1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1 MUNICIPIO(S) O POBLACIÓN BENEFICIADA CON LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO:
Directa: Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A.
Indirecta: Población del departamento del Atlántico

1.2 OBJETO DEL PROYECTO: RENOVAR EL LICENCIAMIENTO REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DEL CANAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "LORENZO".

1.3 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO A CONTRATAR: seis (6) meses contados a partir del acta de inicio, sin que, en todo caso, se llegue a superar el 31 de diciembre de 2026. (Según Estudios Previos)

1.4 VALOR (ESTIMADO) DEL PROYECTO A CONTRATAR: CUARENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS ($48.750.000) IVA Incluido, compuesto por recursos de inversión amparados con el CDP No. 254 del 11 de mayo del 2026 como se relaciona a continuación:

TIPO GASTO	IDENTIFICACIÓN PRESUPUESTAL	VALOR SOLICITADO
Inversión	3.36.02.01.03	$ 49.166.667
TOTAL		**$ 49.166.667**

2. ARTICULACIÓN CON EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL: (Vigencia del Plan -años 2024 - 2027)

Línea Estratégica 6. Fortalecimiento y modernización de la Institucionalidad Ambiental				
Programa	Proyecto	Acción Estratégica	Descripción de la Meta Programada	Meta a Contratar
6.2. Tecnologías de la información para el fortalecimiento y desarrollo de la transformación digital de la Entidad.	6.2.1 Garantizar la implementación de la Política de Gobierno Digital	6.2.1.3 Sostenimiento de la Sede electrónica de la CRA	Una (1) Acción para garantizar el sostenimiento de la Sede Electrónica de la C.R.A	Una (1) Acción para garantizar el sostenimiento de la Sede Electrónica de la C.R.A

3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS CON LA EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES DEL PROYECTO A CONTRATAR / CORRESPONDENCIA DE LA ACCIÓN ESTRATÉGICA Y EL RUBRO PRESUPUESTAL ASIGNADO:

Rubro Presupuestal Asignado (Código de Acción Estratégica)	Meta del PAI a contratar o convenir	Identificación de la Obligación que da cumplimiento a la Meta	La Meta se cumple con la ejecución de la Obligación contractual		El Rubro presupuestal corresponde con la Acción Estratégica	
			SI	NO	SI	NO
6.2.1.3	Una (1) Acción para garantizar el sostenimiento de la Sede Electrónica de la C.R.A	Obligaciones establecidas en los Estudios Previos.	PARCIAL		X	

Revisada la información antes relacionada, se considera que las Obligaciones específicas del proyecto a contratar contribuirán con el cumplimiento de la(s) meta(s) antes señalada(s); y, que existe correspondencia entre la(s) Acción (es) Estratégica (s) y el (los) Rubro(s) presupuestal(es) asignado(s) para llevar a cabo la contratación de este PROYECTO INSTITUCIONAL.

SI (X) **NO ( )**

4. OBSERVACIONES:

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA tiene como misión conservar, recuperar y proteger los recursos naturales y el ambiente en el Departamento del Atlántico; en cumplimiento de esta misión y para mejorar su atención a los ciudadanos y optimizar los procesos internos, la CRA implementó, durante el último año y utilizando licencias de Zoho SalesIQ, un chatbot llamado "Lorenzo", logrando resultados positivos en términos de eficiencia y calidad en la atención ciudadana, gestionando consultas sobre trámites ambientales, licenciamientos y denuncias ambientales.

El asistente virtual "Lorenzo" de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA), se encuentra potenciado por la plataforma Zoho SalesIQ, una solución inteligente de atención ciudadana y automatización conversacional que permite a las entidades públicas brindar soporte digital, trazabilidad y gestión integral de interacciones en tiempo real.

Gracias a Zoho SalesIQ, el chatbot "Lorenzo" puede atender de manera simultánea las diferentes consultas de los ciudadanos del Atlántico, ofreciendo información inmediata sobre tramites ambientales, procesos de licenciamiento, denuncias por afectaciones a los recursos naturales y otras gestiones propias de la Entidad. La plataforma integra tecnologías de inteligencia artificial, analítica de comportamiento y automatización multicanal, garantizando una experiencia de servicio fluida, segura y conforme a los lineamientos de Gobierno Digital.

La implementación del canal oficial a través de WhatsApp Business API constituye un avance significativo en la modernización de la atención al ciudadano en el departamento del Atlántico. Este canal permite a los usuarios reportar en tiempo real denuncias ambientales, así como adjuntar fotografías y videos, lo que optimiza la trazabilidad de los casos y facilita una respuesta oportuna por parte del equipo técnico de la CRA.

En términos de impacto, la implementación de este modelo de atención ha generado los siguientes resultados en la gestión institucional:

Fortalecimiento de la capacidad de respuesta frente a incidentes ambientales, mediante la recepción y gestión oportuna de reportes ciudadanos.
Promoción de la transparencia y control social, al habilitar mecanismos de seguimiento digital de sus denuncias por parte de los usuarios.
Consolidación de la confianza institucional y mayor cercanía de la CRA con las comunidades rurales y urbanas del departamento del Atlántico.
Optimización de la eficiencia operativa y sostenibilidad tecnológica de la entidad, al centralizar en una única plataforma las comunicaciones ciudadanas.

En el marco de la operación oficial, continua y a escala en ambiente productivo, La CRA requiere adquirir las licencias permanentes que permitan el uso del chatbot en producción con todas las funcionalidades integradas, incluyendo la plataforma Zoho SalesIQ, WhatsApp Business API, y la integración con la API de ChatGPT para respuestas inteligentes. Además, la CRA requiere módulos de analítica avanzada y generación de informes periódicos. Estos informes deberían incluir, al menos, volumen mensual de usuarios, tipo de trámites o temas recurrentes, tiempos de respuesta, niveles de derivación a agentes humanos y distribución geográfica de las interacciones (cuando la plataforma o la integración lo permitan).

La contratación busca garantizar la continuidad operativa y del entorno productivo del chatbot, asegurando la personalización, soporte técnico y capacitación al personal de la Entidad para una administración óptima del sistema. Así, se busca mejorar de manera sostenible la experiencia del ciudadano, incrementando la eficiencia institucional en la gestión de la atención y la comunicación.

En resumen, la necesidad que satisface esta contratación es la formalización y el licenciamiento para mantener en producción un chatbot exitosamente probado, permitiendo que la CRA continúe modernizando y automatizando su atención al ciudadano con tecnología avanzada, asegurando cobertura real y calidad en el servicio.

La presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones con el siguiente objeto: "RENOVAR EL LICENCIAMIENTO REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DEL CANAL DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO “LORENZO”, en la clasificación 43232300 – Software de consultas y gestión de datos.

Verificada la información de los Estudios previos y rubro del CDP No. 254 del 11 de mayo del 2026 se valida que existe correspondencia entre las obligaciones y las metas a cumplir con la ejecución del proyecto a contratar, toda vez que, con las acciones a desarrollar a través del objeto se contribuye a dar cumplimiento parcial a las metas programadas.

Como constancia de lo anterior, se firma este documento a los 02 días del mes de junio del año 2026.

ELABORADO POR: Daniela Ruiz Bolívar
Cargo: Contratista OAP
Firma: _____

NOMBRE DE QUIEN VALIDA LA INFORMACIÓN: Rafael Moreno Álvarez
Cargo: Profesional Especializado
Firma: _____

NOMBRE QUIEN APRUEBA: Germán Escaf Payares
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma: _____

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	09/03/2023	Creación del documento