los datos permanecen almacenados y respaldados en la nube, garantizando disponibilidad ante cualquier incidente.
- Infraestructura VDI disponible remotamente, asegurando continuidad operativa sin interrupciones.
- Mecanismos robustos de protección para escritorios virtuales, incluyendo:
    - Anti-screenshot (bloqueo de capturas de pantalla no autorizadas).
    - Autenticación multifactor (MFA) para acceso seguro.

Eficiencia:

- Acceso remoto seguro y flexible a aplicaciones y datos corporativos.
- Optimización de recursos de hardware y software, disminuyendo la inversión en equipos tradicionales.
- Reducción de costos operativos y menor necesidad de soporte técnico presencial.
- Disminución de los tiempos de inactividad y mayor disponibilidad de servicios.
- Soporte completo para Thin Clients, permitiendo extender la vida útil de dispositivos existentes.
- Posibilidad de asignar mayores recursos de cómputo sin necesidad de reemplazar equipos físicos.
- Escalabilidad ágil: la solución permite aumentar rápidamente el número de escritorios virtuales según la demanda del negocio.

Administración – Soporte:

- Administración centralizada de escritorios virtuales e imágenes de dispositivos desde una única consola.
- Reducción significativa en los tiempos de soporte técnico, especialmente en escenarios de trabajo remoto.
- Despliegue de nuevas imágenes de escritorios en minutos.
- Herramientas integradas de gestión y monitoreo, incluyendo reportes de uso y rendimiento en la nube.

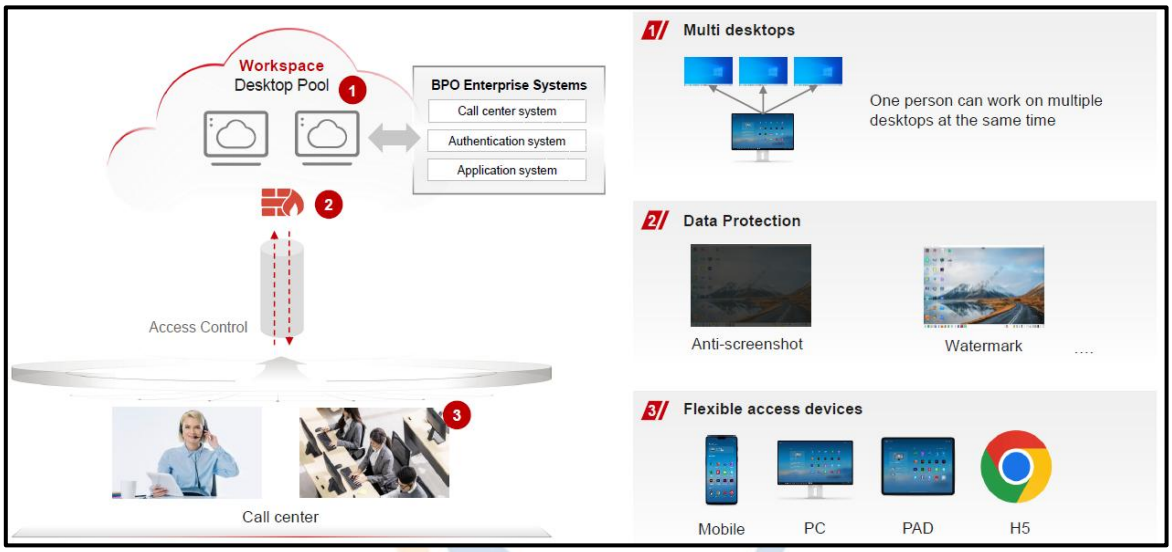


Imagen 2: Arquitectura VDI.

Estos escritorios están incluidos y serán exclusivos para los siguientes perfiles:

- Gestor I - Atención al Ciudadano
- Gestor I - Atención al Ciudadano teletrabajo
- Gestor II - Atención al Ciudadano
- Gestor II - Atención al Ciudadano Teletrabajo
- Gestor III - Atención al Ciudadano
- Gestor III - Cifras y estadísticas
- Gestor II- Videollamada Lenguaje de Señas
- Gestor II- Videollamada
- Gestor II en la Entidad Compradora o Back Office
- Agente Minero de Datos - Agente profesional
- Gestor IV - Grupo de Respuesta Judicial
- Gestor III - Grupo de Respuesta Judicial
- Gestor II - Grupo de Respuesta Judicial

- Gestor I - Grupo de Respuesta Judicial

Fuera del alcance: Personal en territorio y Staff de apoyo

2.3. AVAYA INBOUND Y OUTBOUND (MANUAL)

Las llamadas ingresarán y saldrán a través de troncales PRI o SIP Provistas por COLOMBIA DIGITAL en la ciudad de Bogotá, para la salida de llamadas se realizará por medio de marcación manual. COLOMBIA DIGITAL cuenta con equipos SBC en alta disponibilidad para la recepción de los enlaces correspondientes.

La plataforma con la que cuenta COLOMBIA DIGITAL es escalable hasta 10.000 puestos de trabajo y permite el crecimiento temporal de nuestros clientes.

Supervisión y Reporting: Cada una de las plataformas de atención tiene un módulo de supervisión. Contamos con el sistema de reportes especializado para Contact center Avaya CMS, el cual permite, a diferencia de los sistemas tradicionales de reportes, monitorear el desempeño de la operación y la experiencia del cliente, siendo esto último un diferencial significativo en la gestión operativa. Desde Avaya CMS, un supervisor puede tener control de sus indicadores de servicio generales de manera resumida por intervalos.

También puede detallar que ha pasado con cada una de las llamadas que ingresaron al Contact center haciendo clics en una interfaz intuitiva (si una llamada fue dejada en hold, por cuanto tiempo, quien termino la llamada, etc.)

Avaya CMS está en un entorno web por lo cual no es necesario su instalación en los equipos clientes, brinda con información en tiempo real.

Las plataformas de Chat, e-mail, Outbound y redes sociales tienen su propio módulo de reportes.

Supervisor CMS: Recopila datos del tráfico de llamadas, formatea informes de gestión y proporciona una interfaz administrativa para la función ACD del sistema Communication Manager. Avaya CMS monitorea las operaciones y recopila datos del conmutador. Estos datos se organizan en informes, se pueden mostrar en tiempo real, histórico, o formatos integrados.

Los datos rastreados incluyen la identificación de la persona que llama, los parámetros del servicio, las transferencias internas de llamadas, las llamadas salientes y las estadísticas de los agentes. Los tipos de informes que se tienen son:

- Los informes en tiempo real pueden actualizarse cada 3 segundos.
- Los informes históricos están disponibles por intervalos, resumen diarios, semanales o mensuales.
- Los informes integrados incluyen datos desde cualquier punto de partida de las ultimas 24h hasta el momento en el que se genera el informe.
- Informe de estado de los asesores, Disponible, LOGOFF, ACW, AUX, etc.

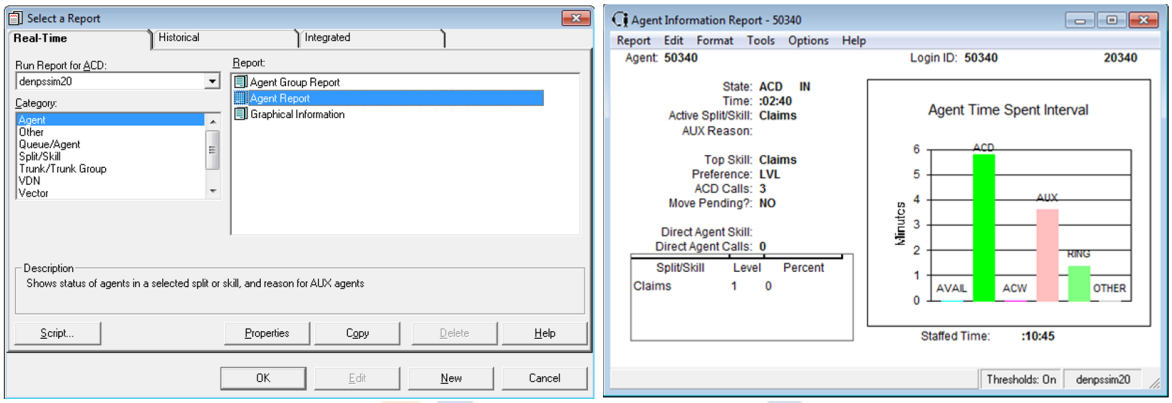


Imagen 3: Informe en tiempo real embajador.

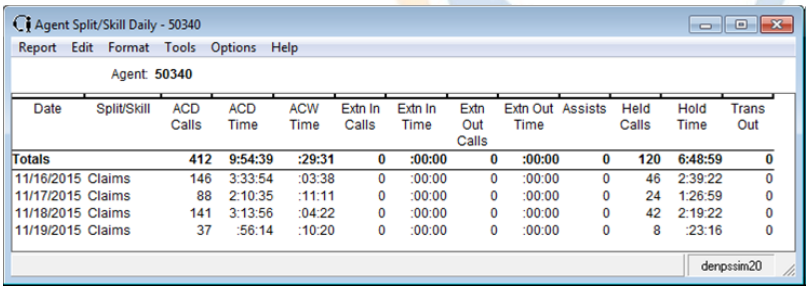


Imagen 4: Informe diario de embajador.

Hot Seating: Cada agente tiene un identificador con el cual puede trabajar en cualquier estación asignado para **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS**, la campaña y canal de atención.

Configuración Extensión: En las extensiones de los agentes cuentas con las siguientes funcionalidades:

- Contestar y terminar llamadas.
- Botones programables con facilidades del sistema, para obtener información en línea como:
  - Manejo de estados Auxiliares – ACW, etc.
  - Líneas múltiples.

- Estados de Agente.
- Indicadores de la campaña.

- La plataforma de ACD cuenta con las configuraciones de Activity Code que identifica los estados auxiliares de los agentes. Esto serán definidos en el momento de la implementación.

Grabación de llamadas: Grabación total de voz de los puestos de trabajo bajo la plataforma Avaya WFO, para el servicio Inbound y Outbound.

La solución está compuesta por un sistema de Grabación Avanzada de QM (Quality Monitoring) Avaya Aura WFO. Dicha solución cuenta con un grabador de voz ACR (Avaya Contact Recording) así como un servidor de QM (QualityMonitoring). Esto nos permite prestar los servicios de grabación total de llamadas y el monitoreo de asesores de servicio en tiempo real e históricos. Dentro de sus características se encuentran:

- Configuración, almacenamiento y monitoreo centralizado
- Grabación VoIP en el mismo servidor
- Espacio mínimo de almacenamiento
- Administración central
- Soporta grabación de ambiente VoIP pasivo.
- Sniffing pasivo
- Aplicación web, HTML
- Búsqueda de llamadas: La solución permite realizar la búsqueda de llamadas con los siguientes criterios: Grupo/campaña, Fecha/hora inicio de la llamada, Duración de la llamada, Fecha hora fin de la llamada, Extensión que atendió la llamada, ANI y DNIS.

Tiempo Retención: El sistema está diseñado para almacenar grabaciones de acuerdo con el tiempo establecido, en caso de requerir extender este tiempo se puede descargar las grabaciones en medios externos.

COLOMBIA DIGITAL podrá realizar entregas periódicas de grabaciones en medios externos. Las grabaciones estarán organizadas en carpetas por campaña, año, mes y en formato WAV, donde el nombre de la grabación es un código único proporcionado por la plataforma, sin embargo, se contará con un archivo HTML que servirá como índice para buscar grabaciones con datos del contexto telefónico como fecha de la llamada, hora, agente o ANI.

2.4. FINE 360 Omnicanal

FINE 360 es una plataforma omnicanal desarrollada por COLOMBIA DIGITAL, orientada a la gestión integral de interacciones con clientes a través de canales digitales como: chat web, WhatsApp, Facebook, LinkedIn, X, Instagram y correo electrónico. Su diseño permite centralizar la operación, garantizando continuidad en la atención y manteniendo una visión unificada del cliente. Al ser una herramienta interna, FINE 360 facilita integraciones y desarrollos personalizados mediante APIs o Web Services, bajo control de alcance, tiempo y costo.

Funcionalidades Principales:

- Login seguro: autenticación mediante credenciales locales o integración con directorio activo.
- Dashboard centralizado: visualización de métricas clave (abandono, nivel de servicio, FCR, TMO, AS, tipificación, entre otros) y supervisión de colas, agentes y tiempos.
- Gestión de colas multicanal: administración de interacciones activas, históricas, priorización, reasignación manual/automática, descartar y bloqueo de remitentes (lista negra).
- Administrador de configuración de colas: parametrización avanzada de reglas de negocio, tipificaciones, mensajes predeterminados, firmas y transferencias.
- Monitoreo de agentes en línea: control en tiempo real de estados, reportes (login/logout, métricas), historial y supervisión directa de pantallas de agentes.
- Control de tiempos y alertas: configuración de tiempos máximos en estados (ej. breaks), con alertas visuales.
- Gestión de horarios y días especiales: administración flexible de jornadas por campaña o skill, con soporte para casos excepcionales.
- Administrador de skills y filtros: asignación de skills a grupos, embajadores, y enrutamiento inteligente de interacciones mediante filtros automáticos.
- Gestión de clientes: creación/edición de perfiles, consulta de historial omnicanal, perfiles asociados y trazabilidad completa de interacciones.
- Soporte operativo: escalamiento de correos a terceros, solicitud de asistencia a supervisores, mensajes en espera y emisión de mensajes salientes.

El Dashboard de FINE 360 ofrece una interfaz centralizada y dinámica que permite a los usuarios acceder a los módulos y funcionalidades disponibles, de acuerdo con los permisos asignados a su rol.

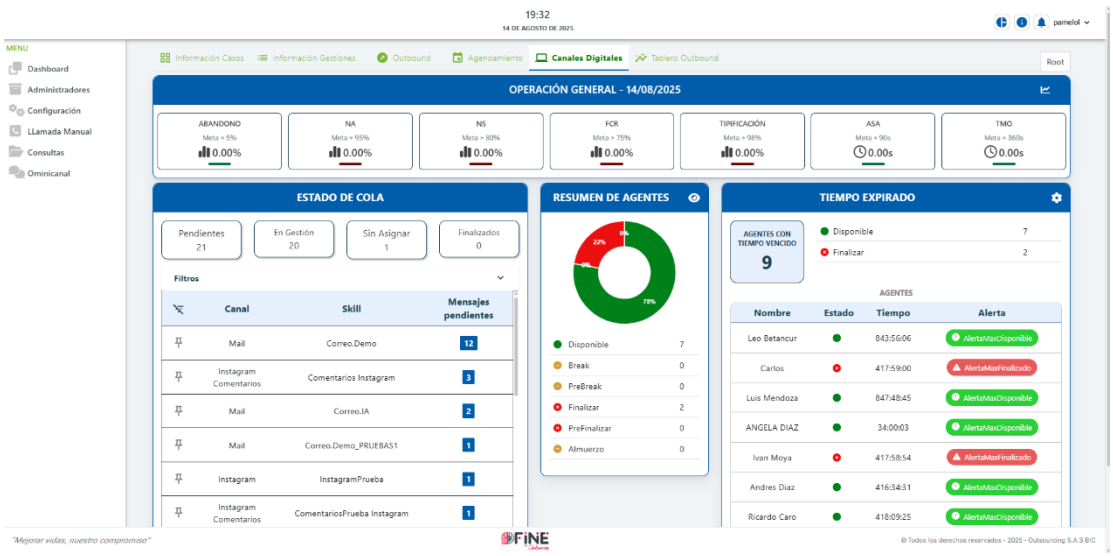


Imagen 5: Dashboard.

FINE 360 permite gestionar de forma ágil y eficiente la información de los clientes desde la interfaz principal del agente. Al ingresar a una interacción de cualquier canal es posible buscar un cliente utilizando su número de cédula. Si el cliente ya existe en la base de datos, se habilita la opción de editar su información; en caso contrario, se puede crear un nuevo registro directamente desde la misma vista. Esta funcionalidad optimiza el tiempo de atención y facilita la administración centralizada de los datos del cliente.

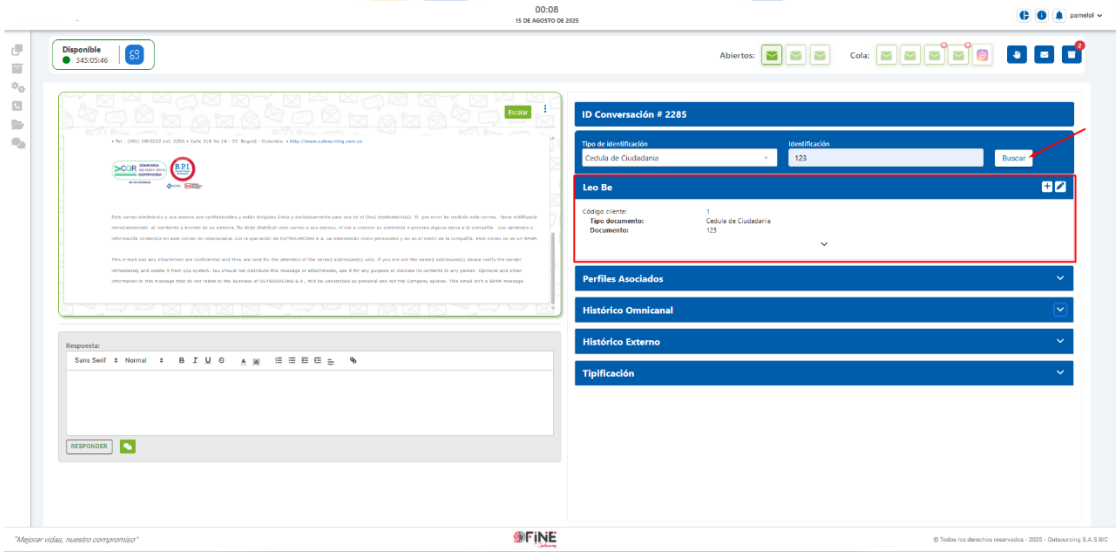


Imagen 6: Búsqueda de clientes.

Ventajas Clave:

- Eficiencia operativa: optimiza tiempos de atención, reduce duplicidad de esfuerzos y asegura continuidad en la gestión de casos.
- Trazabilidad total: cada interacción queda registrada en un histórico omnicanal, brindando visibilidad completa del ciclo de servicio.
- Productividad del agente: herramientas de asignación, priorización y monitoreo que mejoran el rendimiento del equipo.
- Escalabilidad y personalización: plataforma adaptable a campañas de cualquier tamaño, con posibilidad de configuraciones específicas por skill, canal o campaña.
- Experiencia de cliente consistente: asegura una comunicación fluida, sin importar el canal de origen, fortaleciendo la relación y satisfacción del usuario final.

El software descrito en este documento es propiedad de COLOMBIA DIGITAL incluidas las personalizaciones que sean necesarias para el funcionamiento de la operación del cliente, sin importar si estas tuvieron lugar a un costo adicional, por este motivo no se entregará en ninguna circunstancia el código fuente o el proyecto funcional al cliente, ni se permitirá el funcionamiento de este, fuera de la infraestructura definida por COLOMBIA DIGITAL.

Tipificador:

Es una solución flexible y adaptable a cualquier mercado, ha sido probada en diferentes ámbitos como son Salud, Aseguradoras, Logística y transporte, Sector Gobierno, Manufactura, entre otros; su funcionamiento se basa en la posibilidad de crear casos a un cliente especifico, el cual puede ser creado o actualizado en cualquier momento, adicionalmente cuenta con árboles de tipificación parametrizables según la necesidad puntual (con hasta 5 niveles) y campos adicionales configurables que permiten capturar información de interés para el proceso ya sea para una tipificación especial o de manera general, a su vez estos casos pueden ser gestionados por diferentes grupos especializados (si el negocio así lo requiere) con tiempos y reglas de escalamiento marcados.

Dentro de las ventajas de FINE contamos:

- Asegurar la trazabilidad de todas las transacciones recibidas a través de todos los canales de contacto.
- Optimizar los tiempos de respuesta.
- Alertas en tiempo real de nuevas transacciones.
- Asegurar la trazabilidad y ciclo de vida del 100 % de las transacciones a través de la Plataforma.
- Monitoreo en tiempo real del Dashboard de estado de las transacciones.
- Analítica y reportería de todas las interacciones para toma de decisiones estratégicas y oportunas.

- Posibilidad de integración con otras plataformas.
- Administradores que permiten la gestión y parametrización del aplicativo.
- Interfaz de uso intuitivo.
- Capacidad de desarrollar funcionalidades y/o módulos a la medida de **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS.**

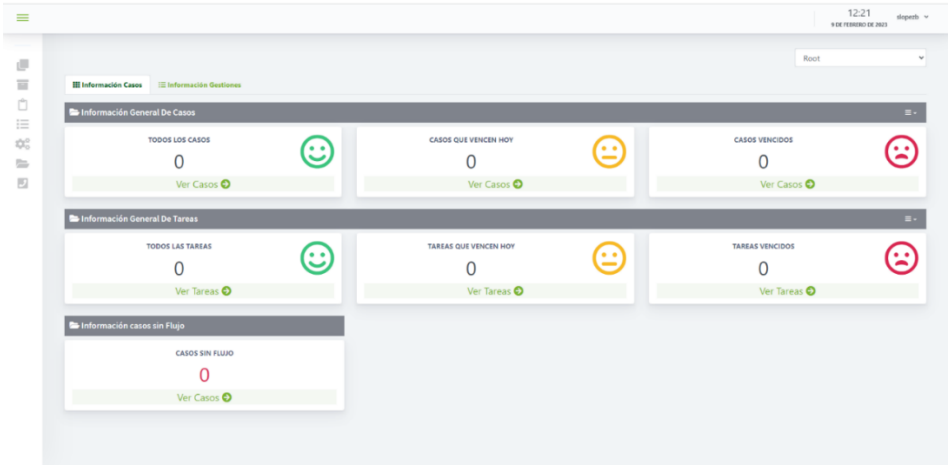


Imagen 7: Dashboard del Gestor.

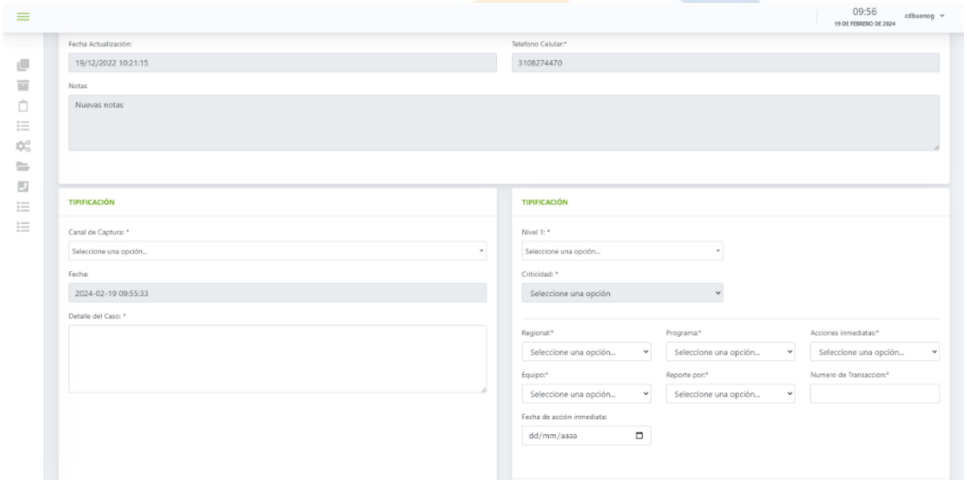


Imagen 8: Tipificación de interacciones.

2.6. VIDEOLLAMADA

A través de la herramienta de Huawei, se permite el desarrollo de la gestión de videollamada de una forma fácil y efectiva, agilizando los tiempos de respuesta para el usuario y permitiendo al agente un seguimiento eficiente de cada caso.

Es una plataforma que articula diferentes servicios de colaboración (voz, video y texto). Cuenta con interfaces WebRTC o SIP disponibles en WEB APPs y PCs.

No requiere instalación de complementos adicionales y ofrece personalización de portales de llamadas, videollamadas o videoconferencias.

2.7. CONECTIVIDAD LAN

COLOMBIA DIGITAL cuenta con dispositivos Extreme para toda la LAN con soporte directamente de fábrica, por medio telefónico y web al Centro de Asistencia Técnica Global de Extreme Networks, Centro de Asistencia Técnica Global de Extreme Networks ("GTAC") 24 horas al día, 365 días al año. (24x7) para reportar problemas, hacer preguntas relacionadas con el producto y recibir asistencia para el hardware y el software operativo de Extreme Networks.

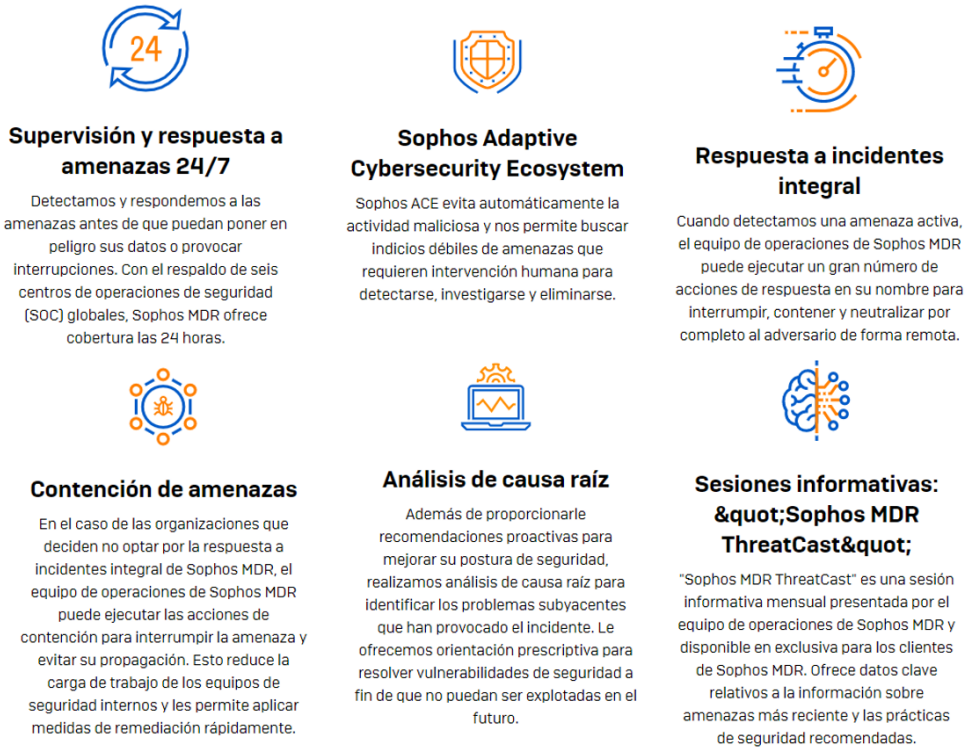
2.8. ANTIVIRUS MDR-SECURITY-SERVICES

COLOMBIA DIGITAL ofrece a **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** SOPHOS MDR, el cuál es un servicio de seguridad 24/7 que tiene como finalidad proteger los ordenadores, servidores, redes, contra ciberataques avanzados.

SOPHOS MDR permite:

- Detectar amenazas de seguridad.
- Los analistas del MDR son especialistas en detección y prevención de amenazas los cuales se encuentran disponibles 24/7.
- Identificar la causa raíz de las amenazas para evitar futuros incidentes.
- Tomar medidas para impedir que las amenazas afecten la operación.
- Servicios de prevención de ransomware y filtraciones siempre activas.

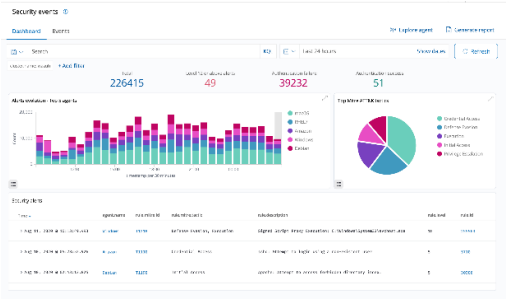
2.9. SOC (CENTRO DE OPERACIONES DE CIBERSEGURIDAD)

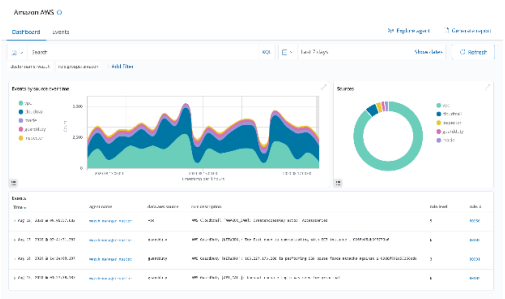


COLOMBIA DIGITAL ofrece a **UNIDAD PARA LAS VICTIMAS** el servicio de SOC (Centro de Operaciones de Ciberseguridad) con administración y monitoreo 7X24 permitiendo de manera preventiva se materialicen riesgos asociados a la Seguridad de la información sobre la arquitectura ofrecida.

COLOMBIA DIGITAL cuenta con plataforma SECEON, que es la solución TOP en proporcionar mecanismos de control para hacer cumplir las políticas de red, SECEON cuenta con las siguientes bondades:

- Detección temprana de amenazas.
- Detección de vulnerabilidades.
- Supervisión de amenazas.
- Búsqueda para investigación forense.
- Crear reglas de correlación para generar alertas, identificar ataques esperados o conocidos.





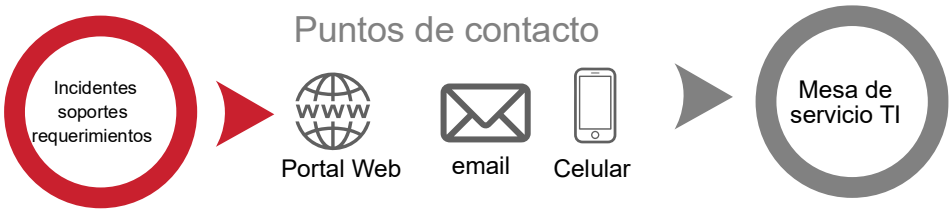
2.10. ANEXO SOPORTE TÉCNICO

La oferta de servicio de COLOMBIA DIGITAL busca garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio, por eso es importante contar con herramientas, tecnología y una plataforma robusta que brinde alta disponibilidad y confianza; pero de igual forma es fundamental contar con un equipo técnico que esté alineado con las necesidades y expectativas del negocio. Por esto, dentro del modelo de gestión de COLOMBIA DIGITAL se ha implementado una mesa de servicios de TI basada en las buenas prácticas de ITIL, la cual es un centro de servicio y principal punto de contacto entre los usuarios y TI que nos permite:

- Atender y resolver las incidencias que se presenten en el servicio.
- Nos enfocamos en aumentar la resolución de los eventos en el primer contacto.
- Brindar soporte técnico y asistencia a los usuarios.
- Brindar Flexibilidad y escalabilidad, permitiendo mayor cobertura y apoyo.
- Gestionar con requerimientos y posibles cambios sobre los servicios de TI.
- Controlar los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- Centralizar la comunicación (punto único de contacto) y procesos en general de TI con el negocio.
- Reducimos las interrupciones, mejorando la productividad del usuario, administrando el ciclo de vida completo de sus tickets de TI.

Puntos de contacto

La mesa de servicio cuenta con diferentes medios de contacto disponibles para los usuarios según la petición de servicio y la urgencia de este:

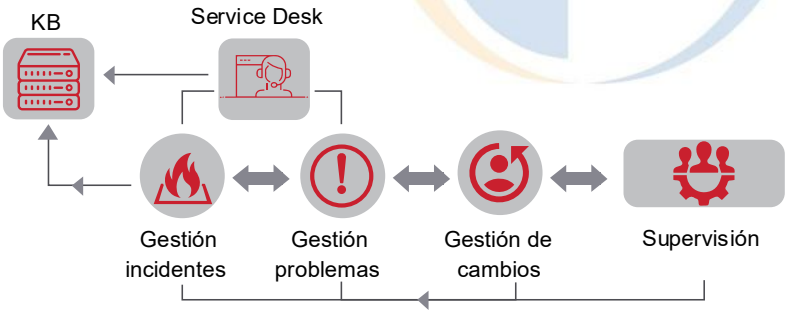


- **Portal Web:** a través de una intranet donde los usuarios registrados pueden realizar diferentes peticiones de servicio tales como reportar un incidente, solicitar soporte técnico o un requerimiento de un nuevo servicio.
- **Línea telefónica:** la mesa de servicio dispone de una extensión telefónica atendida por personal de soporte técnico para atender aquellos incidentes de prioridad alta.
- **Móvil de soporte:** para personas que se encuentran fuera de oficina o en horarios de cobertura restringida la mesa de servicio dispone de un numero móvil donde pueden ser contactadas para el reporte de incidentes.
- **ChatBot:** Guiará al usuario por ciertos pasos para saber qué es lo que necesita y le enviará una guía de como descargar/instalar/solucionar el problema de software.
- **WhatsApp:** Desborde ChatBot, para aquellos usuarios que no dan solución a través del ChatBot, se tendrá la ayuda personalizada.
- **Email:** Un sistema de generación de tickets por correo electrónico que nos ayuda a convertir los correos electrónicos de los clientes en tickets y los compila y organiza en un solo lugar, para que ninguna solicitud pase desapercibida.

Alcance del servicio

La mesa de servicios atiende diferentes tipos de peticiones con sus respectivas prioridades:

Incidente: un incidente es un evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de este. Ejemplo, caída de llamadas, daños de hardware, bloqueo o caída de aplicaciones, intermitencia o caída en la red de datos o voz, caída o daño de un servicio que se encuentre funcional.



Soporte a servicios de TI: son todas aquellas solicitudes que no tienen ninguna relación con un incidente. Este soporte tiene que ver con acceso a algún servicio de TI ya configurado, solicitudes información o asesoría. Ejemplo, acceso al servicio de impresión, formateo de contraseñas de usuarios, creación, modificación o inactivación de usuarios, instalación de alguna aplicación de escritorio, solicito de accesos web o unidades compartidas, etc.

Requerimientos: abarcan aquellas solicitudes que impliquen realizar cambios que pueden impactar o impactan directamente al negocio y estas requieran un tratamiento de planeación y asignación de recursos. Ejemplo: Movimiento de alguna cuenta,

implementación de un nuevo servicio, eliminación de un servicio, implementación y configuración de un nuevo cliente, solitud de software que requiera aprobación jerárquica o este requiera ser licenciado.

2. AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

2.1. NUEVOS SERVICIOS:

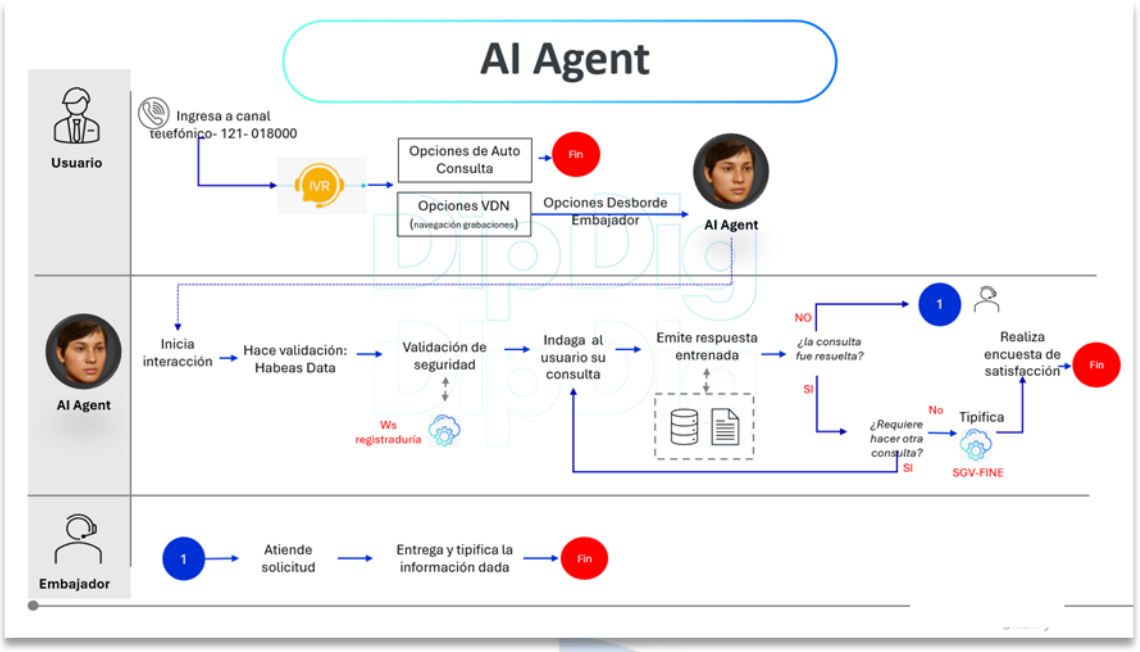
Agente IA para el canal telefónico:

Nuestros AI Agents son asistente de voz, se basan en el entendimiento y procesamiento del lenguaje natural mediante el uso de **inteligencia artificial generativa** y le permite interactuar usando audio y mantener conversaciones fluidas con los usuarios. Está entrenado para dar respuestas lo más naturales posibles y resolver las dudas de los clientes.

A continuación, las temáticas de conversación incluidas dentro del entrenamiento del AI Agent de servicio de atención al canal telefónico de la **Unidad para las Victimas** y las cuales buscan generar una optimización en las llamadas que son atendidas actualmente por lo embajadores de marca:

Unidad para las Victimas	
Fase 1	REGISTRO-MODIFICACION DATOS DE CONTACTO - LEY 387/1448
	ATENCION HUMANITARIA-INFORMACION MEDICION DE CARENCIAS-INFORMACION TURNO DE ATENCION
Fase 2	SOLICITUD DE ATENCION HUMANITARIA
Fase 3	SOLICITUD ENTREVISTA DE CARACTERIZACION

Modelo Operativo:



Nota: La definición de las temáticas de entrenamiento incluidas será establecido con **La Unidad para las Victimas** en la fase inicial del proyecto contando con nuestro acompañamiento y teniendo en cuenta la factibilidad, el impacto y el alcance de la presente propuesta.

Alcance técnico

A continuación, un resumen del alcance propuesto para el AI Agent de **La Unidad para las Victimas:**

AI AGENT	
Disponibilidad del robot	7 x 24
Canales	Telefónico (Inbound)
Modo de conversación	Por voz
Documentos digitales para entrenar	Word y pdf (Hasta 20 págs.)
Integraciones (API rest) – **Fase 1**	Hasta 9
Integraciones (API rest) – **Fase 2**	Hasta 5
Integraciones (API rest) – **Fase 3**	Hasta 2
Módulo de informes estándar	Si

Opción de paso a asesor	Si
Infraestructura	Si
Implementación y puesta en marcha	Si
Reentrenamiento	Si
Soporte y monitoreo	Si

Requerimientos técnicos:

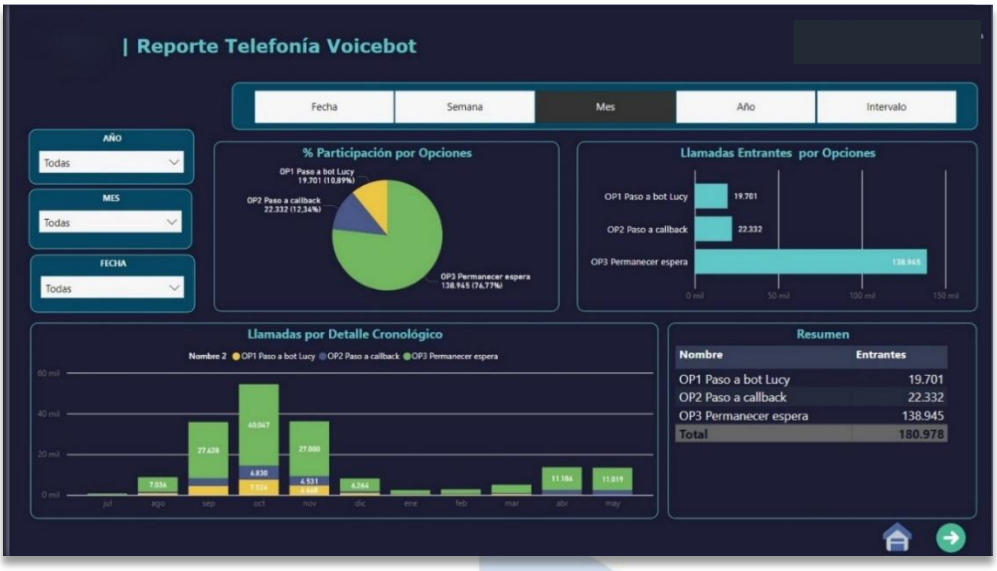
Tipo de entrenamiento: Informativo. **Detalle**: El usuario puede realizar consultas y recibir información de los procesos de la entidad de acuerdo con el entendimiento generado por el AI Agent este brindará la información correspondiente.	• El cliente debe disponer el contenido para la respuesta al usuario (instructivos, guías o documentos) en formatos Word o pdf. Estos documentos deben ser digitales para entrenamiento de la IA
Tipo de flujos: Transaccional x flujo **Detalle:** El usuario puede solicitar, consultar y cancelar citas médicas El AI Agent: interactúa con el sistema de información de la entidad mediante Apis o web services que corresponda y brinda respuesta a la solicitud del usuario.	• El cliente debe disponer de una Api o Web Services para ser consumido por el AI Agent, para ejecutar el método que corresponda y entregar la información al usuario.

Trazabilidad:

Alineados a las necesidades de **La Unidad para las Victimas** de recibir de parte del proveedor informes de valor en sus diferentes subprocesos de ventas. Con nuestro equipo de analítica queremos transformar los datos en información que genere conocimiento para optimizar la toma de decisiones en el negocio y mejorar los servicios de nuestro cliente.

- **AI Agent:** Ofrece una evaluación detallada del rendimiento y la efectividad del AI Agent, utilizado para recibir consultas, solicitudes o interacciones de los clientes. Estos informes son esenciales para medir y mejorar la eficiencia y la calidad en la atención al cliente.

- **Tipificación**: Muestra detalladamente los motivos de las consultas o solicitudes realizadas por los usuarios a través del servicio.



Beneficios de la solución

- Mejora la eficiencia en la resolutividad del canal
- Aumenta la capacidad de atención de la línea.
- Incrementa la solución en primer contacto
- Optimiza el tiempo de los agentes para disponer esta capacidad en procesos de mayor valor.
- Atiende solicitudes en cualquier momento, evitando tiempos de espera y reduciendo la frustración del cliente.
- Aprende de cada interacción para mejorar sus respuestas
- Minimiza riesgos de error en la recepción y entrega de la información
- Genera insghts de valor a partir de la analítica de las conversaciones
- Mejora la experiencia de cliente

Estrategia BPO Digital:

Con la implementación de este AI Agent la estrategia es impactar la línea Inbound de **La Unidad para las Victimas** mediante una inmersión gradual del servicio automatizado, bajo las siguientes estrategias:

Escenario actual (BPO tradicional)

Minutos IVR transaccional y navegación	Llamadas mensuales ofrecidas	Llamadas mensuales contestas	TMO	Gestores
1.344.850	123.303	111.174	9	136

Escenario nuevo (BPO Digital)

Para este escenario y considerando un impacto gradual con nuestro servicio, simulamos la optimización proyectada en 3 fases.

Fase 1: disminución de TMO 100% llamadas y Autogestión de hasta el 3% del trafico

Minutos IVR transaccional y navegación	Llamadas mensuales ofrecidas	Llamadas AI Agent	Minutos AI Agent	Llamadas Gestores	TMO Gestores	Gestores
1.344.850	123.303	123.303	381.006	119.604	7	97

Bajo la implementación de este nuevo modelo y el impacto estimado de transacciones automatizadas con nuestro AI Agent podríamos impactar:

- ✓ Disminución de hasta 22% del TMO en todas las llamadas
- ✓ Optimización de gestión de hasta **39** Gestores para reasignación en procesos de mayor valor para la Unidad.
- ✓ Capacidad estimada de atención de llamadas con embajador hasta 120.703 llamadas

Fase 2: Autogestión de hasta el 8% del trafico

Minutos IVR transaccional y navegación	Llamadas mensuales ofrecidas	Llamadas AI Agent	Minutos AI Agent	Llamadas Gestores	TMO Gestores	Gestores
1.344.850	123.303	123.303	399.502	113.439	7	92

Bajo la implementación de este nuevo modelo y el impacto estimado de transacciones automatizadas con nuestro AI Agent podríamos impactar:

- ✓ **Hasta 8%** de las llamadas totalmente autogestionadas
- ✓ Optimización de gestión de hasta **5** embajadores adicionales para reasignación en procesos de mayor valor para la Unidad.
- ✓ Capacidad estimada de atención de llamadas por embajador hasta 113.439 llamadas

Fase 3: Autogestión del 15% del trafico

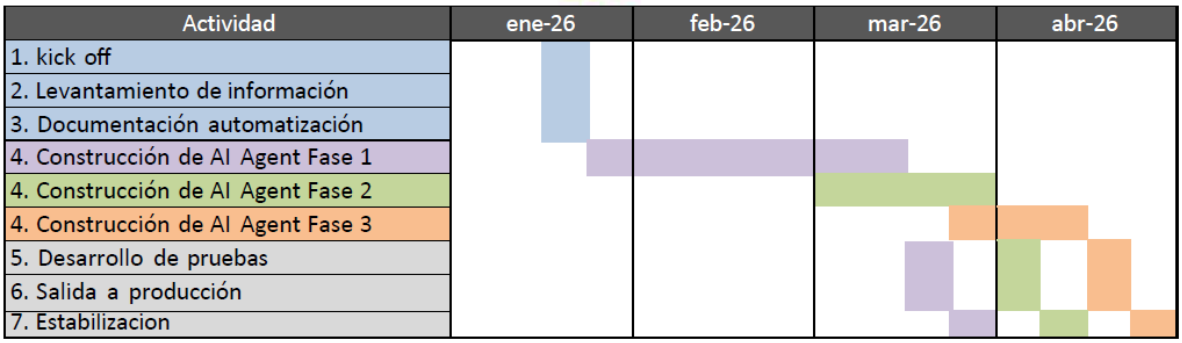
Minutos IVR transaccional y navegación	Llamadas mensuales ofrecidas	Llamadas AI Agent	Minutos AI Agent	Llamadas Gestores	TMO Gestores	Gestores
1.344.850	123.303	123.303	416.764	104.808	7	85

Bajo la implementación de este nuevo modelo y el impacto estimado de transacciones automatizadas con nuestro AI Agent podríamos impactar:

- ✓ **Hasta 15%** de las llamadas totalmente autogestionadas
- ✓ Optimización de gestión de hasta **7** embajadores adicionales para reasignación en procesos de mayor valor para la Unidad.
- ✓ Capacidad estimada de atención de llamadas por embajador hasta 104.808 llamadas

Tiempo de implementación:

Nos adherimos al cronograma propuesto por la UNIDAD PARA LAS VICTIMAS, el cual se relaciona a continuación:



Consideraciones:

- Los servicios de automatización incluidos en la presente oferta están basados en un modelo de negocio SaaS y no incluyen la entrega de software, desarrollos, códigos fuentes o infraestructura.
- El inicio de la construcción del proyecto está sujeto a la entrega de los insumos, información y aprobaciones requeridas por parte de **La Unidad para las Victimas,** así como de la disponibilidad de las APIs o web services con los métodos requeridos.
- La definición del contenido y el funcionamiento de cada uno de los temas de conversación incluidos en la presenta propuesta para los AI Agent, será establecido con **La Unidad para las Victimas** en la fase inicial del proyecto, contando con nuestro acompañamiento y teniendo en cuenta la factibilidad, el impacto y el alcance de la presente propuesta.
- **La Unidad para las Victimas** debe entregar y aprobar toda la información detallada de sus procesos, así como la solicitada para el entrenamiento del AI Agent (guiones, preguntas frecuentes, respuestas, etc.).
- Para los flujos transaccionales **La Unidad para las Victimas** debe exponer las APIs o Web Service con los métodos requeridos en sus aplicaciones para que el AI Agent pueda consultar y entregar la información requerida por el usuario.
- Los documentos por entrenar deben ser digitales en formato Word o PDF, estos deben estar estructurados y depurados únicamente con la información (texto, enlaces, etc) que se requiere para el entrenamiento del AI Agent.
- **La Unidad para las Victimas** debe disponer ambientes de prueba en las aplicaciones con las que deba interactuar el AI Agent para ejecutar los diferentes escenarios posibles dentro de la automatización del flujo transaccional.
- La presente propuesta no incluye desarrollo y/o administración sobre aplicativos de **La Unidad para las Victimas**.
- Los reportes ofrecidos a **La Unidad para las Victimas** a través de Power BI contarán con una opción para ser descargados visualmente en formato PPT, así como la opción para descargar la data en Excel y CSV.

3. ALCANCE GENERAL DEL PROYECTO

3.1. Modalidades y procesos exigidos

La propuesta cubre todas las modalidades y procesos exigidos:

- **Atención Presencial (fija y móvil)**
    - 20 direcciones Territoriales
    - 225 puntos de Atención
    - 35 centros Regionales

- 402 orientadores mínimos
- 1.171 estrategias móviles (jornadas, ferias, equipos veredales)

- **Canal Telefónico y Virtual**

  - Línea gratuita 018000
  - Línea local Bogotá 601-4261111
  - Número corto 87305 (SMS/RCS)
  - WhatsApp certificado por META
  - Chat Web
  - Video llamada
  - IVR transaccional
  - Chatbot cuya unidad de medida es cada respuesta dentro de una conversación + IA generativa (Voicebot por minutos)

- **Procedimiento de Notificaciones**

  - Notificación personal, electrónica y subsidiaria
  - 36 notificadores
  - +605.000 actuaciones proyectadas

- **Canal Escrito (PQR)**

  - Radicación, análisis, tipificación, respuesta y cierre
  - Gestión integrada con ARCHIDHU y LEX

- **Grupo de Respuesta Judicial**

  - Tutelas
  - Restitución de tierras
  - Justicia y Paz
  - Sistema Integral de Verdad, Justicia Reparación y No Repetición

- **Gupo de Registro**

  - Grupo de atención al proceso de registro ubicado en instalaciones de la Unidad Para las Victimas, con herramientas suministradas por la Unidad.

3.2. Modelo de Servicio Propuesto

- **Operación Presencial**

Garantizamos:

- Personal con perfiles exigidos (Gestor I, II, III y IV)
- Cobertura total de puntos, centros y estrategias móviles
- Backup operativo mínimo del 70%
- Digitalización, cargue y custodia documental según Ley 594/2000
- Equipos de trabajo portátiles Core i7, 16GB RAM, SSD, ergonomía certificada
- Conectividad 100% operativa (Internet dedicado / Banda ancha / Datos / Starlink según región)

- **Canal Telefónico – Virtual**
  Garantizamos:
  - Capacidad mínima: **350 llamadas simultáneas**
  - ANS ≥ 99.9% en disponibilidad
  - Grabación del **99.5%** de llamadas + backup + streaming
  - Chat web con trazabilidad total, supervisión, plantillas y meta tags
  - WhatsApp corporativo con flujos automatizados y desborde a orientador
  - Video llamada con autenticación y grabación del 20%
  - Atención 7x24 en servicios automatizados

- **Implementación de IA Generativa**
  - Ver capitulo: AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS del presente documento

- **Notificaciones**
  Proponemos:
  - Equipo de 36 notificadores
  - Gestión integral personal, electrónica y subsidiaria
  - Integración con operador postal
  - Publicación en sedes y página web
  - Control de términos y calidad muestral

- **PQR – Canal Escrito**
  - Tipificación inteligente
  - Respuestas individuales y automáticas
  - Integración con LEX y ARCHIDHU
  - Radicación, firmas y archivo conforme a TRD

- **Grupo de Respuesta Judicial**

Proponemos:

- 130+ profesionales distribuidos en perfiles Gestor II, III, IV y abogados
- Cumplimiento estricto del Auto 206/2017 y Ley 1448
- Gestión integral de:
  - impresiones
  - escaneos
  - alistamiento
  - análisis
  - radicación
  - impugnaciones
  - sanciones de desacato
  - seguimiento en despacho

3.3. Seguridad de la Información

Cumplimiento estricto:

- ISO 27001
- Ley 1581/2012 – Protección de datos
- Ley 594/2000 – Archivo
- Declaración de aplicabilidad
- Borrado seguro
- Monitoreo 7x24

3.4. Plan de Empalme y Continuidad

Se entregará:

- Plan detallado de 2 semanas antes de inicio
- Cronograma completo
- Migración de datos, herramientas y personal
- Prueba piloto y estabilización gradual

3.5. Talento Humano

Incluye todos los perfiles exigidos:

- Gestor I
- Gestor II
- Gestor III
- Gestor IV
- Lengua de señas
- Gerente de proyecto

Con criterios estrictos de selección:
antecedentes, exámenes médicos, acuerdos de confidencialidad.

3.6. Indicadores y ANS

Reportamos y mediremos:

- Nivel de atención
- TMO
- Disponibilidad
- Satisfacción
- Reiteratividad
- Errores críticos
- Calidad de atención presencial
- Cumplimiento de metas de notificación
- Cumplimiento en judicial

4. CONDICIONES COMERCIALES

- La validez de la oferta es de 90 días.
- Las tarifas presentadas corresponden para la vigencia 2026, en caso de superar la vigencia se deberá considerar un análisis por incrementos del SMMLV e IPC.
- Plazo de pago 30 días

Proceso	Total
Grupo de Atención al ciudadano	$ 81.370.846.839
Grupo de Respuesta Judicial	$ 14.464.331.876
Grupo de Registro	$ 16.620.749.614
Total Presupuesto	**$ 112.455.928.329**

Grupo de Atención al ciudadano

Servicio	Unidad de facturación	Cantidad	Cantidad en tiempo (Meses)	Valor unitario antes de IVA	Verificación valor unitario	Valor por Cantidad	Valor por Cantidad por tiempo
Gerente de proyecto - Atención al ciudadano y OAJ	Mes	1	11,5	$ 17.932.399,46	$ 17.932.399	$ 17.932.399	$ 206.222.589
Gestor I - Atención al Ciudadano	Mes	16	11,5	$ 5.656.815,34	$ 5.656.815	$ 90.509.040	$ 1.040.853.960
Gestor I - Atención al Ciudadano teletrabajo	Mes	163	11,5	$ 5.413.492,63	$ 5.413.493	$ 882.399.359	$ 10.147.592.629
Gestor II - Atención al Ciudadano	Mes	30	11,5	$ 6.871.823,19	$ 6.871.823	$ 206.154.690	$ 2.370.778.935
Gestor II - Atención al Ciudadano Teletrabajo	Mes	101	11,5	$ 6.631.101,83	$ 6.631.102	$ 669.741.302	$ 7.702.024.973
Gestor III - Atención al Ciudadano	Mes	8	11,5	$ 8.947.584,40	$ 8.947.584	$ 71.580.672	$ 823.177.728
Gestor III - Cifras y estadisticas	Mes	8	11,5	$ 8.947.584,40	$ 8.947.584	$ 71.580.672	$ 823.177.728
Gestor II- Atención Presencial	Mes	74	11,5	$ 5.980.746,06	$ 5.980.746	$ 442.575.204	$ 5.089.614.846
Gestor II- Atención Presencial	Mes	80	11,5	$ 5.980.746,06	$ 5.980.746	$ 478.459.680	$ 5.502.286.320
Gestor II- Atención Presencial	Mes	248	11,5	$ 5.980.746,06	$ 5.980.746	$ 1.483.225.008	$ 17.057.087.592
Gestor II- Videollamada Lenguaje de Señas	Mes	1	11,5	$ 6.855.528,23	$ 6.855.528	$ 6.855.528	$ 78.838.572
Gestor II- Videollamada	Mes	10	11,5	$ 6.855.528,23	$ 6.855.528	$ 68.555.280	$ 788.385.720
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria	Mes	30	11,5	$ 10.625.369,58	$ 10.625.370	$ 318.761.100	$ 3.665.752.650
Gestor II en la Entidad Compradora o Back Office	Mes	2	11,5	$ 6.204.721,29	$ 6.204.721	$ 12.409.442	$ 142.708.583
Troncal SIP	Canal mes	398	11,5	$ 26.304,03	$ 26.304	$ 10.468.992	$ 120.393.408
Mensaje SMS - SMS en una vía	Mensaje SMS	2541126	11,5	$ 4,97	$ 5	$ 12.705.630	$ 146.114.745
SMS con Landing Page	Mensaje SMS	164945	11,5	$ 7,45	$ 7	$ 1.154.615	$ 13.278.073
Chatbot	Respuesta Chatbot	5981753	11,5	$ 20,83	$ 21	$ 125.616.813	$ 1.444.593.350
Voicebot	Minuto Voicebot	518439	11,5	$ 403,78	$ 404	$ 209.449.356	$ 2.408.667.594
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Minuto	2595543	11,5	$ 24,84	$ 25	$ 64.888.575	$ 746.218.613
Transporte - Trayecto terrestre - Transporte Trayecto terrestreDe zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	10	11,5	$ 113.035,81	$ 113.036	$ 1.130.360	$ 12.999.140
Transporte - Trayecto terrestre - TransporteTrayecto terrestreDe zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	64	11,5	$ 118.111,83	$ 118.112	$ 7.559.168	$ 86.930.432
Transporte - Trayecto terrestre - TransporteTrayecto terrestreDe zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	100	11,5	$ 132.253,91	$ 132.254	$ 13.225.400	$ 152.092.100
Transporte - Trayecto fluvial - TransporteTrayecto fluvialEntre Zona 3	Trayecto ida-regreso	3	11,5	$ 213.351,96	$ 213.352	$ 640.056	$ 7.360.644
Transporte - Trayecto fluvial - TransporteTrayecto fluvialDe zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3	11,5	$ 89.572,13	$ 89.572	$ 268.716	$ 3.090.234
Transporte - Trayecto fluvial - TransporteTrayecto fluvialDe zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3	11,5	$ 89.572,13	$ 89.572	$ 268.716	$ 3.090.234
Transporte - Trayecto fluvial - TransporteTrayecto fluvialDe zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	3	11,5	$ 213.351,96	$ 213.352	$ 640.056	$ 7.360.644
Transporte - Trayecto aéreo - TransporteTrayecto aéreoEntre Zona 2	Trayecto ida-regreso	2	11,5	$ 725.181,39	$ 725.181	$ 1.450.362	$ 16.679.163
Transporte - Trayecto aéreo - TransporteTrayecto aéreoEntre Zona 3	Trayecto ida-regreso	2	11,5	$ 846.164,84	$ 846.165	$ 1.692.330	$ 19.461.795
Transporte - Trayecto aéreo - TransporteTrayecto aéreoDe zona 1 a zona 2 y viceversa	Trayecto ida-regreso	2	11,5	$ 874.066,79	$ 874.067	$ 1.748.134	$ 20.103.541
Transporte - Trayecto aéreo - TransporteTrayecto aéreoDe zona 1 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	2	11,5	$ 1.075.926,87	$ 1.075.927	$ 2.151.854	$ 24.746.321
Transporte - Trayecto aéreo - TransporteTrayecto aéreoDe zona 2 a zona 3 y viceversa	Trayecto ida-regreso	2	11,5	$ 1.195.856,53	$ 1.195.857	$ 2.391.714	$ 27.504.711
Transporte - Trayecto terrestre - TransporteTrayecto terrestreEntre Zona 1	Trayecto ida-regreso	20	11,5	$ 78.819,92	$ 78.820	$ 1.576.400	$ 18.128.600
Transporte - Trayecto terrestre - TransporteTrayecto terrestreEntre Zona 2	Trayecto ida-regreso	20	11,5	$ 76.792,27	$ 76.792	$ 1.535.840	$ 17.662.160
Transporte - Trayecto terrestre - TransporteTrayecto terrestreEntre Zona 3	Trayecto ida-regreso	20	11,5	$ 122.950,09	$ 122.950	$ 2.459.000	$ 28.278.500

Alimentación - Completo - Alimentación Completo Zona 1	Tipo alimentación	150	11,5	$ 61.071,91	$ 61.072	$ 9.160.800	$ 105.349.200
Alimentación - Completo - Alimentación Completo Zona 3	Tipo alimentación	250	11,5	$ 61.071,91	$ 61.072	$ 15.268.000	$ 175.582.000
Alimentación - Parcial - Alimentación Parcial Zona 3	Tipo alimentación	10	11,5	$ 21.714,46	$ 21.714	$ 217.140	$ 2.497.110
Alimentación - Parcial - Alimentación Parcial Zona 1	Tipo alimentación	10	11,5	$ 21.714,46	$ 21.714	$ 217.140	$ 2.497.110
Alimentación - Completo - Alimentación Completo Zona 2	Tipo alimentación	20	11,5	$ 61.071,91	$ 61.072	$ 1.221.440	$ 14.046.560
Alimentación - Parcial - Alimentación Parcial Zona 2	Tipo alimentación	10	11,5	$ 21.714,46	$ 21.714	$ 217.140	$ 2.497.110
Alojamiento - Zona 1 - Alojamiento Zona 1	Alojamiento	10	11,5	$ 122.143,81	$ 122.144	$ 1.221.440	$ 14.046.560
Alojamiento - Zona 2 - Alojamiento Zona 2	Alojamiento	20	11,5	$ 122.143,81	$ 122.144	$ 2.442.880	$ 28.093.120
Alojamiento - Zona 3 - Alojamiento Zona 3	Alojamiento	250	11,5	$ 122.143,81	$ 122.144	$ 30.536.000	$ 351.164.000
Plataforma de Centro de Contacto para Agente - Omnicanal	Licencia por posición	301	11,5	$ 133.727,72	$ 133.728	$ 40.252.128	$ 462.899.472
Hora desarrollo	Hora de desarrollo	20	11,5	$ 80.723,81	$ 80.724	$ 1.614.480	$ 18.566.520
Puesto de trabajo móvil sin Agente - Zona 1	Puesto de trabajo mes	80	11,5	$ 936.261,32	$ 936.261	$ 74.900.880	$ 861.360.120
Puesto de trabajo móvil sin Agente - Zona 2	Puesto de trabajo mes	74	11,5	$ 936.261,32	$ 936.261	$ 69.283.314	$ 796.758.111
Puesto de trabajo móvil sin Agente - Zona 3	Puesto de trabajo mes	248	11,5	$ 936.261,32	$ 936.261	$ 232.192.728	$ 2.670.216.372
Recarga Modem de internet móvil 16GB Atención presencial	Recarga mes	1750	11,5	$ 40.600,90	$ 40.601	$ 71.051.750	$ 817.095.125
Enlace Dedicado entre puntos - 20Mbps	Mes	2	11,5	$ 1.366.095,20	$ 1.366.095	$ 2.732.190	$ 31.420.185
Complemento Lector de códigos de barras - Atención presencial	Lector de códigos de barras	2	11,5	$ 8.606,40	$ 8.606	$ 17.212	$ 197.938
Complemento Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4Zona 1	Impresora mes	36	11,5	$ 203.615,93	$ 203.616	$ 7.330.176	$ 84.297.024
Complemento Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4Zona 2	Impresora mes	24	11,5	$ 203.615,93	$ 203.616	$ 4.886.784	$ 56.198.016
Complemento Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4Zona 3	Impresora mes	90	11,5	$ 203.615,93	$ 203.616	$ 18.325.440	$ 210.742.560
Complemento Puesto de TrabajoImpresora Bajo rendimiento A4Zona 1	Impresora mes	35	11,5	$ 138.070,95	$ 138.071	$ 4.832.485	$ 55.573.578
Complemento Puesto de TrabajoImpresora Bajo rendimiento A4Zona 2	Impresora mes	35	11,5	$ 138.070,95	$ 138.071	$ 4.832.485	$ 55.573.578
Complemento Puesto de TrabajoImpresora Bajo rendimiento A4Zona 3	Impresora mes	154	11,5	$ 138.070,95	$ 138.071	$ 21.262.934	$ 244.523.741
Complemento Licenciamiento Microsoft Office	Licencia Mes	975	11,5	$ 18.028,33	$ 18.028	$ 17.577.300	$ 202.138.950
Licencia RPA – Robotic Process Automation	Licencia Mes	6	11,5	$ 1.062.448,20	$ 1.062.448	$ 6.374.688	$ 73.308.912
Minutos Internacional Outbound a fijos y móviles y al resto del mundo	Minuto	18	11,5	$ 186,29	$ 186	$ 3.348	$ 38.502
Minutos Outbound entre fijos en ciudades principales	Minuto	1173	11,5	$ 135,37	$ 135	$ 158.355	$ 1.821.083
Minutos Outbound de fijo a larga distancia nacional	Minuto	302	11,5	$ 135,37	$ 135	$ 40.770	$ 468.855
Minutos Outbound de fijo a celular	Minuto	348000	11,5	$ 29,81	$ 30	$ 10.440.000	$ 120.060.000
Minutos Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico	Minuto	743	11,5	$ 186,29	$ 186	$ 138.198	$ 1.589.277
Minutos Outbound a fijos y móviles en Europa, Asia, Oceanía	Minuto	1192	11,5	$ 186,29	$ 186	$ 221.712	$ 2.549.688
Minutos Outbound a fijos y móviles el resto de América	Minuto	1141	11,5	$ 186,29	$ 186	$ 212.226	$ 2.440.599
WhatsApp for Business API - API	Mes	1	11,5	$ 483.051,26	$ 483.051	$ 483.051	$ 5.555.087
WhatsApp for Business API - usuario activo	Usuario activo	80000	11,5	$ 156,75	$ 157	$ 12.560.000	$ 144.440.000
						SUBTOTAL	$ 68.378.862.890
						IVA	$ 12.991.983.949
						TOTAL	$ 81.370.846.839

Grupo de Respuesta Judicial

Servicio	Unidad de facturación	Cantidad	Cantidad en tiempo (Meses)	Valor unitario antes de IVA	Verificación valor unitario	Valor por Cantidad	Valor por Cantidad por tiempo
Agente Minero de Datos - Agente profesional	Mes	1	11,5	$ 13.525.026,98	$ 13.525.027	$ 13.525.027	$ 155.537.811
Gestor IV - Grupo de Respuesta Judicial	Mes	24	11,5	$ 11.532.564,44	$ 11.532.564	$ 276.781.536	$ 3.182.987.664
Gestor III - Grupo de Respuesta Judicial	Mes	30	11,5	$ 8.984.358,99	$ 8.984.359	$ 269.530.770	$ 3.099.603.855

Gestor II - Grupo de Respuesta Judicial	Mes	35	11,5	$ 6.835.285,34	$ 6.835.285	$ 239.234.975	$ 2.751.202.213
Gestor I - Grupo de Respuesta Judicial	Mes	40	11,5	$ 5.566.582,76	$ 5.566.583	$ 222.663.320	$ 2.560.628.180
Supervisor Servicios BPO - Jornada Ordinaria	Mes	3	11,5	$ 10.987.621,82	$ 10.987.622	$ 32.962.866	$ 379.072.959
Complemento Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4Zona 1	Impresora mes	1	11,5	$ 203.615,93	$ 203.616	$ 203.616	$ 2.341.584
Minutos Outbound de fijo a larga distancia nacional	Minuto	20	11,5	$ 135,37	$ 135	$ 2.700	$ 31.050
Minutos Outbound de fijo a celular	Minuto	2000	11,5	$ 29,81	$ 30	$ 60.000	$ 690.000
Complemento Licenciamiento Microsoft Office	Licencia Mes	110	11,5	$ 18.028,33	$ 18.028	$ 1.983.080	$ 22.805.420
						SUBTOTAL	$ 12.154.900.736
						IVA	$ 2.309.431.140
						TOTAL	$ 14.464.331.876

Gupo de Registro

Servicio	Unidad de facturación	Cantidad	Cantidad en tiempo (Meses)	Valor unitario antes de IVA	Verificación valor unitario	Valor por Cantidad	Valor por Cantidad por tiempo
Gerente de proyecto - Registro	Mes	1	11,5	$ 17.668.897,96	$ 17.668.898	$ 17.668.898	$ 203.192.327
Gestor I - en la entidad sin herramienta	Mes	75	11,5	$ 4.592.259,54	$ 4.592.260	$ 344.419.500	$ 3.960.824.250
Gestor II - en la entidad sin herramienta	Mes	75	11,5	$ 5.629.277,04	$ 5.629.277	$ 422.195.775	$ 4.855.251.413
Gestor III- en la entidad sin herramienta	Mes	17	11,5	$ 8.354.594,46	$ 8.354.594	$ 142.028.098	$ 1.633.323.127
Gestor IV- en la entidad sin herramienta	Mes	15	11,5	$ 10.947.138,23	$ 10.947.138	$ 164.207.070	$ 1.888.381.305
Gestor II Senior - en la entidad sin herramienta	Mes	35	6	$ 6.790.685,65	$ 6.790.686	$ 237.674.010	$ 1.426.044.060
						SUBTOTAL	$ 13.967.016.482
						IVA	$ 2.653.733.132
						TOTAL	$ 16.620.749.614

JORGE ANDRÉS CAPURRO SÁNCHEZ
Director Ejecutivo
Corporación Colombia Digital