1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE SURGE LA NECESIDAD

ESTUDIOS PREVIOS	Fecha: 27/05/2026
Área solicitante: Dirección Técnica de Atención al Ciudadano	
Responsable del área solicitante: Jaime Gavilán Vallejo – Director Técnico de Atención al Ciudadano	
Objeto: Prestación de servicios para la implementación de soluciones tecnológicas: Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot) para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano, mejorando la comunicación con el usuario y grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública.	

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) es una institución de educación superior del orden nacional, creada mediante la Ley 19 de 1958. Tiene la naturaleza de establecimiento público adscrito al Departamento Administrativo de la Función Pública y cuenta con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, así como con patrimonio independiente, de conformidad con las normas que regulan el sector educativo en general y el servicio público de educación superior en particular.

La ESAP forma parte del sector administrativo de la Función Pública y tiene como objeto la capacitación, formación y desarrollo, desde los ámbitos de la investigación, la docencia y la extensión universitaria, de los valores, capacidades y conocimientos relacionados con la administración y gestión de lo público, contribuyendo al fortalecimiento del Estado y de la ciudadanía.

Su misión consiste en la investigación, la formación y la difusión de conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público en el orden nacional. Para cumplir este propósito, la institución desarrolla sus funciones a través de la docencia —que comprende programas de pregrado y posgrado—, así como de la investigación y la proyección institucional, apoyadas en procesos estratégicos y de soporte.

Ahora bien, con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento, la ESAP atiende las necesidades en materia de servicio al ciudadano a través de la Dirección Técnica de Atención al Ciudadano. Esta dependencia se encarga de planear, dirigir y ejecutar acciones orientadas a la atención y orientación primaria de los usuarios mediante los diferentes canales institucionales. Asimismo, lidera la estandarización y administración de los procesos de gestión y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la entidad.

Adicionalmente, esta Dirección lidera la implementación de políticas y planes institucionales relacionados con la participación ciudadana, el servicio al ciudadano y la racionalización y automatización de trámites. Lo anterior, en el marco de lo dispuesto por el Decreto 164 de 2021, mediante el cual se modificó la estructura de la ESAP, la normativa vigente y en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo 2023–2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, teniendo en cuenta que se busca fortalecer la formación, investigación e innovación, la proyección institucional, la internacionalización y la gestión institucional, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, con el propósito de consolidar a la ESAP como un referente académico y científico en Administración Pública a nivel nacional y territorial.

En ese sentido y de conformidad con el artículo 37 del Decreto 164 de 2021, son funciones de la Dirección de Atención al ciudadano, entre otras, las siguientes:

> *"1. Planear las acciones tendientes a la atención del servicio al ciudadano y a los estudiantes con base en las políticas públicas vigentes y los lineamientos adoptados.*
>
> *2. Dirigir y aprobar el proceso de orientación y asesoría, encaminado a la atención de las personas, estudiantes, profesores, servidores públicos y demás grupos de interés de la ESAP.*
>
> *3. Dirigir y aprobar, en coordinación con las demás dependencias, los procesos de estandarización y administración de solicitudes que permitan la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos. ·*
>
> *4. Dirigir y aprobar el proceso de servicios de valor agregado enfocado a la atención de las personas, estudiantes, profesores, servidores públicos y demás grupos de interés de la ESAP.*
> *(…)*
>
> *10. Dirigir la interacción y articulación entre las Sedes Territoriales y las dependencias de la Sede Nacional para el cumplimiento de las políticas, planes, programas, estrategias y proyectos de la ESAP.*
> *(…)*
>
> *12. Elaborar la caracterización de las personas y grupos de interés, con el fin de identificar las necesidades y las acciones que deben ejecutarse para su acceso a los diferentes servicios.*
>
> *13. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia."*

Ahora bien, la ESAP ha articulado el Plan de Desarrollo Institucional (PDDI) 2023–2033 y su plataforma estratégica 2023–2026 con los lineamientos del Gobierno Nacional establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, particularmente en lo relacionado con el cierre de brechas regionales y el fortalecimiento de la conectividad e integración territorial bajo criterios de acceso a servicios y cohesión social.

En este contexto, la política de relacionamiento con la ciudadanía adquiere un papel fundamental, en tanto define los escenarios en los cuales la entidad interactúa con la población, mediante canales, estrategias y mecanismos orientados a construir relaciones de confianza, promover la transparencia y garantizar una comunicación efectiva.

Con la actualización de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en 2020, se identificaron cuatro escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y la institucionalidad, en los cuales se desarrollan múltiples ciclos de servicio orientados a mejorar la experiencia del usuario.

En el siguiente gráfico, se observan los escenarios de relacionamiento[1]:

[1] "Actualización de lineamientos de la Política Pública de servicio al ciudadano" 2020. DNP y DNFP.



Fuente: Elaboración ESAP. 2023.

En cumplimiento del marco normativo vigente, la ESAP adelanta la implementación de políticas, estrategias, planes y procedimientos orientados a facilitar la interacción con la ciudadanía, fortalecer la confianza en el Estado, mejorar la prestación de los servicios e incorporar enfoques diferenciales.

Estas acciones se articulan con el enfoque de Estado Abierto, que promueve el diálogo, la transparencia y la participación ciudadana como elementos esenciales para la construcción de confianza. Dicho enfoque comprende, entre otros aspectos, el acceso a la información pública, el uso de la oferta institucional, la gestión de PQRSD, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social.

En este marco, la entidad implementa diversas políticas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), entre las que se destacan: (i) transparencia y acceso a la información pública; (ii) servicio al ciudadano; (iii) racionalización de trámites; y (iv) participación ciudadana. Lo anterior, en concordancia con la Resolución No. 3719 de 2019, mediante la cual se actualizó el MIPG en la entidad.

En este contexto, la Dirección de Atención al Ciudadano ha adelantado, desde 2023, diversas acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio en los diferentes canales de atención, tales como la implementación de un chatbot y el perfilamiento de usuarios mediante inteligencia artificial, así como la contratación de agentes telefónicos especializados. No obstante, la atención telefónica y la gestión de correos electrónicos continúan dependiendo principalmente del talento humano, lo que genera limitaciones en capacidad operativa, tiempos de respuesta y continuidad del servicio.

Actualmente, la entidad registra un promedio anual de aproximadamente 40.000 llamadas —con un máximo de 10 llamadas simultáneas— que requieren atención continua, así como cerca de 3.000 correos electrónicos recibidos a través de la cuenta institucional pqrsd@esap.edu.co. Estas cifras evidencian la necesidad de fortalecer las capacidades tecnológicas mediante la automatización de la atención telefónica y la gestión de correos electrónicos, apoyadas en soluciones de inteligencia artificial que permitan mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y consolidar la política de servicio al ciudadano.

La ausencia de automatización implica que la ESAP dependa completamente de la disponibilidad del personal, lo cual conlleva riesgos asociados a la congestión de los canales, tiempos de espera elevados, limitaciones en la atención simultánea y falta de continuidad fuera del horario laboral.

En este sentido, la transición hacia un modelo híbrido que combine atención humana y automatizada representa una oportunidad para mejorar la eficiencia institucional. Este enfoque permitiría automatizar solicitudes de primer y segundo nivel, liberando al talento humano para casos de mayor complejidad.

Entre los beneficios se destacan: disponibilidad permanente (24/7), reducción de tiempos de respuesta, atención simultánea sin congestión, mejora en la trazabilidad, estandarización de respuestas, mitigación de riesgos operativos y alineación con la transformación digital.

En consecuencia, la ausencia histórica de mecanismos automatizados hace indispensable avanzar en este proceso de transformación tecnológica, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de eficiencia, celeridad, continuidad y calidad de la función administrativa. Este avance permitirá absorber el crecimiento en el volumen de interacciones, asegurar niveles adecuados de servicio y fortalecer la imagen institucional mediante la oferta de canales modernos, accesibles y confiables, acordes con las exigencias actuales de la ciudadanía.

Lo anterior, soportado con el concepto técnico emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), quien concluye favorablemente sobre la pertinencia y viabilidad de la solución, la cual incorporará tecnologías de inteligencia artificial basadas en modelos de lenguaje avanzados (LLM) y técnicas de recuperación aumentada de información (RAG), permitiendo:

- Respuestas contextualizadas y precisas.
- Aprendizaje continuo.
- Optimización de la interacción con los usuarios.

La solución se desarrollará mediante la reutilización de activos de información, aprovechando los recursos digitales existentes, tales como: (i) la base de conocimiento del chatbot institucional, (ii) los repositorios documentales y (iii) los sistemas académicos (Arca) y administrativos, garantizando la coherencia en la información suministrada y reduciendo los tiempos de configuración y entrenamiento de los sistemas.

Con base en lo anterior, la Dirección de Atención al Ciudadano considera que la contratación resulta necesaria para: (i) fortalecer la estrategia institucional de atención al ciudadano; (ii) optimizar la eficiencia operativa; (iii) garantizar la continuidad en la prestación del servicio; y (iv) modernizar los canales de interacción mediante el uso de tecnologías de inteligencia artificial.

Para el cumplimiento de estos propósitos y en armonía con los lineamientos del Gobierno Nacional establecidos en el Plan de Desarrollo, la ESAP cuenta con recursos del presupuesto de inversión a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano, en el marco del proyecto denominado “Mejoramiento de la capacidad y desempeño institucional de los procesos administrativos en la Escuela Superior de Administración Pública para el desarrollo de su misionalidad nacional”, orientado al fortalecimiento continuo de la Administración Pública. En este contexto, se contemplan actividades como la adopción e implementación de la política de servicio al ciudadano.

Así mismo, la Escuela Superior de Administración Pública realizó la verificación de los Instrumentos de Agregación de Demanda (IAD) y de los Acuerdos Marco de Precios (AMP) disponibles en el portal de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, evidenciando que no existen instrumentos que se ajusten al objeto del presente proceso. Si bien se identifican algunos relacionados con software, ninguno permite satisfacer la necesidad planteada ni cumple con las especificaciones definidas en el anexo técnico.

También se consultaron los AMP relacionados con Tecnología, pero en ninguno de ellos se encuentra lo relacionado con el objeto del contrato.

En consecuencia, resulta conveniente, oportuno y necesario que la ESAP adelante, mediante la modalidad de selección abreviada de menor cuantía, los trámites orientados a la contratación de la "Prestación de servicios para la implementación de soluciones tecnológicas: Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot), para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano y la mejora en la comunicación con los usuarios y grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública", de conformidad con la cuantía, características y especificaciones definidas, y en atención a la necesidad debidamente sustentada en el presente documento.

Por último, la presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la entidad para la vigencia 2026, conforme a lo registrado en la plataforma SECOP II.

Indique la línea o numeral del Plan Anual de Adquisiciones al que corresponde la presente necesidad	LINEA PAA 957

3. OBJETO

Prestación de servicios para la implementación de soluciones tecnológicas: Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot) para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano, mejorando la comunicación con el usuario y grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública.

3.1 ALCANCE DEL OBJETO

El alcance del objeto corresponde a lo descrito en el anexo técnico que hace parte integral del presente proceso.

3.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC

El objeto contractual se clasifica en los siguientes códigos del Clasificador de Bienes y Servicios:

1. Segmento	2. Familia	3. Clase	4. Producto	5. Descripción
Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas de redes de datos, voz o multimedia y accesorios	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	Sistemas de correo de voz	43221519

1. Segmento	2. Familia	3. Clase	4. Producto	5. Descripción
Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	Software	Software de intercambio de información	Software de correo electrónico	43233501
Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Máquinas de oficina y sus suministros y accesorios	Accesorios para impresoras y fotocopiadoras y facsímiles	Apiladores de buzones	44101712
Profesionales de Gestión y Negocios y Servicios Administrativos	Marketing y distribución	Servicios de correo	Servicio de direccionamiento	80141803
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Internet	Proveedor de servicios de correo electrónico	81112102
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software		81112200
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Prestación de servicios de tecnología de la información	Servicios de correo electrónico y mensajería		81161600
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Prestación de servicios de tecnología de la información	Servicios de telecomunicaciones	Servicio de administración de correo de voz	81161709
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Prestación de servicios de tecnología de la información	Servicios de telecomunicaciones	Servicio de soporte de correo de voz	81161710
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Ingeniería de software o hardware	Servicios de implementación de aplicaciones	81111508

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

Las especificaciones y demás condiciones del servicio se encuentran descritas en el **ANEXO TÉCNICO** que integra el presente documento.

4.1 PRODUCTOS POR ENTREGAR POR EL CONTRATISTA

Los productos a entregar por parte del contratista se encuentran definidos en el **ANEXO TÉCNICO**, el cual hace parte integral del presente documento.

4.2. OBLIGACIONES

4.2.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Acatar la Constitución, la Ley, las normas procedimentales establecidas por el Gobierno nacional y demás disposiciones pertinentes.
2. Cumplir el objeto del contrato de conformidad con las condiciones técnicas, económicas y de gestión establecidas en los estudios previos y en la propuesta presentada. Así mismo, el contratista deberá garantizar su adecuada ejecución, dando cumplimiento a los lineamientos y políticas de la ESAP y a las instrucciones impartidas por el supervisor del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten el objeto del contrato.
4. Acreditar el pago de sus obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, según el caso, de conformidad con lo establecido en el inciso 3º del artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas vigentes, presentando los soportes de pago correspondientes, anexos al informe de actividades con el fin de tramitar cada pago.
5. Constituir las garantías pactadas en el contrato por los valores y con los amparos previstos en el mismo y mantenerlas vigentes durante el término establecido por la entidad.
6. Entregar los informes pactados y los requeridos por el supervisor del contrato, cuando a ello hubiere lugar.
7. Realizar las actividades relacionadas con el objeto contractual, bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento de este.
8. Realizar los desplazamientos que se requieran para el desarrollo de sus obligaciones acorde con la solicitud del supervisor, cuando a ello hubiere lugar.
9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
10. Atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y/o recomendaciones que el supervisor de este establezca, dentro de los términos del contrato.
11. Participar en las reuniones, encuentros o comités, según corresponda, relacionados con el objeto contractual y obligaciones pactadas, a los cuales sea convocado por parte de LA ESAP, cuando a ello hubiere lugar.
12. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.
13. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a la ESAP y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos podrá dar lugar a la declaratoria de incumplimiento e imposición de las sanciones a que haya lugar.
14. Asumir los riesgos establecidos en la matriz que hace parte integral del proceso.
15. Cumplir con la normativa vigente, en materia ambiental aplicable al objeto contractual, con lo cual se contribuye a la política ambiental establecida por la ESAP. El contratista es responsable de los daños, perjuicios, pérdidas y siniestros que a nivel ambiental se ocasionen debido a alguna acción, retardo, omisión o negligencia suya o de sus subcontratistas.

16. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes, entre otras, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015, de conformidad con las actividades a desarrollar según el objeto del contrato.
17. Atender los lineamientos dados por LA ESAP en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.
18. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por LA ESAP relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
19. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y en las condiciones establecidas en la Ley y el mismo contrato; en caso de celebrarse la liquidación parcial, el contratista se obliga a mantener vigente la garantía única por los plazos que demande el cumplimiento de las prestaciones que se encuentren pendientes por ejecutar y/o satisfacer, cuando a ello hubiere lugar.
20. Cargar en la plataforma del SECOP II, todos los informes que se generen durante el desarrollo de la ejecución del contrato.
21. Mantener indemne a la ESAP, contra todo reclamo, demanda, acción y costo que pueda causarse o surgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, que se generen durante la ejecución del contrato con ocasión de este. En caso de que se instaure demanda o acción legal alguna, o se formule reclamo contra la ESAP, por asuntos que conforme al contrato sean responsabilidad de EL CONTRATISTA, la ESAP se lo comunicará para que por su cuenta adopte oportunamente las medidas pertinentes previstas en la ley para mantenerla indemne a ella, para que adelante los trámites para, en lo posible, llegar a un arreglo del conflicto en cualquiera de los eventos previstos en esta cláusula. Si EL CONTRATISTA no asumiere debida y oportunamente la defensa de los intereses de la ESAP, ella podrá hacerlo directamente, previa notificación escrita a EL CONTRATISTA y éste pagará todos los gastos en que la ESAP, incurra por tales hechos.
22. Suscribir dentro de los tres días hábiles siguientes a la legalización del contrato, la declaración de conflicto de intereses dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP- Ley 2013 de 2019.
23. En general las que se desprendan de la naturaleza del contrato y de su objeto.

4.2.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

El contratista tendrá las siguientes obligaciones específicas:

1. Implementación y operación del servicio

1.1. Implementar, configurar, poner en funcionamiento y mantener operativos los sistemas de Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot) para la atención automatizada de consultas, solicitudes de información y servicios institucionales, de conformidad con las especificaciones establecidas en el anexo técnico.

1.2. Garantizar la disponibilidad continua del servicio mediante una infraestructura tecnológica que permita la operación 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, con una disponibilidad mínima anual del 99,5 %, salvo ventanas de mantenimiento previamente programadas y autorizadas conforme a los tiempos y ANS definidos por la ESAP.

1.3. Disponer de una plataforma tecnológica que permita la interacción automatizada con los ciudadanos mediante: reconocimiento y procesamiento de lenguaje natural en voz y texto, generación automática de respuestas e integración con bases de conocimiento institucionales.

1.4. Configurar los flujos conversacionales, guiones de atención y árboles de decisión necesarios para garantizar una interacción eficiente y clara con los usuarios en los canales de voz y correo electrónico, previa validación y aprobación de la ESAP.

2. Infraestructura tecnológica y seguridad de la información

2.1. Proveer y administrar el servicio de hosting o infraestructura en la nube necesario para la operación de las herramientas Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot), en un entorno de altas prestaciones, escalable y con recursos dedicados, que garantice la estabilidad, seguridad y rendimiento del servicio, de acuerdo con las especificaciones descritas en el anexo técnico.
2.2. Cumplir con los lineamientos de seguridad de la información, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, de acuerdo con la normativa vigente y las políticas de la ESAP.
2.3. Implementar mecanismos de respaldo, recuperación de información y continuidad del servicio que permitan minimizar riesgos de pérdida de información o interrupciones en la operación alineados a las políticas de seguridad de la ESAP dadas por la OTIC.
2.4. Realizar los ajustes técnicos necesarios sobre la infraestructura tecnológica para garantizar el adecuado desempeño del sistema frente a incrementos en el tráfico o en el volumen de interacciones, atendiendo los ANS definidos en el anexo técnico.

3. Gestión y estructuración de la base de conocimiento

3.1. Realizar la identificación, recopilación, catalogación y estructuración de la información institucional relacionada con la atención al ciudadano, incluyendo entre otras: preguntas frecuentes (FAQ), manuales de procesos y procedimientos, información de trámites y servicios, documentos institucionales, entrevistas o validaciones con funcionarios responsables de la información, previa aprobación de la ESAP.
3.2. Hacer uso de la base de conocimiento institucional que alimentará el funcionamiento del Robot de Voz y del Robot de Correo.
3.3. Procesar documentos institucionales en diferentes formatos, incluyendo documentos digitales nativos y documentos escaneados mediante tecnologías de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres), con el fin de incorporarlos a la base documental del sistema del repositorio documental de la Escuela, previa aprobación de la entidad.
3.4. Alimentar el robot con las actualizaciones de la base de conocimiento, con una periodicidad mínima de quince (15) días, o cuando la ESAP lo requiera.
3.5. Reportar a la ESAP las consultas o preguntas recurrentes que no se encuentren en la base de conocimiento, con el fin de evaluar su incorporación y mejorar continuamente el sistema.

4. Funcionalidades del sistema

4.1. Implementar funcionalidades de memoria contextual, que permitan al sistema mantener la referencia temática durante la interacción con el usuario, con el fin de mejorar la precisión y pertinencia de las respuestas, de conformidad con el anexo técnico.
4.2. Incorporar mecanismos de sugerencia de preguntas relacionadas o información complementaria, que faciliten al ciudadano encontrar de manera ágil la información que requiere.

4.3. Implementar en el Robot de Correo (Mail Bot) la funcionalidad de envío automático de archivos adjuntos tales como documentos PDF, imágenes o material audiovisual, de conformidad con los lineamientos brindados por la OTIC, cuando sea requerido para la entrega de información institucional.

4.4. Desarrollar las funcionalidades necesarias para permitir, a través de las herramientas automatizadas: inscripción a eventos institucionales, diligenciamiento de formularios o encuestas, recolección de información de los usuarios cuando sea requerido por la ESAP, de conformidad con los lineamientos brindados por la OTIC.

4.5. Implementar encuestas de satisfacción posteriores a la interacción con el usuario, con el fin de medir la percepción del servicio y recoger información sobre temas de interés de los ciudadanos.

5. Soporte técnico, mantenimiento y mejora continua

5.1. Prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo durante la ejecución del contrato y por un periodo de doce (12) meses o más según el tiempo ofrecido, contados a partir de la puesta en operación de la solución, garantizando el adecuado funcionamiento de las herramientas.

5.2. Suscribir y mantener vigente la garantía correspondiente, en caso de haber ofrecido dentro de su propuesta un plazo adicional de tres (3) meses de soporte técnico y mantenimiento evolutivo, por el término de ejecución del contrato y quince (15) meses más, contados a partir de la puesta en operación de la solución.

5.3. Atender las solicitudes de soporte técnico presentadas por la ESAP dentro del plazo máximo establecido en el anexo técnico. En aquellos casos en que, por su complejidad técnica, se requiera un término adicional para la solución de la novedad reportada, el contratista deberá informar oportunamente al supervisor del contrato las razones técnicas que sustentan dicha situación, así como el plazo estimado de atención. El supervisor verificará la justificación presentada y emitirá el concepto correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

5.4. Designar un profesional o enlace técnico responsable de la coordinación con la ESAP durante la ejecución del contrato y durante el periodo de soporte, quien actuará como interlocutor para la atención de requerimientos técnicos, mantenimiento y mejoras del sistema, quien fungirá como Director del proyecto por parte del contratista y deberá cumplir las calidades y el perfil profesional exigidas para este rol.

5.5. Informar oportunamente a la ESAP, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, cualquier cambio en el profesional designado como enlace técnico, para su validación por parte de la supervisión del contrato.

5.6. Entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, las hojas de vida del personal propuesto que cumpla los roles y perfiles exigidos por la entidad.

6. Informes y seguimiento del servicio

6.1. Presentar informes mensuales sobre el desempeño del servicio durante la ejecución del contrato y el período de soporte. Los informes deberán contener como mínimo la siguiente información:

6.1.1. Robot Voz: Llamadas registradas, llamadas exitosas, llamadas abandonadas (si existieran), llamadas devueltas (si existieran), llamadas escaladas a 2 nivel con detalle de extensión, afluencia y desborde (si existieran), duración promedio de llamada, llamadas en simultáneo, encuestas de satisfacción contestadas, estadísticas de uso y consultas más frecuentes, análisis de tendencias en las interacciones, observaciones técnicas y recomendaciones para la mejora del servicio, implementación de mecanismos de auditoría que permitan consultar el historial de todos los ítems mencionados.

6.1.2. Robot de Correo (Mail bot): Gestión de plantillas de correo, mecanismos de validación que aseguren que las respuestas automáticas se generen únicamente a partir de plantillas previamente aprobadas. Envío de correos masivos y campañas, segmentación de usuarios para envíos masivos, controles para la programación, aprobación y trazabilidad de campañas de correo, número de interacciones o mensajes gestionados por el sistema, indicadores y reportes de gestión de correos, indicadores de entregabilidad y apertura de mensajes, implementación de mecanismos de auditoría que permitan consultar el historial de comunicaciones enviadas y recibidas.

7. Cronograma y coordinación contractual

7.1. Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, un cronograma detallado de ejecución del contrato, el cual deberá ser aprobado por el supervisor.
7.2. El cronograma deberá permitir el seguimiento y control de la ejecución contractual, así como la verificación del cumplimiento de las obligaciones y, cuando aplique, la validación de los pagos por etapas o conforme a las condiciones definidas en la forma de pago.
7.3. El contratista deberá actualizar el cronograma cuando se presenten ajustes debidamente justificados y aprobados por el supervisor del contrato.

8. Enfoque de comunicación institucional

8.1 Garantizar que todas las interacciones generadas por el Robot de Voz y el Robot de Correo utilicen un lenguaje claro, institucional, respetuoso e incluyente, acorde con las políticas de comunicación de la ESAP y orientado a brindar una atención adecuada a todos los ciudadanos.

9.Verificación de condiciones de la propuesta

9.1. Garantizar el cumplimiento integral de los criterios ponderables y demás condiciones ofertadas en la propuesta presentada dentro del proceso de selección, haciendo entrega efectiva de ellos y aportando los soportes requeridos por el supervisor para su verificación durante la ejecución contractual.

4.2.3. OBLIGACIONES DE LA ESAP

1. Ejercer la supervisión y seguimiento de la ejecución del contrato.
2. Suscribir el acta de inicio del contrato.
3. Aprobar oportunamente la garantía única que en debida forma constituya el contratista.
4. Pagar al contratista el valor del contrato en la forma pactada, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Ley y reglamentos, previa programación del PAC de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.
5. Expedir oportunamente el informe de supervisión y certificado de cumplimiento a satisfacción, por conducto del supervisor, previa presentación por parte del contratista de la factura y de los demás requisitos exigidos para el pago.
6. Suministrar en forma oportuna la información y generar los medios o elementos para que el contratista pueda cumplir lo pactado.

7. Velar por la correcta ejecución del contrato a través del (la) Supervisor (a), quien será el conducto regular entre el contratista y la entidad, verificando que se cumplan de forma oportuna y a satisfacción la totalidad de las obligaciones del mismo.
8. Dar las instrucciones que requiera el contratista para la correcta ejecución del contrato.
9. Exigir el pago efectuado por el contratista por concepto de aportes a seguridad social y parafiscales de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas que regulen la materia.

5. ANALISIS DEL SECTOR

A efectos de estimar el presupuesto oficial y la modalidad del presente proceso de selección se adelantó un estudio de sector y de mercado, tal como se evidencia en el documento anexo denominado **ANÁLISIS DE SECTOR Y ESTUDIO DE MERCADO,** el cual forma parte integral del presente documento.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO/ PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto oficial para la presente contratación será hasta por la suma de **DOSCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($203.274.339,00) M/CTE**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones nacionales, distritales y/o municipales de carácter legal, costos directos e indirectos.

Los costos y gastos en que incurran los proponentes y contratistas para la elaboración y presentación de las propuestas, al igual que los costos y gastos generados durante la ejecución del contrato derivado del presente proceso serán de su propia cuenta y riesgo. La ESAP no reconocerá ni reembolsará valor alguno por este concepto. Todos los gastos no previstos en la propuesta serán a cargo del proponente o contratistas.

Para la presentación de la propuesta el proponente o contratista debe contemplar los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato.

Nota: Las variables utilizadas para calcular el presupuesto y los rubros que lo componen se encuentran descritas en el análisis del Sector, documento que hace parte integral del presente estudio previo.

7. ASPECTOS PRESUPUESTALES

Marque "X" el rubro a partir del cual será vinculado el contrato:

Rubro Funcionamiento:		**Rubro Inversión:**	C-0599-1000-5-53105B-0599064-02
Número y nombre del Proyecto de inversión	20211011000030 - Mejoramiento de la capacidad y desempeño institucional de los procesos administrativos en la ESAP para el desarrollo de su misionalidad. Nacional		

El presente proceso de contratación se encuentra respaldado por la disponibilidad presupuestal o vigencia futura relacionada a continuación:

Número y fecha de CDP	129426 del 23 de enero de 2026	**Valor del CDP**	$203.274.339,00

Número de Vigencia Futura:	N/A	**Valor Vigencia Futura**	N/A

8. FORMA DE PAGO

La ESAP cancelará el valor del contrato mediante tres (3) pagos parciales, previa verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, presentación de los entregables correspondientes y aprobación por parte del supervisor del contrato, así:

Primer pago: Se cancelará hasta la suma de **ONCE MILLONES TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS ($11.035.677) M/CTE**, una vez se acrediten y aprueben las fases 1, 2 y 3, junto con los siguientes entregables:

1. **Diagnóstico y Levantamiento de Requerimientos**

   - Documento de diagnóstico y levantamiento de requerimientos, especificando en parágrafos diferentes cada solución.
   - Acta de validación por parte de la entidad para cada solución.

2. **Diseño Funcional y Técnico**

   - Documento de diseño funcional y técnico por cada solución.

3. **Desarrollo y Configuración**

   - Soluciones (Robot de voz y correo) configuradas en ambiente de pruebas.

Segundo pago: Se cancelará hasta la suma de **SEIS MILLONES SESENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS ($6.068.269) M/CTE**, una vez se acrediten y aprueben las fases 4, 5 y 6, junto con los siguientes entregables:

4. **Integraciones**

   - Integraciones funcionales validadas en ambiente de pruebas.

5. **Pruebas y Ajustes**

   - Informe de pruebas por cada solución.
   - Acta de aprobación de pruebas por cada solución.

6. **Alojamiento**

   - Ambiente productivo habilitado y validado por el supervisor del contrato.

Tercer y último pago: Se cancelará hasta la suma de **CIENTO OCHENTA Y SEIS MILLONES CIENTO SETENTA MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS ($186.170.393) M/CTE**, una vez se acrediten y aprueben las fases 7, 8, 9 y 10, junto con los siguientes entregables:

7. Puesta en Producción

- Acta de validación efectiva de puesta en producción para cada solución.

8. Capacitación y Transferencia de Conocimiento

- Manuales técnicos y funcionales de la operación y gestión para cada solución.
- Acta de capacitación y entrenamiento.

9. Mantenimiento y Soporte

- Documento de compromiso de soporte post implementación expedido bajo la gravedad de juramento y suscrito por el representante legal, mediante el cual se comprometa y garantice: (i) la continuidad del servicio, y (ii) la entrega de los informes operacionales mensuales para cada solución, dentro del plazo de ejecución contractual y durante los doce (12) meses adicionales o más, según lo ofertado, contados a partir de la puesta en operación de la solución.

10. Servicio en Operación

- Certificación de continuidad del servicio.
- Garantía de soporte por el periodo definido en el contrato o acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Nota: Los valores a pagar corresponderán, en todo caso, a los establecidos en la oferta económica presentada por el contratista y consignados en el contrato, los cuales se encontrarán discriminados para cada una de las fases que integran el respectivo pago parcial.

Para los pagos, el contratista deberá tener en cuenta lo siguiente:

Parágrafo primero: Presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN y por la Plataforma SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conforme las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los soportes requeridos para el pago, y/o se presentan de manera incorrecta, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último documento y/o se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrán por ellos derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

Parágrafo segundo: Los pagos estarán sujetos a la programación y aprobación del Programa Anual Mensualizado de caja (PAC) autorizado y a la colocación de los recursos por parte de la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional – DGCPTN, situación que EL CONTRATISTA declara conocer y aceptar.

Parágrafo tercero: EL CONTRATISTA deberá acreditar los pagos de los aportes establecidos en el Artículo 50 de la ley 789 de 2002, (seguridad social y parafiscales) y demás normas que lo modifiquen, reglamentan o complementen, lo cual se hará mediante certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal según aplique.

Parágrafo cuarto: Los pagos se realizarán a través de la cuenta de ahorros y/o corriente que disponga EL CONTRATISTA acorde con la certificación expedida por la entidad financiera aportada.

Parágrafo quinto: LA ESAP no reconocerá pagos sobre la entrega de elementos y/o prestación de servicios que no hubieren sido previamente requeridos o autorizados por el Supervisor del contrato.

Parágrafo sexto: EL CONTRATISTA deberá cargar en la plataforma transaccional SECOP II, en el numeral 7 "Ejecución del Contrato" los documentos que soportan los pagos de conformidad con los lineamientos y guías de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente.

Parágrafo séptimo: En todo caso, EL CONTRATISTA deberá atender las instrucciones impartidas por la Dirección Financiera a través de la Circular que emita la ESAP para el efecto.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 30 de diciembre de 2026, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

El servicio de soporte sobre la licencia de implementación del Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot), tendrá una duración de doce (12) meses o más, según lo ofertado, contados a partir de la puesta en operación de la solución.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá, D.C., en las instalaciones de la Sede central de la Escuela Superior de Administración Pública, ubicada en la calle 44 No. 53-37, CAN.

Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C.

11. MODALIDAD DE SELECCIÓN:

Seleccione con una "x" la modalidad de contratación según corresponda					
Licitación Pública:		**Selección Abreviada por Subasta Inversa:**		**Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios:**	
Selección Abreviada por Bolsa de Productos:		**Selección Abreviada por Menor Cuantía:**	**X**	**Concurso de Méritos:**	
Mínima Cuantía		**Convocatoria Pública ESAL (DECRETO 92 DE 2017):**			

12. JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El procedimiento de selección del contratista se encuentra sometido a los principios de transparencia, selección objetiva e igualdad de derechos y oportunidades, de los cuales se deriva la obligación de someter a todos los oferentes a las mismas condiciones previstas en la ley.

En ese sentido, la escogencia del contratista se adelantará mediante la modalidad de selección abreviada, de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y lo dispuesto en el Capítulo 2, Sección 1, Subsección 2 del Decreto 1082 de 2015. Esta modalidad constituye un mecanismo de selección objetiva previsto para aquellos eventos en los que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o la destinación del bien, obra o servicio, es posible adelantar procedimientos simplificados que garanticen la eficiencia de la gestión contractual.

De acuerdo con el numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, la selección abreviada procede, entre otras causales, para:

(i) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización;
(ii) La contratación de menor cuantía;
(iii) La contratación derivada de la declaratoria de desierta de una licitación pública; y
(iv) La enajenación de bienes del Estado.

En el presente caso, no se configura la adquisición de bienes o servicios de características técnicas uniformes, en la medida en que las soluciones de Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot) requieren actividades de diseño, configuración, parametrización e integración a medida, ajustadas a los protocolos, bases de datos, flujos de atención y necesidades específicas de la ESAP. En el mercado no existen estándares homogéneos que permitan definir especificaciones técnicas uniformes aplicables a todos los proveedores, dada la naturaleza especializada y personalizada de la solución.

La ejecución del objeto contractual implica, además, actividades de análisis, arquitectura de software, entrenamiento de modelos de lenguaje o flujos de conversación, así como la integración con los sistemas de información institucionales, lo cual excede la simple adquisición de bienes o servicios estandarizados o de uso común.

En consecuencia, y agotadas las etapas de planeación del proceso conforme a lo previsto en el Decreto 1082 de 2015, se determina que el objeto contractual consistente en la "Prestación de servicios para la implementación de soluciones tecnológicas: Robot de Voz (Voice Bot) y Robot de Correo (Mail Bot) para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano, mejorando la comunicación con el usuario y grupos de valor de la Escuela Superior de Administración Pública", no corresponde a bienes o servicios de características técnicas uniformes y de común utilización.

Asimismo, conforme al estudio de mercado, el presupuesto estimado del presente proceso asciende a la suma de **DOSCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($203.274.339,00) M/CTE,** valor que se encuentra dentro del rango de la menor cuantía institucional, cuyo límite máximo fue establecido en la suma de **SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS ($787.907.250) M/CTE,** de conformidad con la Resolución No. SC-003 del

2 de enero de 2026, "Por medio de la cual se fijan las cuantías de la contratación de la Escuela Superior de Administración Pública para la vigencia 2026".

En consecuencia, y en observancia de los principios de planeación, economía, transparencia, responsabilidad y selección objetiva, la modalidad de selección aplicable al presente proceso es la selección abreviada de menor cuantía, la cual garantiza un procedimiento ágil, proporcional y competitivo, en armonía con el marco normativo vigente (Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Ley 2069 de 2020, Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes) y con los lineamientos internos de la ESAP, optimizando los recursos públicos y asegurando la satisfacción de la necesidad institucional.

Por último, el presente proceso se adelantará conforme a las reglas previstas en el artículo 2.2.1.2.1.2.20 del Decreto 1082 de 2015, que regula el procedimiento aplicable a la selección abreviada de menor cuantía.

13. TIPOLOGÍA CONTRACTUAL

Seleccione con una "x" la(s) tipología(s) aplicables a esta contratación:					
Obra Pública:		**Consultoría:**		**Interventoría:**	
Suministro:		**Prestación de Servicios:**	**X**	**Contrato de Seguro:**	
Compraventa:		**Concesión:**		**Otro:**	

14. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

14.1. REQUISITOS HABILITANTES

Los requisitos habilitantes son la aptitud del proponente para participar en un Proceso de Contratación como oferente y están referidos a su capacidad jurídica, financiera, organizacional, técnica y su experiencia.

El propósito de los requisitos habilitantes es establecer unas condiciones mínimas para los proponentes de tal manera que la Entidad Estatal sólo evalúe las ofertas de aquellos que están en condiciones de cumplir con el objeto del Proceso de Contratación, conforme se detallan en el siguiente recuadro:

FACTORES DE VERIFICACIÓN		CRITERIO	RESULTADO
1	Capacidad Jurídica	CUMPLE/ NO CUMPLE	HABILITADO/NO HABILITADO
2	Capacidad Técnica /Experiencia	CUMPLE/ NO CUMPLE	HABILITADO/NO HABILITADO
3	Capacidad Financiera y Organizacional	CUMPLE/ NO CUMPLE	HABILITADO/NO HABILITADO
RESULTADO		**CUMPLE/ NO CUMPLE**	**HABILITADO/NO HABILITADO**

14.1.1. REQUISITOS JURÍDICOS

Los requisitos de carácter jurídico del presente proceso se encuentran detallados en el pliego de condiciones.

14.1.2. REQUISITOS TÉCNICOS

La verificación de los requisitos habilitantes técnicos corresponderá al comité evaluador técnico y tendrá como resultado HABILITADO o NO HABILITADO.

14.1.2.1. CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El proponente deberá tener en cuenta para el diligenciamiento de su oferta todos los aspectos y requisitos exigidos en los estudios y documentos previos, el pliego de condiciones y demás anexos y formatos que hacen parte integral del proceso de selección.

El proponente deberá acreditar el cumplimiento de las especificaciones establecidas en el **ANEXO TÉCNICO** mediante el diligenciamiento y presentación del **FORMATO T-01 CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, debidamente suscrito por el proponente o representante legal del proponente y cargado en la plataforma SECOP II.

No se aceptarán manifestaciones que contravengan, modifiquen o condicionen las especificaciones técnicas definidas por la Entidad. En caso de presentarse, darán lugar a la no habilitación técnica de la propuesta.

14.1.2.2. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

La experiencia corresponde al conocimiento del proponente derivado de su participación previa en la ejecución de actividades iguales o similares a las previstas en el objeto del contrato.

El proponente deberá acreditar su experiencia mediante la información contenida en el Registro Único de Proponentes, con la presentación de mínimo un (1) contrato y máximo dos (2) contratos ejecutados y terminados, con entidades públicas y/o privadas que cumplan con cada uno de los siguientes requisitos:

- Que el objeto, alcance u obligaciones esté relacionado con el diseño, desarrollo, implementación o puesta en producción de soluciones de inteligencia artificial (IA) conversacional, tales como voice bots, mail bots o soluciones afines, incluyendo, entre otras, la implementación de canales de atención, motores conversacionales, integraciones, automatización y analítica, siempre que dichas soluciones incorporen el uso de inteligencia artificial.
- Que el contrato se encuentre registrado en el RUP en al menos uno de los siguientes códigos UNSPSC, hasta el tercer nivel (clase):

1. Segmento	2. Familia	3. Clase	Descripción
Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas de redes de datos, voz o multimedia y accesorios	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	43221500
Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	Software	Software de intercambio de información	43233500

1. Segmento	2. Familia	3. Clase	Descripción
Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	Máquinas de oficina y sus suministros y accesorios	Accesorios para impresoras y fotocopiadoras y facsímiles	44101700
Profesionales de Gestión y Negocios y Servicios Administrativos	Marketing y distribución	Servicios de correo	80141800
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Internet	81112100
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	81112200
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Prestación de servicios de tecnología de la información	Servicios de correo electrónico y mensajería	81161600
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Prestación de servicios de tecnología de la información	Servicios de telecomunicaciones	81161700
Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Ingeniería de software o hardware	81111500

Condiciones para acreditar experiencia:

A) La verificación de la experiencia se realizará con base en la información que reporte el proponente en el **FORMATO T-02 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE,** y en los respectivos soportes de la información consignada en el mismo. En dicho formato el proponente certifica que toda la información contenida en el mismo es veraz, al igual que en los documentos soporte. Este formato deberá entregarse firmado por el proponente bien sea persona natural; por el Representante Legal del proponente si es persona jurídica; y en el caso de Consorcios o Uniones Temporales, deberá ser firmado por el representante de cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio.

B) Para verificar la información registrada en el RUP, el proponente deberá remitir además las correspondientes certificaciones de los contratos que se pretenden acreditar como experiencia, la(s) cual(es) deberá(n) contener como mínimo, la siguiente información:

i. Nombre del Contratista.
ii. Nombre de la Entidad o persona contratante que certifica
iii. Objeto y/o alcance y/u obligaciones de los contratos
iv. La sumatoria del valor de los contratos aportados, expresados en número de salarios mínimos legales vigentes, debe ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial del presente proceso, de conformidad con el Registro Único de Proponentes – RUP. Para establecer el valor de los contratos presentados para

acreditar experiencia, estos serán llevados a número de SMLMV, de acuerdo con lo relacionado en el RUP y con la fecha de terminación de estos:

PRESUPUESTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN	SMLMV MÍNIMOS EXPERIENCIA HABILITANTE
$203.274.339,00	116,09 SMLMV

v. Fecha de inicio y fecha de terminación (día, mes y año)
vi. El porcentaje de participación, si el contrato se suscribió en cualquier forma asociativa.
vii. Los datos de nombre, cargo, números de teléfono y domicilio del contratante que expide la certificación, para su respectiva verificación.

C) Si las certificaciones no incluyen todos los datos solicitados, el proponente podrá anexar actas de iniciación y/o actas de liquidación o terminación y/o contrato y/o facturas con la respectiva resolución de numeración de la DIAN que complementen la información requerida en el presente numeral. Cuando la certificación la expidan personas de derecho privado, naturales o jurídicas, además de certificaciones, deberá adjuntar el contrato respectivo relacionado con la certificación de experiencia acreditada cuando aplique y la respectiva factura en la que acredite el valor final ejecutado.

D) Si el contrato que se pretende hacer valer como experiencia fue cedido o recibido en cesión, la certificación deberá especificar la fecha de la cesión y discriminar el valor del contrato ejecutado por el cedente y el cesionario. En dicho caso, se tendrá en cuenta la fecha de terminación del contrato para la actualización del valor expresado en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes y el valor ejecutado por el proponente que pretenda acreditar la experiencia. El valor que se contabilizará para los efectos de los valores requeridos en este numeral será aquel que se certifique como ejecutado por el proponente, es decir, no se tendrá en cuenta el valor no ejecutado por éste.

E) Si la propuesta se presenta en Consorcio o Unión Temporal, todos sus miembros podrán diligenciar su experiencia conjuntamente en un mismo anexo. La experiencia habilitante será la sumatoria de las experiencias de los integrantes que la tengan. Para contratos ejecutados por el proponente como parte de un Consorcio o de una Unión Temporal, se tomará únicamente el valor en SMLMV, de acuerdo con lo estipulado en el RUP sobre el porcentaje de participación dentro de la figura asociativa.

F) En el evento que el proponente o integrante del consorcio o unión temporal, pretenda acreditar la experiencia de alguno de sus socios, accionistas o constituyentes deberá tenerla inscrita en el RUP en los términos del numeral 2.5 del artículo 2.2.1.1.1.5.2. del Decreto 1082 de 2015 o la norma que lo modifique, complemente o derogue.

Reglas para la verificación de la experiencia.

Además de las condiciones señaladas anteriormente, se deberán tener en cuenta las siguientes reglas para la verificación de la experiencia:

1. Las certificaciones de experiencia allegadas deberán corresponder a los contratos o certificaciones inscritas en el respectivo Registro Único de Proponentes, tal como lo señala el artículo 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.2.3.1.1 del Decreto 1082 de 2015, so pena de no ser tenidas en cuenta para el cómputo de la experiencia.

2. En caso de que se relacione más de un contrato en una sola certificación, se tomará cada contrato de manera individual, de tal forma que cada uno represente una certificación, en orden de mayor a menor valor ejecutado siempre que cumplan con las especificaciones establecidas en el presente documento.

3. Cuando el valor de los contratos con el cual se pretende acreditar la experiencia se encuentre expresado en moneda extranjera se seguirá este procedimiento:

    a. Para el caso de contratos en dólares americanos, se hará la conversión a pesos colombianos con la TRM publicada en las estadísticas del Banco de la República publicadas en su página oficial, para la fecha de terminación del contrato.
    b. Cuando la experiencia reportada se haya facturado en moneda extranjera diferente al dólar americano, se realizará su conversión a dólares americanos de acuerdo con las tasas de cambio estadísticas publicadas por el Banco de la República en su página oficial teniendo en cuenta la fecha de terminación del contrato, y seguidamente a pesos colombianos.

4. Cuando en la certificación mediante la cual se pretende acreditar experiencia se encuentren también relacionados bienes y/o servicios de características disímiles a la requerida en el presente numeral, se tendrá en cuenta únicamente la experiencia correspondiente a la solicitada en el presente proceso de selección. Para el efecto, debe discriminarse claramente el(los) valor(es) parcial(es) de los diferentes bienes o servicios incluidos en dicha certificación. Cabe resaltar que los valores relacionados a la entrega se tendrán en cuenta para certificar experiencia.

5. Solamente serán admitidas las certificaciones de contratos expedidas por los contratantes directamente, razón por la cual no se tendrán en cuenta la experiencia adquirida en calidad de subcontratistas de Entidades públicas o privadas.

6. No se tendrán en cuenta las auto certificaciones, ni las aclaraciones que provengan del proponente. De igual forma cuando se trate de consorcios o uniones temporales no serán válidas aquellas certificaciones provenientes, suscritas o expedidas por alguno de los integrantes del consorcio o unión temporal, por considerarse auto certificaciones.

14.1.2.2.1. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA PARA MIPYMES, EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES, Y EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 2.2.1.2.4.2.14, 2.2.1.2.4.2.15 y 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, adicionados por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, y de acuerdo con lo indicado en el análisis del sector, los proponentes que acrediten ser **MIPYMES, EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES, Y EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD** deberán acreditar la experiencia de la siguiente manera:

14.1.2.2.1.1. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYMES

El proponente debe acreditar su experiencia con un (1) contrato adicional, debidamente ejecutado y terminado, detallando la información en el **FORMATO T-02 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** y dando cumplimiento a todos los requisitos previstos por la ESAP para la verificación de la experiencia del proponente en el numeral anterior.

Para acreditar la condición de MIPYME se verificará lo pertinente, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015 modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015 o de las normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de la siguiente manera:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

En todo caso, las Mipyme también podrán acreditar esta condición con la copia del certificado del Registro Único de Proponentes, el cual deberá encontrarse vigente y en firme al momento de su presentación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Nota 1: Tratándose de proponentes plurales, los criterios diferenciales y los puntajes adicionales solo se aplicarán si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MIPYME y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

14.1.2.2.1.2. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

El proponente debe acreditar su experiencia con un (1) contrato adicional, debidamente ejecutado y terminado, detallando la información en el **FORMATO T-02 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** y dando cumplimiento a todos los requisitos previstos por la ESAP para la verificación de la experiencia del proponente en el numeral anterior

La calidad de emprendimiento y empresa de mujeres se acreditará conforme lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015.

14.1.2.2.1.3. CRITERIO DIFERENCIAL EN FAVOR DE LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El artículo 2.2.1.2.4.2.7.3 del Decreto 287 de 2026, "Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.2.4.2.6., 2.2.1.2.4.2.7. y 2.2.1.2.4.2.8 del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación", establece:

> ***Artículo 2.2.1.2.4.2.7.3.*** *Incorporación de criterios habilitantes diferenciales en favor de los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad. En los procesos de licitación pública, selección abreviada y*

concurso de méritos, así como en los procesos competitivos adelantados por entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deberán establecer requisitos habilitantes diferenciales o ajustados en materia de experiencia, capacidad financiera u organizacional, o el valor de la garantía de seriedad de la oferta, con el fin de promover la participación de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad con domicilio en el territorio nacional.

Estos requisitos deberán estructurarse garantizando el cumplimiento adecuado del objeto contractual, teniendo en cuenta el alcance de las obligaciones y el principio de proporcionalidad. En desarrollo de lo anterior, se deberán establecer condiciones habilitantes diferenciadas o ajustadas que, sin comprometer los fines del contrato, faciliten el acceso de los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad.

***Parágrafo 1º**. Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6., de este decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.*

***Parágrafo 2º.** Las medidas de fomento previstas en el presente artículo serán compatibles con otros criterios diferenciales o de preferencia establecidos en el ordenamiento jurídico, tales como las aplicables a MiPymes o a las empresas y emprendimientos de mujeres.*

Por lo anterior, el proponente que cuente con la calidad de emprendimientos y empresas de personas con discapacidad de conformidad con lo previsto en los artículos 2.2.1.2.4.2.6 y 2.2.1.2.4.2.7.3 del Decreto 287 de 2026 y allegue los documentos previstos para estos efectos, podrá acreditar la experiencia solicitada con un (1) contrato adicional, detallando la información en el **FORMATO T-02 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE** y dando cumplimiento a todos los requisitos señalados por la ESAP para la verificación de la experiencia del proponente.

Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones sólo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6 de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.

14.1.2.3. EQUIPO MINIMO DE TRABAJO Y SU VERIFICACIÓN

El proponente, ya sea persona natural, persona jurídica o proponente plural, deberá presentar una certificación suscrita bajo la gravedad de juramento mediante la cual se comprometa, en caso de resultar adjudicatario, a contar con el equipo mínimo de trabajo descrito en el presente numeral. Para tal efecto, deberá diligenciar el **FORMATO T-03 EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO**.

Las hojas de vida del personal propuesto, junto con los documentos que acrediten su formación académica y experiencia profesional, deberán ser entregadas por el contratista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, para su verificación por parte de la entidad.

En caso de que el contratista no acredite el cumplimiento de los perfiles requeridos o no subsane las inconsistencias que se identifiquen dentro del plazo otorgado por la entidad, se aplicarán las sanciones a que haya lugar. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de realizar reemplazos durante la ejecución del contrato, conforme a lo previsto en el presente documento.

En consecuencia, el proponente deberá comprometerse a que, durante la ejecución del contrato, contará como mínimo con el siguiente equipo técnico:

ROL	PERFIL
Director de Proyecto	Un (1) Profesional en Ingeniería de Sistemas, Electrónica o afines, con posgrado en Gerencia de Proyectos o Tecnologías o de la Información o afines al proceso de selección, y con experiencia en la dirección de proyectos de implementación de software o IA.
Arquitecto de Solución	Un (1) Profesional en Ingeniería de Sistemas o afines, con experiencia en diseño de arquitecturas cloud o integración de APIs.
Especialista en NLP/IA	Un (1) Profesional en áreas afines a la tecnología o ciencias de la computación, con experiencia especifica certificada relacionada con modelos de lenguaje natural o bots.

Las carreras afines al presente proceso serán aquellas cuya formación guarde relación directa con el objeto contractual, tales como Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería de Computación, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, entre otras.

Para la acreditación de los requisitos del personal, se deberá aportar:

- **Formación académica:** copia del diploma, acta de grado o certificado correspondiente. En caso de títulos obtenidos en el exterior, deberán estar debidamente convalidados por el Ministerio de Educación Nacional.
- **Experiencia:** certificaciones expedidas por la entidad contratante, en las que se indique como mínimo: tipo de vinculación, cargo u objeto del contrato, funciones desempeñadas, tiempo de ejecución y fechas de inicio y terminación. No se aceptan auto certificaciones.

CONDICIONES DURANTE LA EJECUCIÓN

1. Disponibilidad y permanencia del equipo de trabajo

Durante toda la vigencia del contrato, el contratista deberá garantizar la disponibilidad permanente del personal requerido para la correcta ejecución del objeto contractual, así como conformar y mantener el equipo mínimo exigido en los términos acreditados al inicio de la ejecución. Cuando la supervisión lo requiera, por razones objetivas, claras y debidamente justificadas, el contratista deberá realizar los ajustes o reemplazos necesarios, asegurando en todo momento la continuidad, calidad y oportunidad del servicio, así como el cumplimiento de los resultados y entregables previstos en el anexo técnico.

2. Reemplazo del personal aprobado

El personal previamente acreditado y aprobado por la supervisión solo podrá ser reemplazado mediante autorización previa y escrita del supervisor del contrato, por otro profesional que cumpla con iguales o superiores calidades académicas y de experiencia a las exigidas en los perfiles definidos en el presente proceso. Para tal efecto, el contratista deberá presentar al supervisor, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha proyectada del reemplazo, la hoja de vida del profesional propuesto, acompañada de los soportes académicos y certificaciones de experiencia correspondientes.

3. Verificación de la información aportada

La Entidad se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento de la ejecución contractual, la veracidad y autenticidad de la información contenida en las hojas de vida, soportes académicos y certificaciones aportadas por el contratista, tanto del equipo mínimo inicial como de sus reemplazos. En caso de evidenciarse inconsistencias, falsedades o incumplimiento de los perfiles exigidos que no puedan ser desvirtuadas o subsanadas por el contratista dentro del término que le sea otorgado, la Entidad procederá a conminar al cumplimiento de las obligaciones contractuales y, de persistir el incumplimiento, podrá aplicar los mecanismos contractuales correspondientes, tales como requerimientos, imposición de multas, efectividad de la cláusula penal pecuniaria o, según la gravedad, declaratoria de incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

4. Alcance del rol y compromiso del equipo de trabajo

El equipo de trabajo aprobado tendrá la responsabilidad de liderar, ejecutar y apoyar las actividades previstas en el anexo técnico, aplicando las mejores prácticas de la industria y los estándares de calidad exigidos por la ESAP. En tal virtud, el personal será responsable de asegurar el éxito del proyecto mediante la resolución oportuna de los problemas de integración, la identificación y gestión de los factores críticos de éxito, la promoción de la estrategia de implementación definida por la Entidad y la propuesta e implementación de soluciones idóneas que respondan a las necesidades institucionales, garantizando que el sistema sea entregado conforme a los requerimientos técnicos, funcionales y de calidad establecidos por la ESAP y de acuerdo con sus políticas institucionales.

14.1.2.4. CUMPLIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El proponente o representante legal del proponente deberá entregar certificación suscrita bajo la gravedad de juramento en la que, mediante la suscripción del **Formato T-04 — Compromiso de Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)**, manifiesta conocer y aceptar los acuerdos de nivel de servicio definidos en el anexo técnico del presente proceso, y se compromete, en caso de resultar adjudicatario, a cumplirlos durante toda la vigencia del contrato, asegurando la disponibilidad, continuidad, calidad y oportunidad de las soluciones implementadas conforme a los estándares definidos por la ESAP.

El cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio constituirá una obligación contractual de ejecución, cuya verificación estará a cargo del supervisor del contrato mediante los indicadores y mecanismos de medición establecidos en el anexo técnico. El incumplimiento total o parcial de los ANL dará lugar a la aplicación de los mecanismos contractuales correspondientes, incluyendo requerimientos, imposición de multas, efectividad de la cláusula penal pecuniaria o, según la gravedad, declaratoria de incumplimiento, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

14.1.2.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El proponente, por conducto de su representante legal, deberá diligenciar y suscribir el **FORMATO T-05 – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, en el cual manifestará bajo la gravedad de juramento:

a) Que conoce y se obliga a cumplir, durante toda la ejecución contractual, los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la ESAP, así como las políticas institucionales de tratamiento y protección de datos personales expedidas en desarrollo de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015.

b) Que cuenta con políticas, procedimientos o controles internos para la custodia, tratamiento, transmisión y protección de la información a la que tenga acceso con ocasión del contrato, incluida la información clasificada y reservada en los términos de la Ley 1712 de 2014.

c) Que adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, así como para prevenir su pérdida, alteración, consulta, uso o acceso no autorizado.

d) Que se obliga a suscribir, a la firma del contrato, los acuerdos de confidencialidad y de tratamiento de datos personales que la ESAP requiera, y a trasladar estas obligaciones a su personal, subcontratistas y, en general, a cualquier tercero que intervenga en la ejecución contractual.

El incumplimiento de los compromisos declarados en el FORMATO T-05 dará lugar a la aplicación de las medidas contractuales y sancionatorias previstas en la minuta y en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes, sin perjuicio de las acciones que correspondan ante la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales.

14.1.3. VERIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL DEL PROPONENTE

La verificación de los requisitos habilitantes financieros corresponderá al comité evaluador financiero y tendrá como resultado CUMPLE o NO CUMPLE y se declarará al proponente como HABILITADO o NO HABILITADO.

14.1.3.1. CAPACIDAD FINANCIERA

La capacidad financiera solicitada busca verificar las condiciones mínimas que deben cumplir los proponentes ante la posibilidad de contratar con la Entidad y asumir los compromisos del objeto contractual y cumplir oportunamente con las obligaciones del contrato.

Los indicadores para verificar la capacidad financiera de los proponentes que participen en el proceso de contratación, de conformidad con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.1.5.3. del Decreto 1082 de 2015 son:

A. ÍNDICE DE LIQUIDEZ. Activo Corriente / Pasivo Corriente. Permite medir la capacidad del proponente para hacer frente a sus deudas a corto plazo, comprometiendo sus activos corrientes. La interpretación es: por cada $ de deuda se tiene $ de respaldo en activo corriente. Entre mayor sea el resultado, menor el riesgo de que el proponente incumpla sus obligaciones a corto plazo.

B. ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO. Pasivo Total / Activo Total: Refleja el grado de apalancamiento o participación de los acreedores en los activos de la empresa. Entre mayor sea el resultado indica mayor probabilidad de incumplimiento de sus obligaciones.

C. RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES. Utilidad Operacional / Gastos de Intereses. Mide la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor resultado, mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

D. CAPITAL DE TRABAJO. Activo Corriente - Pasivo Corriente. Permite medir la liquidez del proponente en valores absolutos; reflejando los excedentes una vez cubiertas sus obligaciones a corto plazo.

De acuerdo con lo establecido en el numeral tercero del artículo 2.2.1.1.1.5.3. del Decreto 1082 de 2015, se considera habilitado financieramente el proponente que cumpla con la totalidad de los indicadores financieros, así:

INDICADOR	FÓRMULA	MARGEN SOLICITADO
LIQUIDEZ	Activo Corriente sobre Pasivo Corriente	MAYOR O IGUAL A 1.3
ENDEUDAMIENTO	Pasivo Total sobre Activo Total	MENOR O IGUAL A 70%
RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES	Utilidad Operacional sobre Gastos de Intereses	MAYOR O IGUAL A 5
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente menos Pasivo Corriente	MAYOR O IGUAL AL 100% DEL PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

Si el proponente no registra Gastos Financieros y el resultado Operativo es positivo, el indicador de Razón de Cobertura de Intereses se refleja como INDETERMINADO; en este escenario el proponente CUMPLE con el requisito, ya que cuenta con recursos para cubrir los citados gastos cuando los asuma. Si el proponente no registra Gastos Financieros, pero su resultado Operativo es negativo, el indicador de Razón de Cobertura de Intereses se refleja como INDETERMINADO; en este escenario el proponente NO CUMPLE con el requisito, ya que no contaría con los recursos para cubrir dichos gastos.

Para efectos de la verificación de la capacidad financiera del proponente, se tomará la información que se encuentre reflejada en el Registro Único de Proponentes – RUP, con corte al 31 de diciembre de 2025, la cual debe estar vigente y en firme en el mencionado registro. El Registro Único de Proponentes – RUP deberá estar vigente y en firme.

En el caso de las uniones temporales, consorcios y promesas de sociedades futuras, la ESAP revisará la información reflejada en el RUP de cada uno de sus integrantes, con corte al 31 de diciembre de 2025, la cual debe estar vigente y en firme en el mencionado registro.

14.1.3.2. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

El numeral 4 del artículo 2.2.1.1.1.5.3. del Decreto 1082 de 2015, establece indicadores para medir la capacidad organizacional. Estos permiten evaluar la capacidad que tiene el proponente de hacer buen uso de sus recursos, lo que se traduce en buenos resultados a sus accionistas y genera confianza en sus clientes, proveedores, trabajadores, otros terceros y el Estado.

Los requisitos habilitantes contemplados en el artículo 2.2.1.1.1.5.3. del Decreto 1082 de 2015, y que la ESAP evaluará sobre la capacidad organizacional de los proponentes son:

A. RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO. Utilidad Operacional / Patrimonio: mediante este indicador permite identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital invertido en la empresa. Por tanto, a mayor rentabilidad de patrimonio, mejor es la capacidad organizacional del proponente.

B. RENTABILIDAD DEL ACTIVO. Utilidad Operacional / Activo Total: determina la capacidad que tienen los activos de generar utilidades. Por tanto, a mayor rentabilidad del activo, mejor es la capacidad organizacional del proponente.

De acuerdo con lo establecido en el numeral tercero del artículo **2.2.1.1.1.5.3**. del Decreto 1082 de 2015, se considera habilitado financieramente el proponente que cumpla con la totalidad de los indicadores financieros, así:

INDICADOR	FÓRMULA	MARGEN SOLICITADO
Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad Operacional sobre Patrimonio.	MAYOR O IGUAL A 0,14
Rentabilidad del Activo	Utilidad Operacional sobre Activos Total	MAYOR O IGUAL A 0,08

Para efectos de la verificación de la capacidad financiera del proponente, se tomará la información que se encuentre reflejada en el Registro Único de Proponentes – RUP, con corte al 31 de diciembre de 2025, la cual debe estar vigente y en firme en el mencionado registro. El Registro Único de Proponentes – RUP deberá estar vigente y en firme.

En el caso de las uniones temporales, consorcios y promesas de sociedades futuras, la ESAP revisará la información reflejada en el RUP de cada uno de sus integrantes, con corte al 31 de diciembre de 2025, la cual debe estar vigente y en firme en el mencionado registro.

La forma de evaluar la capacidad financiera y organizacional de las Uniones Temporales, Consorcios y promesas de sociedades futuras se efectuará de acuerdo con lo establecido en el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación emitido por Colombia Compra Eficiente, así:

- Para el indicador de Capital de Trabajo, el cual se expresa en valores absolutos, se aplicará la siguiente fórmula:

$$(i)\ Indicador\ en\ valor\ absoluto = \sum_{i=1}^{n} Indicador_i$$

"Donde n es el número de integrantes del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura)."

- Para los demás indicadores de capacidad financiera y capacidad organizacional, se aplicará la siguiente fórmula, **con base en la Participación Porcentual de cada integrante en la asociación**:

$$(ii)\ Indicador = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} Componente\ 1\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}{\left(\sum_{i=1}^{n} Componente\ 2\ del\ indicador_i\ X\ porcentaje\ de\ participación_i\right)}$$

"Donde n es el número de integrantes del oferente plural (unión temporal, consorcio o promesa de sociedad futura)."

Información financiera para proponentes extranjeros sin domicilio o sucursal en Colombia.

Para garantizar la participación de las Personas Naturales o Jurídicas Extranjeras no inscritas en el Registro Único de Proponentes por no tener domicilio o sucursal en el país (Decreto 1464 de 2010) a éstas no se les podrá exigir el requisito de inscripción en el registro único de proponentes. Las personas Naturales o Jurídicas extranjeras deberán presentar los últimos Estados Financieros con fecha de corte de acuerdo con la normativa de su país de origen, debidamente firmados por el representante legal y por el Contador Público, acompañada del dictamen y sus notas y con traducción simple al idioma español, con los valores re-expresados a la moneda funcional colombiana, a la tasa de cambio de la fecha de cierre de los mismos, avalados con la firma de un Contador(a) Público(a) con tarjeta profesional expedida por la Junta Central de Contadores de Colombia.

La información debe ser presentada en español y moneda legal colombiana, por ser ésta la unidad de medida por disposición legal, así mismo, diligenciar el **FORMATO F-01 CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL** que establezca la entidad en el marco del proceso de selección, debidamente firmado por el representante legal y contador público, en el cual especifique las cifras utilizadas para verificar la capacidad financiera y capacidad organizacional a título de requisito habilitante, es decir, si cumple o no cumple, la cual se evaluará teniendo en cuenta los indicadores financieros.

El Contador(a) Público(a) que suscriba el mencionado formato debe indicar en forma clara el nombre y número de Tarjeta Profesional, quien debe anexar certificado de antecedentes disciplinarios, expedido por la Junta Central de Contadores, este certificado debe estar vigente (no mayor a 3 meses de expedición) para la fecha de presentación de la propuesta y fotocopia de la tarjeta profesional.

NOTA: La información del **FORMATO F-01 CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL** estará sujeta a revisión frente a los estados financieros allegados por el oferente a la entidad, en caso de existir diferencias prevalece la información de los estados financieros.

En caso de que la fecha de cierre fiscal sea diferente a 31 de diciembre del año anterior, se debe anexar la normatividad que establezca la fecha de cierre en el correspondiente país.

APLICACIÓN DE CRITERIO DIFERENCIAL PARA MIPYMES EN LOS INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1082 de 2015, el cual faculta a las entidades estatales para establecer requisitos habilitantes adecuados y proporcionales al objeto contractual, así como con la política pública orientada a promover la participación de las Mipymes en los procesos de contratación estatal, la Entidad considera pertinente adoptar medidas que permitan garantizar tanto la adecuada ejecución contractual como la participación efectiva de este tipo de empresas.

En ese sentido, si bien los indicadores financieros tienen como finalidad mitigar los riesgos asociados al eventual incumplimiento de las obligaciones contractuales, particularmente en un proceso en el que el contratista debe acreditar capacidad suficiente para asumir compromisos operativos y financieros, también resulta necesario establecer condiciones diferenciales que favorezcan la concurrencia de las Mipymes, en atención a sus características y capacidades organizacionales.

En consecuencia, la Entidad establece los siguientes indicadores diferenciales para los proponentes que acrediten la calidad de Mipyme, sin perjuicio del cumplimiento de las demás condiciones exigidas dentro del proceso:

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA

INDICADOR	FÓRMULA	MARGEN SOLICITADO
LIQUIDEZ	Activo Corriente sobre Pasivo Corriente	MAYOR O IGUAL A 1
ENDEUDAMIENTO	Pasivo Total sobre Activo Total	MENOR O IGUAL A 80%
RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES	Utilidad Operacional sobre Gastos de Intereses	MAYOR O IGUAL A 3
CAPITAL DE TRABAJO	Activo Corriente menos Pasivo Corriente	MAYOR O IGUAL AL 80% DEL PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

INDICADORES CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

INDICADOR	FÓRMULA	MARGEN SOLICITADO
Rentabilidad del Patrimonio	Utilidad Operacional sobre Patrimonio.	MAYOR O IGUAL A 0,10
Rentabilidad del Activo	Utilidad Operacional sobre Activos Total	MAYOR O IGUAL A 0,06

Para acreditar la condición de MIPYME se verificará lo pertinente, en los términos del artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015 modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, en concordancia con el parágrafo del artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015 o de las normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de la siguiente manera:

1. Las personas naturales mediante certificación expedida por ellos y un contador público, adjuntando copia del registro mercantil.
2. Las personas jurídicas mediante certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, adjuntando copia del certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o por la autoridad competente para expedir dicha certificación.

Para la acreditación deberán observarse los rangos de clasificación empresarial establecidos de conformidad con la Ley 590 de 2000 y el Decreto 1074 de 2015, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

Los proponentes que no acrediten la condición de Mipyme deberán cumplir con la totalidad de los indicadores establecidos en los numerales 14.1.3.1 Capacidad Financiera y 14.1.3.2 Capacidad Organizacional del presente documento.

15. FACTORES PONDERABLES O DE ESCOGENCIA

En virtud del literal a) del artículo 2.2.1.1.2.2.2 del Decreto 1082 de 2015, el ofrecimiento más favorable para la entidad se determinará por la aplicación de la ponderación de la mejor relación calidad y precio, soportados en puntajes o fórmulas señaladas en el presente documento.

La mejor propuesta será aquella que logre obtener la calificación más alta, además de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.15 del Decreto 1082 de 2015 Criterios diferenciales para emprendimientos y empresas de mujeres en el sistema de compras públicas, adicionado por el artículo 3 del Decreto 1860 del 24 de diciembre de 2021.

En los procesos de licitación pública, selección abreviada de menor cuantía y concurso de méritos, así como en los procesos competitivos que adelanten las entidades estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, las entidades incluirán condiciones habilitantes para incentivar los emprendimientos y empresas de mujeres con domicilio en el territorio nacional.

Estos requisitos tienen por objeto establecer si las propuestas cumplen con las condiciones y requisitos exigidos, de tal forma que otorgan puntaje en el proceso de selección.

En el presente proceso de selección la Entidad incluye puntaje adicional, en los términos del Decreto 1860 de 2021, para obtener la promoción de emprendimientos y empresas de mujeres, así como para las MIPYME.

Los proponentes que obtengan en cada uno de los requisitos habilitantes establecidos en las normas legales pertinentes y el pliego de condiciones el criterio de **HABILITADO** se tendrán en cuenta para la evaluación y calificación de propuestas, de conformidad con los factores y criterios de escogencia y adjudicación que se establecen a continuación, los cuales determinarán el **ORDEN DE ELEGIBILIDAD** de las **PROPUESTAS**

15.1. RESUMEN DE LOS FACTORES PONDERABLES

Las propuestas que resulten habilitadas se evaluarán de acuerdo con el procedimiento y se otorgará una calificación de máximo 100 puntos, de acuerdo con los siguientes factores:

Factores de Ponderación		Puntaje
Factor Económico	Propuesta Económica	Máximo 49.5 puntos
Factor de calidad	Capacidad de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) Avanzado	Máximo 10 puntos
	Escalabilidad e Integración Nativa	Máximo 10 puntos
	Soporte y Mantenimiento Evolutivo Extra	Máximo 10 puntos
	Interfaz de Usuario (Dashboard) de Analítica	Máximo 10 puntos
Apoyo a la Industria Nacional.		Máximo 10 puntos
Puntaje adicional promoción de emprendimiento y empresas de mujeres (Decreto 1860 de 2021).		Máximo 0,25 puntos
Puntaje adicional promoción de MIPYME nacionales. (Decreto 1860 de 2021).		Máximo 0,25 puntos
PUNTAJE MÁXIMO TOTAL		**100 puntos**
Reducción de puntaje por incumplimiento de contratos (Artículo 58 Ley 2195 de 2022)		2% del total de la puntuación

Las Ofertas deben presentarse conforme a los formatos, formularios y anexos previstos y establecidos en el Pliego de Condiciones, así como el formato para la presentación de la Oferta.

Reducción de puntaje por incumplimiento de contratos (Ley 2195 de 2022)

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 2195 de 2022 *"(…) durante la evaluación de las ofertas en la etapa precontractual las entidades públicas reducirán el dos por ciento (2%) del total de los puntos establecidos en el proceso a los proponentes que se les haya impuesto una o más multas o cláusulas penales durante el último año, contado a partir de la fecha prevista para la presentación de las ofertas, sin importar la cuantía y sin perjuicio de las demás consecuencias derivadas del incumplimiento.*

Esta reducción también afecta a los consorcios y uniones temporales si alguno de sus integrantes se encuentra en la situación anterior.

***Parágrafo 1.** La reducción del puntaje no se aplicará en caso de que los actos administrativos que hayan impuesto las multas sean objeto de medios de control jurisdiccional a través de las acciones previstas en la Ley 1437 de 2011 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.*

***Parágrafo 2.** La reducción de puntaje por incumplimiento de contratos se aplicará sin perjuicio de lo contenido en el Artículo 6 de la Ley 2020 de 2020".*

15.2. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE PONDERACIÓN

15.2.1. OFERTA ECONÓMICA (PUNTAJE MÁXIMO 49.5 PUNTOS)

A. FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA

El proponente deberá diligenciar y adjuntar el **FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA**, en el cual se deberán incluir los valores unitarios de todos los ítems ofertados, expresados en números enteros (sin decimales), así como el valor total de cada ítem, el cual resultará de multiplicar el valor unitario por las cantidades requeridas.

El proponente no podrá superar los valores unitarios de referencia establecidos por la entidad para cada ítem. En caso de que la oferta supere dichos valores, la propuesta será rechazada.

Así mismo, deberá indicar el valor total de la oferta económica, el cual no podrá superar el presupuesto oficial fijado en la suma de **DOSCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($203.274.339,00) M/CTE,** incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuando haya lugar, así como todos los impuestos, tasas, contribuciones y demás costos asociados a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

Los valores unitarios no podrán ser ofertados con decimales. En caso de presentarse decimales, se realizará la corrección aritmética aproximando al entero más cercano, y el valor de la oferta será evaluado con base en dicho ajuste.

B. DILIGENCIAMIENTO EN LA PLATAFORMA SECOP II

El proponente deberá diligenciar en la plataforma SECOP II la sección “Cuestionario – Oferta Económica”, en la cual deberá registrar el valor total de su oferta económica.

El valor total registrado en la plataforma no podrá superar el presupuesto oficial establecido por la entidad, esto es, la suma de **DOSCIENTOS TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($203.274.339,00) M/CTE,** incluido IVA, cuando haya lugar.

La adjudicación del contrato se realizará por el valor total de la oferta económica. En tal virtud, la evaluación económica y la asignación de puntaje se efectuarán con base en el valor total de la oferta económica presentada por el proponente otorgando hasta el **máximo puntaje de 49.5 puntos** previa aplicación del método de evaluación previsto en el pliego de condiciones.

C. CONDICIONES GENERALES DE LA OFERTA ECONÓMICA

- La entidad únicamente procederá a la verificación y evaluación de las propuestas económicas de aquellos proponentes que resulten habilitados en los aspectos jurídicos, técnicos y financieros, de conformidad con lo establecido en el presente proceso de selección.

- Todos los valores de la oferta deberán expresarse en pesos colombianos, en números enteros (sin decimales).

- En la formulación de su propuesta económica, el proponente deberá tener en cuenta el plazo de ejecución, el presupuesto oficial, la forma de pago y demás condiciones establecidas en el proceso. Así mismo, deberá incluir la totalidad de los costos directos e indirectos, así como todos los impuestos, tasas, contribuciones y demás tributos que se causen con ocasión de la celebración, ejecución y liquidación del contrato, independientemente de su denominación o nivel territorial.

- La entidad verificará aritméticamente las operaciones contenidas en la oferta económica. En todo caso, el valor total de la propuesta no podrá exceder el cien por ciento (100%) del presupuesto oficial, so pena de rechazo.

- No se aceptarán modificaciones, enmendaduras ni espacios en blanco en la oferta económica. Así mismo, no se permitirán variaciones en los tiempos de ejecución establecidos en el proceso, so pena de rechazo de la propuesta.

- En caso de presentarse valores unitarios o totales que puedan considerarse artificialmente bajos frente a los precios de referencia establecidos por la entidad, esta adelantará el procedimiento de verificación correspondiente, de conformidad con la normativa vigente y la metodología establecida por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente. Si las explicaciones presentadas por el proponente no resultan satisfactorias, la oferta podrá ser rechazada.

15.2.1.1. PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO

En el evento en el que el precio de una oferta, al momento de su evaluación, no parezca suficiente para garantizar una correcta ejecución del Contrato, de acuerdo con la información recogida durante la etapa de planeación y particularmente durante el estudio del sector, la Entidad aplicará el proceso descrito en el artículo 2.2.1.1.2.2.4. del Decreto 1082 de 2015, además podrá acudir a los parámetros definidos en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente, como un criterio metodológico.

Una vez recibidas las ofertas, la Entidad aplicará las fórmulas dispuestas en la Guía para el manejo de ofertas artificialmente bajas en Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente para determinar el valor mínimo aceptable para la Entidad de acuerdo con la metodología aplicada.

15.2.1.2. DETERMINACIÓN DEL MÉTODO PARA LA PONDERACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

La evaluación y calificación de las ofertas económicas se realizará mediante la metodología que resulte seleccionada conforme a los criterios definidos a continuación, asignando un puntaje máximo de cuarenta y nueve puntos cinco (49.5) puntos.

Para la determinación del método se tomarán los primeros dos dígitos decimales de la TRM que rija el día hábil anterior a la fecha prevista para la publicación del informe de evaluación. El método debe ser escogido de acuerdo con los rangos establecidos en la tabla que se presenta a continuación:

Rango (Inclusive)	Número	Método
De 0.00 a 0.24	(i)	Media aritmética

De 0.25 a 0.49	(ii)	Media aritmética alta
De 0.50 a 0.74	(iii)	Media geométrica con presupuesto oficial
De 0.75 a 0.99	(iv)	Menor valor

(i) **Media Aritmética**

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$X = \sum_{i=1}^{n} \frac{x_i}{n}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética
x_i = Valor total de la oferta "i" sin decimales
n = Número total de las Ofertas habilitadas

Obteniendo la media aritmética se procederá a ponderar las Ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje i} = \begin{cases} 50 \times \left(1 - \left(\frac{\bar{X} - V_i}{\bar{X}}\right)\right) & \text{, Para valores menores o iguales a } \bar{X} \\ 50 \times \left(1 - 2\left(\frac{|\bar{X} - V_i|}{\bar{X}}\right)\right) & \text{, Para valores mayores a } \bar{X} \end{cases}$$

$\bar{X}$ = Media aritmética
V_i = Valor Total de la Oferta i, sin decimales.
i = Número de ofertas.

En el caso de ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

(ii) **Media aritmética alta**

Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin decimales de la Oferta válida más alta y el promedio aritmético de las Ofertas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media aritmética, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$X_A = \frac{V_{max} + \bar{X}}{2}$$

Donde,

X_A = Media aritmética alta

V_{max} = Valor total sin decimales de la oferta más alta

$\bar{X}$ = Promedio aritmético de las ofertas habilitadas

Obtenida la media aritmética alta se procederá a ponderar las Ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} 50 \times \left(1 - \left(\frac{X_A - V_i}{X_A}\right)\right) & \text{, Para valores menores o iguales a } X_A \\ 50 \times \left(1 - 2\left(\frac{|X_A - V_i|}{X_A}\right)\right) & \text{. Para valores mayores a } X_A \end{cases}$$

Donde,
X_A = Media aritmética alta
V_i = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas i
i = Número de ofertas

En el caso de las ofertas económicas con valores mayores a la media aritmética alta se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética alta y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

(iii) **Media geométrica con presupuesto oficial**

Consiste en establecer la media geométrica de las Ofertas válidas y el presupuesto oficial un número determinado de veces y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha media geométrica, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican en seguida.

Para el cálculo de la media geométrica con presupuesto oficial se tendrá en cuenta el número de Ofertas válidas y se incluirá el presupuesto oficial del Proceso de Contratación en el cálculo tantas veces como se indica en la siguiente tabla:

úmero de ofertas (n) [número]	hero de veces en las que se incluye el presupuesto (nv) [veces]
1 – 3	1
4 – 6	2
7 – 9	3
10 – 12	4
13 – 15	5

Y así sucesivamente, por cada tres Ofertas válidas se incluirá una vez el presupuesto oficial del presente Proceso de Contratación. Posteriormente, se determinará la media geométrica con la inclusión del presupuesto oficial de acuerdo con lo establecido en el cuadro anterior, mediante la siguiente fórmula:

$$G_{PO} = \sqrt[n+v]{PO^v \times P_1 \times P_2 \times \ldots \times P_n}$$

Donde,

G_{PO} = Media geométrica con presupuesto oficial
v = Número de veces que se incluye el presupuesto oficial (PO)
n = Número de Ofertas habilitadas
PO = Presupuesto Oficial del Proceso de Contratación
P_i = Valor de la oferta económica sin decimales del Proponente i.

Establecida la media geométrica se procederá a determinar el puntaje para cada Proponente mediante el siguiente procedimiento:

$$\text{Puntaje i} = \begin{cases} 50 \times \left(1 - \left(\frac{G_{PO} - V_i}{G_{PO}}\right)\right), & \text{Para valores menores o iguales a } G_{PO} \\ 50 \times 1 - 2\left(\left(\frac{V_i - G_{PO}}{G_{PO}}\right)\right), & \text{Para valores mayores a } G_{PO} \end{cases}$$

Donde,

G_{PO} = Media geométrica con presupuesto oficial

V_i = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas i

i = Número de ofertas

En el caso de Ofertas económicas con valores mayores a la media geométrica con presupuesto oficial se tomará el valor absoluto de la diferencia ente la media geométrica con presupuesto oficial y el valor de la oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

(iv) **Menor Valor**

Consiste en establecer la Oferta de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las Ofertas a dicha Oferta de menor valor, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican en seguida. Para la aplicación de este método, la ESAP procederá a determinar el menor valor de las Ofertas válidas y se procederá a determinar el menor valor de las Ofertas válidas y se procederá a la ponderación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{V_i}{V_n} \text{ X } 50$$

Donde,

V_i = Menor valor de las Ofertas válidas.

V_n = Valor total sin decimales de cada una de las Ofertas

En este caso se tomará el valor absoluto de la diferencia entre el menor valor y el valor de la Oferta, como se observa en la fórmula de ponderación.

Para todos los métodos descritos se tendrá en cuenta hasta el séptimo (7°) decimal del valor obtenido como puntaje.

NOTA 1: En la evaluación económica se asignará puntuación cero (0) a las ofertas que obtengan un valor negativo al aplicar la fórmula para obtener el Puntaje.

15.2.2. PROPUESTA TÉCNICA - FACTOR DE CALIDAD (40 PUNTOS)

El puntaje por factor de calidad se otorgará al proponente que ofrezca los siguientes criterios que se describen así:

FACTOR DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
1.1. Capacidad de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) Avanzado	Se otorgará puntaje al proponente que acredite que su solución de Voice Bot cuenta con modelos de aprendizaje profundo, que permitan el análisis de sentimiento y detección de tono en tiempo real, superando el estándar mínimo del anexo técnico (5.1.4. Ajustes de precisión en NLP y entonación de voz), Para efectos de acreditación, el proponente deberá aportar certificación emitida por entidad, en la que se evidencie la implementación de una solución de Voice Bot que incluya funcionalidades de análisis de sentimiento. Dicha certificación deberá permitir identificar de manera clara la solución implementada, mediante la inclusión de al menos uno (1) de los siguientes elementos: nombre del producto o solución, descripción funcional, arquitectura, o referencia técnica que permita establecer su correspondencia con la solución ofertada El ofrecimiento deberá constar expresamente en el FORMATO P 01 – OFRECIMIENTOS DE CALIDAD debidamente suscrito por el representante legal del proponente. En caso de que la oferta incluya este ofrecimiento, el futuro contratista deberá garantizar que el diseño funcional y técnico de su solución de Voice Bot, incluya ajustes de precisión en Lenguaje Natural (NLP) Avanzado y	10 puntos

FACTOR DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
	entonación de voz que permitan el análisis de sentimientos y entonación en tiempo real.	
1.2. Escalabilidad e Integración Nativa	Se asignará puntaje al proponente cuya solución permita la integración nativa (vía API Rest, Web Services, SOAP o similar) con sistemas internos de la ESAP adicionales a los mínimos exigidos en el anexo técnico, conforme a la siguiente escala: a) De una (1) a dos (2) integraciones adicionales ofrecidas se otorgarán 5 puntos. b) Tres (3) o más integraciones adicionales ofrecidas se otorgarán 10 puntos. Las integraciones adicionales podrán incluir, entre otros: CRM, ERP, plataformas educativas (LMS), sistema de gestión documental, PQRSDF, portal web institucional o sistemas de información académica. El ofrecimiento deberá constar expresamente en el FORMATO P 01 – OFRECIMIENTOS DE CALIDAD debidamente suscrito por el representante legal del proponente	Puntaje máximo para otorgar es 10 puntos dependiendo del número de integraciones adicionales ofrecidas.
1.3. Soporte y Mantenimiento Evolutivo Extra	Se otorgará puntaje al proponente que ofrezca, sin costo adicional para la Entidad, tres (3) meses adicionales de soporte técnico y mantenimiento evolutivo, por encima del período mínimo de doce (12) meses exigidos en el anexo técnico. Para efectos del presente criterio, se entenderá por mantenimiento evolutivo la realización de actualizaciones, ajustes o adecuaciones derivadas de cambios normativos, funcionales o tecnológicos requeridos para la correcta operación de la solución. El ofrecimiento deberá constar expresamente en el FORMATO P 01 – OFRECIMIENTOS DE CALIDAD debidamente suscrito por el representante legal del proponente. En caso de que la oferta incluya este ofrecimiento, el futuro contratista deberá garantizar que el soporte y mantenimiento será por 15 meses contados a partir de la terminación del contrato.	10 puntos

FACTOR DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO
1.4. Interfaz de Usuario (Dashboard) de Analítica	Se otorgará puntaje al proponente que ofrezca, sin costo adicional para la Entidad, un tablero de control (dashboard) para visualización y consulta de indicadores operativos de la solución, incluyendo funcionalidades de generación de reportes y analítica predictiva orientadas al seguimiento y toma de decisiones institucionales. El dashboard deberá permitir como mínimo la visualización de métricas operativas, estadísticas de uso, tiempos de atención, trazabilidad de interacciones y generación de reportes exportables. El ofrecimiento deberá constar expresamente en el FORMATO P 01 – OFRECIMIENTOS DE CALIDAD debidamente suscrito por el representante legal del proponente. En caso de que la oferta incluya este ofrecimiento, el futuro contratista, garantiza que el dashboard permitirá como mínimo la visualización de métricas operativas, estadísticas de uso, tiempos de atención, trazabilidad de interacciones y generación de reportes exportables.	10 puntos

15.2.3. APOYO A LA INDUSTRIA NACIONAL. (PUNTAJE MAXIMO 10 PUNTOS)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.3.1. del Decreto 1082 de 2015 modificado por el artículo 1º del Decreto 680 de 2021, "(…) *En los contratos que deban cumplirse en Colombia, un servicio es colombiano si además de ser prestado por una persona natural colombiana o por un residente en Colombia, por una persona jurídica constituida de conformidad con la legislación colombiana o por un proponente plural conformado por estos o por estos y un extranjero con trato nacional, usa los bienes nacionales relevantes definidos por la Entidad Estatal para la prestación del servicio que será objeto del Proceso de Contratación o vinculen el porcentaje mínimo de personal colombiano según corresponda*.".

El artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015 adicionado por el artículo 2º del Decreto 680 de 2021, entre otros señala**:**

"(…) *En aquellos casos en que, de acuerdo con el objeto contractual, no existan bienes colombianos relevantes o no exista oferta nacional de los mismos en el Registro de Productores de Bienes Nacionales, la Entidad Estatal otorgará el puntaje de que trata el inciso primero del artículo 2 de la Ley 816 de 2003 al proponente que vincule el porcentaje mínimo establecido por la Entidad Estatal de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, que no podrá ser inferior al 40% del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato*".

Teniendo en cuenta las disposiciones del Decreto 680 de 2021, en los contratos que deban cumplirse en Colombia, la Entidad Estatal definirá de manera razonable y proporcionada los bienes colombianos relevantes.

Por lo expuesto, y en cumplimiento de las disposiciones vigentes, para aplicar el presente factor de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

Los proponentes pueden obtener puntaje por promoción de la industria nacional por: i) servicios nacionales o con trato nacional o por ii) la incorporación de componente nacional. En ningún caso se otorgará simultáneamente el puntaje por (i) servicios nacionales o con trato nacional y por (ii) incorporación de componente nacional.

SERVICIOS NACIONALES O CON TRATO NACIONAL

Las personas naturales colombianas, las personas naturales extranjeras residentes en Colombia, y las personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana, proponentes, que acrediten su nacionalidad, residencia o constitución, según corresponda, de conformidad con lo dispuesto al respecto, en el presente subnumeral, y ofrezcan en su propuesta, en el **FORMATO P 02 - ESTIMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL** o en otra parte de la misma, vincular como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas colombianos asociados al cumplimiento del contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de contratación, obtendrán diez (10) puntos en el presente factor de evaluación.

Las personas señaladas en el inciso anterior deberán acreditar su nacionalidad, residencia o constitución, según corresponda, así:

a. Persona natural colombiana: La cédula de ciudadanía del proponente.
b. Persona natural extranjera residente en Colombia: La visa de residencia que le permita la ejecución del objeto contractual de conformidad con la ley.
c. Persona jurídica constituida de conformidad con la legislación colombiana: El certificado o documento de existencia y representación legal emitido por la Cámara de Comercio o la autoridad o la entidad competente.

Los extranjeros (*personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia, o personas jurídicas extranjeras, con sucursal o sin sucursal en Colombia, proponentes*) con Trato Nacional, ofrezcan en su propuesta en **FORMATO P 02 - ESTIMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL** o en otra parte de la misma, vincular como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas colombianos asociados al cumplimiento del contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de contratación, obtendrán diez (10) puntos en el presente factor de evaluación.

Para efectos de la aplicación del inciso anterior, la ESAP concederá Trato Nacional a los extranjeros (*personas naturales extranjeras sin domicilio en Colombia, o personas jurídicas extranjeras, con sucursal o sin sucursal en Colombia, proponentes*), que acrediten según corresponda, su nacionalidad con el pasaporte, o su constitución con el documento de existencia respectivo, en alguno de los Estados de los Acuerdos Comerciales aplicables al presente proceso de contratación o en alguno de los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones, o en alguno de los Estados con los cuales, a pesar de no existir un Acuerdo Comercial, el Gobierno Nacional ha certificado reciprocidad, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.1.3. del Decreto 1082 de 2015.

Los extranjeros con Trato Nacional que participen en el presente proceso de contratación de manera singular o mediante la conformación de un proponente plural, podrán definir en su propuesta, si aplican la regla de origen aquí prevista, o cualquiera de las reglas de origen aplicables según el Acuerdo Comercial o la normativa comunitaria que corresponda. En aquellos casos en que no se indique en la propuesta la regla de origen a aplicar, la ESAP evaluará la oferta de acuerdo con la regla de origen prevista en el presente documento.

Si todos los integrantes del proponente plural cumplen los requisitos anteriores para acreditar que son personas naturales colombianas, o personas naturales extranjeras residentes en Colombia, o personas jurídicas constituidas de conformidad con la legislación colombiana, o extranjeros con Trato Nacional, según lo dispuesto en el presente numeral, y el representante del proponente plural, ofrece en la propuesta en el **FORMATO P 02 - ESTIMULO A LA INDUSTRIA NACIONAL** o en otra parte de la misma, vincular como mínimo el cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas colombianos asociados al cumplimiento del contrato que se suscriba como resultado del presente proceso de contratación, el proponente plural obtendrá diez (10) puntos en el factor de evaluación establecido en el presente subnumeral.

En el evento anterior, cuando uno o varios de los integrantes del proponente plural NO cumpla(n) los requisitos anteriores para acreditar que es(son) persona(s) natural(es) colombiana(s), o persona(s) natural(es) extranjera(s) residente(s) en Colombia, o persona(s) jurídica(s) constituida(s) de conformidad con la legislación colombiana, o extranjero(s) con Trato Nacional, según lo dispuesto en el presente numeral, el proponente no obtendrá puntaje por "*Servicios Nacionales o Trato Nacional*", pero podrá dar cumplimiento al subnumeral 8.3.2 de este documento, para la asignación del puntaje del factor de "*Incorporación de Componente Nacional*".

Para la aplicación del factor de este subnumeral, la ESAP no tendrá en cuenta documentos presentados por el proponente con posterioridad al cierre del presente proceso de selección.

INCORPORACIÓN DE COMPONENTE NACIONAL

La ESAP asignará el puntaje que corresponda, a los proponentes extranjeros sin derecho a Trato Nacional que ofrezcan determinado porcentaje de componente nacional incorporado, referido a la totalidad del personal mínimo del contrato, teniendo en cuenta la siguiente tabla y lo dispuesto en el presente subnumeral:

Componente Nacional Ofrecido del Personal Mínimo (Medido en términos de % referido a la totalidad del personal mínimo del contrato)	**Puntaje**
Hasta el 80% de componente nacional	0
Más del 80% de componente nacional y hasta el 90% de componente nacional	3
Más del 90% de componente nacional	5

Para la asignación del puntaje por este factor, los proponentes extranjeros sin derecho a Trato Nacional deberán diligenciar y presentar en su propuesta el **FORMATO P 03 – DECLARACIÓN DE PORCENTAJE DE PERSONAL COLOMBIANO** o presentar el documento que contenga el ofrecimiento respectivo del citado formato.

La ESAP únicamente otorgará el puntaje por la Incorporación de Componente Nacional cuando el proponente que presente el **FORMATO P 03 – DECLARACIÓN DE PORCENTAJE DE PERSONAL COLOMBIANO** o haga el ofrecimiento del citado formato, no haya recibido puntaje alguno por Servicios Nacionales o con Trato Nacional.

En caso de no efectuar ofrecimiento alguno, el puntaje por el factor de este subnumeral, será cero (0).

Para la aplicación del factor de este subnumeral, la ESAP no tendrá en cuenta documentos presentados por el proponente con posterioridad al cierre del presente proceso de selección.

Dado que el Apoyo a la Industria Nacional es factor de evaluación de las propuestas, el contratista no podrá modificar en la ejecución del contrato los porcentajes totales de componente nacional y extranjero ofrecidos.

15.2.4. PUNTAJE ADICIONAL PROMOCIÓN DE EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES (0.25 PUNTOS)

La Entidad asignará hasta un máximo de 0.25 puntos, al proponente que con su oferta acredite alguno de los supuestos del artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021.

Para que el Proponente obtenga este puntaje debe diligenciar el **FORMATO P04 - ACREDITACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESA DE MUJERES**. Si el Proponente debió subsanar dicho formato y/o los documentos exigidos para probar esta condición será válido para el criterio diferencial en cuanto al requisito habilitante relacionado con el número de contratos aportados para demostrar la experiencia solicitada. Sin embargo, no se tendrá en cuenta para la asignación de puntaje, por lo que obtendrá cero (0) puntos por este factor de evaluación.

Tratándose de proponentes plurales este puntaje adicional solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredite que es emprendimiento y empresa de mujeres bajo los criterios dispuestos en el artículo 2.2.1.2.4.2.14 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021, y tenga una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

15.2.5. PUNTAJE ADICIONAL MIPYMES (0.25 PUNTOS)

La Entidad asignará hasta un máximo de 0.25 puntos, al proponente que con su propuesta acredite su condición de MIPYME siempre y cuando cumpla con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1082 de 2021.

Tratándose de proponentes plurales, el puntaje adicional solo se aplicará si por lo menos uno de los integrantes acredita la calidad de MiPymes y tiene una participación igual o superior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal.

El proponente deberá allegar diligenciado el **FORMATO P- 05 ACREDITACIÓN DE MIPYMES**.

16. ANALISIS DE RIESGOS

En desarrollo a lo previsto en el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, la ESAP identificó para el presente proceso de contratación los riesgos relacionados en la **MATRIZ DE RIESGOS**, adjunta.

17. GARANTÍAS DEL CONTRATO

Señale con una "X" los amparos a exigir:	
X	**Cumplimiento:** por el 20% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución pactado y seis (6) meses más. No obstante, este amparo deberá estar vigente hasta la liquidación del contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.2.3.1.12 del Decreto 1082 de 2015.
X	**Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** por el 5% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución pactado y tres (3) años más.
X	**Calidad del servicio:** por el 20% del valor del contrato, vigente por el plazo de ejecución pactado y doces (12) meses más contados a partir de la terminación del contrato. **Nota:** En caso de que el contratista haya ofrecido, con su oferta, el plazo de tres (3) meses adicionales de soporte técnico y mantenimiento evolutivo el termino de esta garantía será el plazo de ejecución pactado y quince (15) meses más contados a partir de la terminación del contrato.

18. LIMITACIÓN A LAS MIPYMES

El presente proceso de contratación es susceptible de limitarse a MIPYMES colombianas con mínimo un (1) año de existencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, modificado a través del artículo 5° del Decreto 1860 de 2021, teniendo en cuenta que, el valor del Proceso de Contratación es menor a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000), liquidados con la tasa de cambio que para el efecto determina cada dos años el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Por lo anterior, la Entidad limitará el presente proceso si se reciben por lo menos dos (2) solicitudes de MiPymes colombianas. Tratándose de personas jurídicas, las solicitudes solo las podrán realizar MiPymes, cuyo objeto social les permita ejecutar el contrato relacionado con el proceso contractual.

Para efectos de acreditar los requisitos legales para la limitación del proceso a MIPYMES, se deberá cumplir con las condiciones descritas en el artículo 2.2.1.2.4.2.4 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5° del Decreto 1860 de 2021. En ese sentido, será responsabilidad de cada proponente tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos previstos en la norma para acreditar las condiciones necesarias para la limitación del proceso a MIPYMES, su prueba de su condición y los requisitos para proponente plural integrados únicamente por MIPYMES.

19. ACUERDOS COMERCIALES

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.4.1.1 del Decreto 1082 de 2015, las entidades estatales deberán observar las obligaciones que en materia de Acuerdos Internacionales y Tratados de Libre Comercio (TLC) vinculen al Estado Colombiano, para lo cual establecerán si la respectiva contratación a realizar se encuentra cobijada por los mismos. Para ello, la ESAP determinó si un Acuerdo Comercial es aplicable de conformidad con los parámetros establecidos en la guía que para el efecto publicó la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

En ese sentido, el proceso de contratación se rige por los siguientes Acuerdos Comerciales y la Decisión 439 de la Secretaría de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), conforme al siguiente análisis:

Indique si el proceso está cobijado por Acuerdos Comerciales		¿Vigente?	Entidad Estatal cubierta	Valor del Proceso de Contratación superior al umbral del Acuerdo Comercial	Excepción Aplicable al Proceso de Contratación	Proceso de Contratación cubierto por el Acuerdo Comercial
Alianza Pacífico	Chile	SI	SI	NO	NO	NO
	México	SI	SI	NO	NO	NO
	Perú	SI	SI	NO	NO	NO
Canadá		SI	SI	NO	NO	NO
Chile		SI	SI	NO	NO	NO
Corea		SI	SI	NO	NO	NO
Costa Rica		SI	SI	NO	NO	NO
Estados Unidos		SI	SI	NO	NO	NO
Estados AELC		SI	SI	NO	NO	NO
México		SI	SI	NO	NO	NO
Triángulo Norte	El Salvador	SI	SI	N/A	NO	NO
	Guatemala	SI				
	Honduras	SI				
Unión Europea		SI	SI	NO	NO	NO
Comunidad Andina		SI	N/A	N/A	NO	SI

En consecuencia, la Entidad concederá trato nacional a proponentes y servicios de los Estados que cuenten con un acuerdo comercial que cubra el proceso de contratación.

Adicionalmente, los proponentes de Estados con los cuales el Gobierno nacional haya certificado la existencia de trato nacional por reciprocidad recibirán este trato.

20. OTROS ASPECTOS

VISITA PROGRAMADA.	SI:		NO:	X
MUESTRA	SI:		NO:	X
VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	SI:		NO:	X

21. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LA CONTRATACIÓN

21.1.1. IMPACTO SOCIAL

- La adopción de estas tecnologías permite una atención ininterrumpida (24/7), eliminando barreras temporales y geográficas. Esto garantiza que estudiantes y ciudadanos, incluso en territorios apartados, puedan ejercer su derecho fundamental de petición y acceder a información pública de manera equitativa y oportuna.

- Al integrar herramientas que facilitan la interacción con la ESAP, se reduce la brecha digital, permitiendo que la población, independientemente de su capacidad de desplazamiento, acceda a los servicios institucionales bajo estándares de calidad y pertinencia.

- La automatización de respuestas ante consultas frecuentes disminuye los tiempos de espera y descongestiona los canales tradicionales. Esto permite una mayor calidad en la atención, entendida como la suficiencia de la información y la cualificación de los procesos democráticos de participación.

21.1.2. IMPACTO ECONÓMICO

La contratación se justifica bajo criterios de eficiencia, economía y eficacia con impactos económicos directos, entre ellos:

- La optimización del gasto público, pues la solución tecnológica permite atender una alta demanda de solicitudes sin requerir un incremento proporcional en la contratación de personal administrativo o la expansión de centros de llamadas físicos, maximizando el aprovechamiento de los recursos de la ESAP.

- En concordancia con los mecanismos de promoción y desarrollo, el proceso incentiva la participación de empresas nacionales de tecnología, generando capacidades instaladas dentro de la industria nacional.

- La implementación de Robots de voz y correo permite una trazabilidad precisa de los requerimientos ciudadanos, reduciendo los costos operativos derivados de la gestión manual y mejorando la capacidad de respuesta de la ESAP ante los usuarios y grupos de valor.

21.1.3. IMPACTO AMBIENTAL

La ESAP, en su compromiso con el desarrollo sostenible, integra el componente ambiental así:

- Se reduce la huella de carbono, pues al virtualizar la atención y permitir la resolución de trámites a través de canales digitales (Voice Bot y Mail Bot), se disminuye la necesidad de desplazamientos físicos de ciudadanos

y funcionarios hacia las sedes administrativas, lo que se traduce en una reducción directa de emisiones de CO2 asociadas al transporte.

- La adopción de estas soluciones consolida la transformación digital de la ESAP, eliminando la necesidad de soportes físicos y documentos impresos en los procesos de atención, en línea con las estrategias de eficiencia energética y gestión documental moderna, lo que se encuentran en sintonía con la Política de Cero Papel y Digitalización.

- Se optimiza el uso de recursos energéticos de la entidad, sustituyendo infraestructuras físicas locales de alto consumo por modelos de servicio más eficientes y escalables.

22. LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y DISEÑOS

No aplica.

23. VISTO BUENO OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Se cuenta con el visto bueno de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual se integra y hace parte del presente proceso.

24. CONTROL Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

El Contrato requiere interventoría:	**SI:**	
	NO:	**X**

De no requerir interventoría, o que la misma no sea integral (jurídica, técnica, financiera, contable y administrativa), indique las condiciones de idoneidad que debe cumplir quién realizaría la supervisión:
La supervisión del contrato estará a cargo del Director Técnico de Atención al Ciudadano de la ESAP. En todo caso, el ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor o apoyo a la supervisión, comunicando por escrito al designado y al contratista, con copia a la Dirección de Contratación de la ESAP o quien haga sus veces. El supervisor ejercerá sus obligaciones conforme a lo establecido en el Manual de supervisión e interventoría de la ESAP y en las condiciones específicas establecidas en el contrato. Adicionalmente, debe tener en cuenta lo establecido en el Capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 y lo dispuesto en el Manual de Contratación de la ESAP. El supervisor estará obligado a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado y deberá realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del mismo. Para tal fin, deberá cumplir con las facultades y deberes establecidos en la ley y normas concordantes vigentes. Así mismo, velará porque el expediente del contrato esté completo y actualizado de acuerdo con la información resultante de la ejecución del mismo. En ningún caso, el supervisor del contrato podrá delegar la supervisión en un tercero.

25. FIRMA DE RESPONSABLES

 **ESTRUCTURADOR JURÍDICO** **NOMBRE:** NUBIA DURLEY GARCÍA VALENCIA **CARGO:** Contratista Dirección de Atención al Ciudadano	 **ESTRUCTURADOR TÉCNICO** **NOMBRE:** NOHORA PATRICIA CORREA BERNAL **CARGO:** Contratista Dirección de Atención al Ciudadano
 **ESTRUCTURADOR FINANCIERO** **NOMBRE:** CARLOS ALBERTO URIBE PÁEZ **CARGO:** Contratista Dirección de Atención al Ciudadano	 **JEFE DE LA DEPENDENCIA** **NOMBRE:** JAIME GAVILAN VALLEJO **CARGO:** Director de Atención al Ciudadano **DEPENDENCIA:** Dirección de Atención al Ciudadano