OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web del Instituto de Desarrollo Urbano.

Alcance:

Los servicios a considerar con la presente contratación están orientados a:

- Respuesta Chatbot WEB y Chatbot WhatsApp por seis (6) meses
- Transferencia de chat por seis (6) meses
- Horas para mejoras, de acuerdo con los requerimientos evolutivos e integraciones del Chatbot que se consumirán a demanda y a monto agotable.

Tipo de Proceso de Selección	MISIONAL [ ] FUNCIONAMIENTO [x]

Dependencia Ordenadora del Gasto:	**Dependencia Ejecutora:**
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

Modalidad de Selección:			
Licitación: [ ]		Concurso de Méritos: [ ]	
En caso de Selección Abreviada, marque la opción, según corresponda:			
Subasta inversa electrónica o presencial [ ]	Menor cuantía [ ]	Proceso luego de licitación desierta [ ]	Bolsa de productos [ ]
En caso de Contratación Directa, marque la opción, según corresponda:			
Desarrollo de actividades científicas y tecnológicas: [ ]		Prestación de Servicios: Distintos a PSP de personas naturales [ ]	
Arrendamiento y/o adquisicion de inmuebles [ ]		Único oferente o proveedor: [x]	
Contrato Interadministrativo: [ ]		Convenio Interadministrativo: [ ]	
Otro: [ ]	Cuál:		

Justificación de la modalidad de selección :
El presente proceso de selección se adelantará bajo la modalidad de contratación directa, en razón al tipo de contrato a celebrar, esto es, por ser titular de los derechos de propiedad intelectual o de los derechos de autor, a la luz del literal g, numeral 4, artículo 2 de la ley 1150 de 2007, la modalidad de selección de

contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos: *"(…) g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado (…)"* esto es, cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o servicio que la entidad pretende contratar.

Así mismo, en la actualidad, la disposición normativa vigente para interpretar el alcance de la causal de contratación directa establecida en el numeral 4, literal g), artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, está compilada en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, el cual dispone lo siguiente: **Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes.** *Se considera que no existe pluralidad de oferentes* ***cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor****, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación*." (Resaltado fuera del documento original).

La norma consagra que, no existe pluralidad de oferentes cuando solo una persona puede proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor. De esta manera, no basta con que sea la única persona capaz de ejecutar el contrato, pues se debe justificar una situación de derecho que impida que otra lo haga de forma igual o similar. Lo anterior explica que es posible la contratación directa con el oferente que es titular de una marca o privilegio, agregando lo siguiente:

Por su parte, en el año 2006, la Procuraduría General de la Nación y la Dirección Nacional de Derecho de Autor expidieron la Circular Conjunta 004 de 2006, mediante la cual se impartieron orientaciones para el cumplimiento de normas de Derecho de Autor y Derechos Conexos, en lo relacionado con la contratación de obras y prestaciones protegidas por el Derecho de Autor por parte de Entidades Estatales, para lo cual, en las consideraciones de la mencionada Circular se indicó que: *"(…) en la actualidad las entidades estatales, a través de las diferentes modalidades de contratación, producen, adquieren o utilizan bienes protegidos por normas relativas al derecho de autor, tales como obras literarias y artísticas, entre las cuales se cuentan programas de ordenador, textos de carácter científico o cultural, fotografías, dibujos, planos, etc.".* Esta consideración que no ha perdido vigencia ni relevancia casi veinte años después podría complementarse incluyendo en el listado a las soluciones tecnológicas que se protegen a través de Patentes de Invención o de modelos de utilidad, los Diseños Industriales o los Signos Distintivos que crean o que usan las Entidades Estatales en el curso de sus actividades, entre otros aspectos protegidos por los derechos de Propiedad Intelectual.

Se tiene entonces que, la Propiedad Intelectual es una disciplina normativa que se encarga de la protección de las creaciones derivadas del intelecto humano en los terrenos científico, literario, artístico, industrial y comercial. Se considera como una modalidad sui generis de propiedad, ya que, aunque guarda semejanzas con la concepción clásica del derecho de propiedad como las facultades de uso, goce y disposición que conllevan para sus titulares, y que los dos tipos de propiedad están sujetos a limitaciones de orden legal, la propiedad intelectual difiere de la concepción tradicional del derecho real de dominio en varios aspectos fundamentales.

Uno de ellos es la duración de los derechos puesto que, mientras la propiedad común es perpetua, la vigencia de los derechos de Propiedad Intelectual está sujeta a término o condición. Como se explicará a continuación, en el caso de los Derechos de Autor, por ejemplo, los derechos de orden patrimonial se encuentran limitados a una vigencia máxima de 80 años, contados a partir de la muerte del autor, mientras que en las Patentes de Invención la duración del derecho es de 20 años contados desde la presentación de la solicitud de patente. En el caso de los Nombres y las Enseñas Comerciales, la protección que otorga la ley a sus titulares está sujeta a la condición de que estos se usen de manera pública en el comercio.

Otra diferencia entre la Propiedad Intelectual y la propiedad común estriba en el objeto de protección, puesto que el derecho de dominio, por expresa disposición del artículo 669 del Código Civil, recae en cosas corporales, a diferencia de la Propiedad Intelectual que tiene por objeto cosas incorporales. En ese sentido, ambos derechos difieren en la naturaleza de su contenido, mientras que el derecho de propiedad es estrictamente patrimonial, la Propiedad Intelectual tiene un contenido de doble índole: moral y patrimonial.

El contenido patrimonial tanto del derecho de propiedad común como de la Propiedad Intelectual se caracteriza por ser transferible, renunciable, prescriptible, expropiable, y embargable. En cambio, el contenido moral que comportan algunos derechos de Propiedad Intelectual, como, por ejemplo, el Derecho de Autor o las Patentes, es inalienable, y como tal, intransferible, irrenunciable, imprescriptible, por lo que no pueden ser objeto de expropiación y son inembargables.

De ahí que, la protección de la Propiedad Intelectual en Colombia es de rango constitucional en la medida en que el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia establece que: *"El Estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y mediante las formalidades que establezca la ley".* Es importante resaltar que la protección de los derechos de Propiedad Intelectual está consagrada en el artículo 27.2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, según el cual *"Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora"*.

Por lo anterior, en este caso aplica la causal de contratación directa contemplada en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007. Esto comoquiera que, el Decreto 1082 de 2015, al reglamentar esta causal de contratación directa en su artículo 2.2.1.2.1.4.8, establece que tal inexistencia de pluralidad de oferentes se presenta cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de Propiedad Industrial o de los Derechos de Autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.

Es por ello que, para efectos de la aplicación de esta causal de contratación directa, es obligación de la Entidad verificar que efectivamente la necesidad de adquisición recae sobre productos o servicios respecto de los cuales existen estos derechos exclusivos, bien sea de Propiedad Intelectual o Derechos de Autor o por distribución en el territorio nacional, en cabeza del contratista.

Por su parte, la guía de propiedad intelectual en la contratación pública emitida por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente establece que esta causal de contratación aplica para los contratos cuyo objeto involucra la adquisición de bienes o servicios como:

1. Productos o procedimientos respecto de los cuales la Superintendencia de Industria y Comercio haya concedido una patente de invención o una patente de modelo de utilidad.

2. Productos que tienen una forma externa o una apariencia estética protegida a través de un Registro de Diseño Industrial conferido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Productos que incorporan un Esquema de trazado de circuitos integrados registrado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Creaciones intelectuales protegidas por Derecho de Autor, tales como:

- las expresadas por medios escritos, como pueden ser los artículos, informes, entre otros;
- las ilustraciones, mapas, planos, croquis y obras plásticas relativas con la geografía, la topografía, la arquitectura o las ciencias;
- las bases de datos;
- **el software o programa de ordenador;**
- las obras musicales (con o sin letra);
- las obras audiovisuales;
- las fotografías;
- las obras plásticas o de bellas artes (como pinturas y dibujos).

Así mismo, en la guía citada se prevé que debe tenerse en cuenta que para la aplicación de esta causal debe tratarse de productos, servicios u obras que ya hayan sido creadas, y respecto de las cuales existe una necesidad por parte de la Entidad que no se puede sustituir con otros productos o servicios equivalentes.

Así pues, teniendo en cuenta la naturaleza y características técnicas del objeto a contratar, el presente proceso se adelantará bajo la modalidad de contratación directa, dado que, la firma **MILLENIUM BPO S.A**. actúa como titular del derecho patrimonial de la plataforma de centro de contacto para prestación de servicios on- premise y/o nube pública o privada, para la gestión de los canales de atención telefónico, chat, email, whatsapp, redes sociales y sms. Integración con sistemas externos. incluye herramienta de workforce con funcionalidades asociadas al pronóstico de la demanda, planeación del equipo de personal o staffing, programación de turnos del equipo de trabajo y control de desempeño diario (RTA) o gestión en tiempo real (GTR), por tanto, al ser la única que puede modificar los códigos fuentes y contar con los derechos de autor de la plataforma donde el IDU implementó sus servicios de asistente virtual Chatbot de conformidad con su necesidad, se convierte en la única empresa autorizada para brindar la renovar del sistema ya implementado.

Como soporte de lo anterior, se allega el certificado de registro de soporte lógico – SOFTWARE de la Dirección Nacional de Derecho de Autor adscrito al Ministerio del Interior expedida por el jefe de la Oficina de Registro, con fecha de registro del 3 de noviembre de 2020 en el libro, tomo, Partida No. 13-82-179.

Adicionalmente, se recibe comunicado expedido por la Representante Legal de la firma Millenium BPO S.A en la que manifiesta lo siguiente: *"(…)Yo, ANA MARIA ZULUAGA CAMACHO, identificado al pie de mi firma y en mi calidad de Representante Legal de MILLENIUM BPO S.A con NIT 830.050.856-2, certifico que contamos con Plataforma Contact propia MICS (Millenium Intelligent Convergense System) la cual cuenta los sistemas de Omnicanalidad, Multicanalidad que se apoya en inteligencia artificial, que permite interacciones de los clientes a través de los canales voz, outbound, IVR, Chat, chatbot, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales y SMS; de forma simultánea y sincronizada, asi mismo informamos que el desarrollo realizado para el Instituto de Desarrollo Urbano IDU el cual consistió en la construcción de un chat inteligente, un whatsapp inteligente y sus correspondientes integraciones para las repuestas bidireccionales. Así mimo, informamos que los desarrollos realizados por Millenium BPO S.A; y/o mejoras a la plataforma MICS-CRM propia de Millenium BPO S.A., hacen parte de un servicio integral sobre los productos contratados alojados en nuestros servidores y previamente desarrollados por la compañía; los cuales constituyen derechos de propiedad intelectual e integralidad de su Know How, así mismo no son susceptibles de venta, compraventa, alquiler, y/o transferencia de derechos (intelectuales, materiales, intangibles o códigos fuente."*

En ese orden de ideas, se establece la modalidad de contratación directa siguiendo lo preceptuado en las normas que rigen la contratación pública, sus decretos reglamentarios y demás normas complementarias

que las modifican y adicionan, sin desconocer los lineamientos establecidos en el Estatuto de Contratación, así mismo, en los temas que no se encuentran particularmente regulados, se aplicarán las normas comerciales y civiles vigentes.

Tipo de Contrato:			
Obra Pública:	Construcción: ☐	Mantenimiento: ☐	Mixto: ☐ Estudios y diseños; y construcción
Consultoría	Pre-factibilidad: ☐	Factibilidad: ☐	Estudios y diseños: ☐
Diagnósticos: ☐	Pruebas de Materiales: ☐	Interventoría: ☐	Corretaje de seguros ☐
Concesión: ☐	Suministro: ☐	Compraventa:	Seguros: ☐
Prestación de servicios: [x] Distintos a PSP de personas naturales	Otro: ☐	Cuál:	

Régimen legal aplicable :

Es preciso señalar que el presente proceso y el contrato que se llegue a celebrar se regirán por la Ley Colombiana y en especial, por las normas contenidas en la Constitución Política de Colombia, en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, sus Decretos Reglamentarios y demás normas que las modifiquen o adicionen, la legislación tributaria, Ley 1882 de 2018, el Decreto 1082 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 0142 de 2023, Decreto 1860 de 2021 y las Resoluciones y procedimientos internos de la Entidad, el numeral 2 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, y reglamentado en el Decreto 1082 de 2015, la Ley 1474 de 2011, las Resoluciones y procedimientos internos de la Entidad, así como los documentos que conforman el proceso, el estudio previo, sus anexos, formatos y demás documentos que sobre la materia se expidan durante el desarrollo del proceso de contratación, y en lo que no esté particularmente regulado en ellas, o en este documento, ser aplicarán por las normas legales comerciales y civiles vigentes que sean pertinentes.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN, ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

El artículo 7° de la Resolución Número 1381 de 2025 “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”, delega por cuantía en las Direcciones Técnicas de la Subdirección General de Gestión Corporativa las siguientes facultades:

“7.1. La ordenación del gasto y pago para estructurar los términos y condiciones técnicas requeridas para la fase precontractual, elaborar los documentos o estudios previos, adelantar los procesos de selección, celebrar los respectivos contratos y convenios, y realizar los trámites, actuaciones y expedir los actos administrativos para la debida ejecución de los mismos hasta su liquidación, cuando su cuantía inicial sea inferior a 2.000 SMMLV. A excepción de lo previsto en el artículo 6º numerales 6.5 y 6.6 y artículo 33.10 de esta Resolución.

(…)

7.3. La ordenación del gasto, en el marco de sus competencias y cuantías establecidas en el numeral 7.1 de este artículo, para celebrar los contratos de prestación de servicios que no sean de apoyo a la gestión,

con personas naturales y jurídicas, a través de los diferentes modalidades de selección, conforme con el Plan Anual de Adquisiciones del IDU aprobado por la Dirección General, y realizar los trámites, actuaciones y actos administrativos requeridos para la debida ejecución de estos contratos hasta su liquidación. Salvo lo establecido en el artículo 9.3 de esta Resolución."

Así mismo, para cumplir con las funciones misionales, el Consejo Directivo del IDU mediante Acuerdo 004 del 2 de abril de 2025, *"Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones"* le asignó algunas funciones a sus dependencias entre las que se encuentran la Dirección Técnica Administrativa y Financiera y la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, dentro de las cuales, para efectos de la presente necesidad, se destacan las siguientes:

Artículo 35. ***La Dirección Técnica Administrativa y Financiera*** *tendrá las siguientes funciones:*

a. Proponer la adopción de políticas, estrategias, planes y programas para la administración del talento humano y de los recursos físicos, tecnológicos, financieros, presupuestales y de tesorería.

b. Dirigir, coordinar y controlar las gestiones necesarias para la administración del talento humano y de los recursos físicos, tecnológicos, financieros, presupuestales y de tesorería del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan estas materias y de conformidad con las políticas y estrategias adoptadas.

(…)

h. Realizar los análisis de riesgos y los estudios previos necesarios para adelantar los procesos de contratación de los asuntos del área a su cargo".

En cuanto a las funciones de la ***Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos****,* el artículo 40 del Acuerdo 004 del 2 de abril de 2025 establece las siguientes:

a. *Participar en la definición de las políticas y ejecutar las estrategias y acciones tendientes al desarrollo, administración, implementación y evaluación de la plataforma tecnológica del sistema de información integral y en general, de los recursos tecnológicos, para impulsar la modernización del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía y facilitar la toma de decisiones.*

b. *Coordinar y desarrollar las actividades necesarias para brindar el soporte y el mantenimiento técnico a la plataforma tecnológica del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y en general, a los sistemas automatizados y de comunicación a nivel interno (red local) y a nivel externo (red de área extendida), y velar por su optimización, con el fin de garantizar un alto nivel de prestación del servicio a los usuarios de la entidad.*

c. *Prestar el apoyo técnico requerido por las áreas del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU para identificar y evaluar sus necesidades de software y hardware.*

d. *Preparar los análisis de riesgos y los estudios previos necesarios para adelantar los procesos de contratación de los asuntos del área a su cargo.*

Artículo 41. Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización. *La Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización tendrá las siguientes funciones*:

a. *Proponer la formulación e implementación de políticas, estrategias, planes y programas para el desarrollo de los proyectos de valorización.*
b. *Dirigir, coordinar y controlar la liquidación, asignación y recaudo de la contribución de valorización, incluido el cobro respectivo.*
c. *Formular estrategias y efectuar seguimiento y control al proceso de atención al contribuyente de valorización para garantizar la información oportuna, veraz e integral.*
d. *Realizar la coordinación interna e interinstitucional necesaria para adelantar la gestión de liquidación, asignación y recaudo de la contribución de valorización.*
e. *Coordinar y controlar la preparación de los proyectos de actos administrativos de asignación de la contribución de valorización y de respuesta a los recursos y reclamaciones interpuestas por los contribuyentes.*
f. *Planear y coordinar el diseño y revisión de estrategias y alternativas para la facturación, cobro, recuperación y depuración de la cartera por concepto de la contribución de valorización y controlar su debida implementación y ejecución.*
g. *Realizar los análisis de riesgos y los estudios previos necesarios para adelantar los procesos de contratación de los asuntos del área a su cargo*

Artículo 42. Subdirección Técnica de Operaciones. *La Subdirección Técnica de Operaciones tendrá las siguientes funciones:*

a. *"Aplicar los estudios censales, de rentas del suelo, de capacidad de pago y demás estudios técnicos necesarios para obtener la información sobre atributos y demás factores de liquidación para la asignación de la contribución de valorización y preparar la memoria técnica respectiva.*
b. *Atender los requerimientos que presenten personalmente los contribuyentes de valorización en los sitios que establezca el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, y adelantar la coordinación interna requerida para que la información sea íntegra, veraz y oportuna, de acuerdo con las políticas y estrategias adoptadas en la entidad.*
c. *Preparar el componente técnico requerido para la elaboración de los proyectos de actos administrativos para la asignación de la contribución de valorización y para resolver los recursos y reclamaciones que presenten los contribuyentes, así como, el necesario para el proceso de facturación.*
d. *Ejecutar las acciones de cobro persuasivo de las sumas adeudadas por concepto de la contribución de valorización y entregar la información requerida para adelantar el cobro coactivo a la dependencia competente.*
e. *Preparar los análisis de riesgos y los estudios previos necesarios para adelantar los procesos de contratación de los asuntos del área a su cargo"*

Artículo 7. Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía. *La Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

a. *Liderar y orientar la definición, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, programas y planes de servicio a la ciudadanía, medición de la percepción, relacionamiento con los actores del desarrollo urbano y mitigación de los impactos socio - culturales para la consolidación de Proyectos Urbanos Integrales.*
b. *Orientar, coordinar y ejecutar el componente de Diálogo Ciudadano y Comunicación Estratégica durante todo el ciclo de vida de los proyectos, acompañando la supervisión técnica,*

intervenciones de urbanizadores y/o terceros en los proyectos integrales de infraestructura vial, transporte y movilidad multimodal, en coordinación con las dependencias pertinentes.

c. *Liderar y ejecutar las estrategias de formación, relacionamiento y cultura ciudadana con los actores del desarrollo urbano en los proyectos integrales de infraestructura vial, transporte y movilidad multimodal y en los escenarios de gestión territorial.*
d. *Implementar acciones para atender a la ciudadanía de forma oportuna, eficaz y eficiente.*
e. *Informar a la Dirección General sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, así como de las recomendaciones de la ciudadanía para implementar mecanismos orientados a optimizar la gestión y la satisfacción ciudadana.*
f. *Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, lo mismo que a la oportunidad de las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.*
g. *Evaluar la satisfacción ciudadana con la atención recibida por parte del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento con el ciudadano.*
h. *Proporcionar información primaria desde la percepción ciudadana para realizar seguimiento y evaluación a los proyectos del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, así como plantear ejercicios de analítica de datos que aporten insumos para toma de decisiones en gestión sociocultural.*
i. *Liderar las estrategias de gestión con otras entidades, así como con organismos internacionales para articular el desarrollo de las actividades del componente socio cultural de los proyectos de movilidad y espacio público.*
j. *Proponer acciones de comunicación asertiva para sensibilizar e informar a la ciudadanía sobre el desarrollo urbano de la ciudad y de los territorios".*

Teniendo en cuenta la importancia de ofrecer un servicio más oportuno y con mayor cobertura a la ciudadanía, el Instituto adelantó un proceso de contratación de tecnologías de inteligencia artificial que permitieran dar respuesta oportuna a preguntas recurrentes de los ciudadanos en cualquier momento del día y lugar (24 horas al día por los siete (7) días de la semana). Para tal efecto, implementó un sistema de chatbot para apoyar la labor que realizan las dependencias que atienden ciudadanos y de paso poner a la vanguardia al Instituto en el uso de tecnologías de AI (Artificial Intelligence, por sus siglas en inglés). En tal sentido, mediante la Orden de Compra CCE-82346-2021, cuyo objeto fue *"Adquirir e implementar el servicio de un asistente virtual (Chatbot) en el IDU, para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página Web institucional",* se puso en operación el servicio de chatbot provisto por la Empresa Millenium BPO S.A a través del producto implementado por ON-PREMISE. A este chatbot se le denominó "FULVIA" según el resultado de la encuesta que adelantó el Instituto entre los usuarios.

Este asistente fue implementado de conformidad con la necesidad del Instituto y a la medida de la entidad, por ende, de la misma se estableció una herramienta de comunicación automática con la ciudadanía en general a través de la página Web institucional y WhatsApp fortaleciendo así las políticas de transparencia y servicio al ciudadano, facilitando el acceso a la información pública que es de dominio del IDU de una manera ágil, pertinente y oportuna.

Cabe resaltar que, el servicio de chatbot implementado en el portal web del IDU, es un mecanismo de comunicación virtual que brinda a la ciudadanía información sobre trámites y servicios, atención de solicitudes y respuestas a preguntas frecuentes durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, contemplando de esta manera la evolución y mejora de la web institucional al implementar nuevos canales de atención al ciudadano, incorporando funcionalidades de Inteligencia Artificial que permite la automatización de los procesos de la entidad.

Para el año 2023 se suscribió el contrato IDU-1595 de 2023 cuyo objeto corresponde a: *"Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general", con* el fin de dar continuidad al servicio.

El sistema de asistente virtual se ha consolidado en la entidad como una herramienta funcional consultada por los grupos de valor e interés del IDU y la ciudadanía en general, es así como, mediante el contrato IDU-1214-2025 se han generado en promedio más de 24.496 interacciones mensuales a través del servicio de respuesta Chatbot WEB, Chatbot WhatsApp y Transferencia de chat y 367.445 interacciones en total, desde el 23 de abril de 2025 hasta el 19 de junio de 2026.

Servicio de Respuesta Chatbot WEB - Chatbot WhatsApp y Transferencia de chat	
23 al 30 de abril de 2025	8.731
may-25	30.656
jun-25	25.091
jul-25	32.828
ago-25	28.331
sep-25	34.775
oct-25	30.734
nov-25	25.422
dic-25	28.476
ene-26	16.220
feb-26	21.172
mar-26	22.105
abr-26	21.407
may-26	23.326
1 al 19 de junio 2026	18.171
Total	**367.445**

Elaboración Propia. Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – IDU.

Continuar con el servicio de asistente virtual Chatbot es de gran importancia para el IDU, toda vez que, desde su implementación se ha evidenciado un fortalecimiento y facilidad en la comunicación entre el IDU y la ciudadanía en general que se encuentra interesada en obtener información y realizar los respectivos tramites con la entidad, ampliando a su vez el acceso a los trámites por medio de servicios electrónicos y digitales, llegando a los usuarios del Instituto que lo requieran y que apoyan e impulsan el objetivo y misionalidad de ésta, mejorando de tal manera la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Así mismo, se garantiza a la ciudadanía un mayor acceso a la información pública de manera ágil, efectiva, oportuna y de calidad, con el fin de proveer a los ciudadanos para el efectivo relacionamiento en todos los escenarios con la información pública que maneja el IDU a través de su página web, mejorando considerablemente la satisfacción del servicio recibido en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requerimientos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia y relevancia.

En este sentido la contratación a realizar por la entidad responde a los beneficios transversales de alcance institucional y de efecto directo sobre la ciudadanía, a la que se le prestan los servicios del IDU.

Por otro lado, en el último año, a través de la bolsa de horas de desarrollo se logró la implementación de un Sistema de Reglas a Lenguaje Natural (NLP) en el Chatbot Fulvia. Este ajuste, responde a la necesidad de brindar una experiencia de soporte más eficiente, precisa y adaptable para los ciudadanos.

Antes de dicha mejora en el chatbot Fulvia solo podía interpretar y responder a interacciones específicas, limitando su capacidad para entender preguntas formuladas de manera variada o contextos complejos. Esto generaba respuestas imprecisas y una experiencia limitada para el ciudadano. Continuar con este sistema de reglas NLP permite que “Fulvia” sea capaz de:

* Comprender el lenguaje natural: Podrá interpretar preguntas y solicitudes en distintos formatos y contextos, incluso cuando no coincidan exactamente con frases predefinidas.

* Ofrecer respuestas más relevantes: La inteligencia contextual permitirá proporcionar soluciones precisas y ajustadas a cada interacción.

* Aprender y mejorar continuamente: Mediante el aprendizaje automático, Fulvia podrá adaptarse y optimizar sus respuestas con base en nuevas interacciones.

Dado que el Instituto no cuenta con personal que pueda cumplir con el objeto del contrato y que se requiere dar continuidad al servicio de chatbot en las condiciones implementadas por el proveedor Millenium BPO S.A, se solicita mantener al mismo implementador. Esto último redundará en ahorros en tiempo, recursos económicos y humanos, porque de otro modo se tendría que volver a configurar los servicios que ya están operativos a satisfacción, por cuanto el único proveedor que puede manipular los códigos fuentes de su sistema es esta firma. El servicio actual vence el 22 de julio de 2026.

Cabe señalar que, por medio de esta contratación, el Instituto podrá mantener un servicio que ha resultado de utilidad para el ciudadano, alternativo a la atención prestada por otros medios, se encuentra disponible 7x24 y accesible desde el portal Web del IDU.

Por lo anterior, a continuación, se enumeran las razones por las cuales el IDU debe suscribir la presente contratación:

- El ambiente en nube en el que se implementó el chatbot para IDU está asignado a Millenium BPO SA
- Las preguntas y sus variantes (más de 100) fueron adaptadas por Millenium BPO SA y cualquier cambio de proveedor implicaría volver a construirlas generando un costo más alto
- El código de software utilizado para la integración entre el chatbot y la información que predomina en el IDU fue desarrollado por Millenium BPO SA
- La configuración del look&feel del chatbot FULVIA se personalizó para el Instituto, en este escenario, cambiar de proveedor implicaría volver a construir esa personalización generando un costo adicional.
- Los bots mejoran su funcionalidad con base en la historia de interacciones con los usuarios. Al cambiar de proveedor se perdería esa información.
- Se garantiza a la ciudadanía un mayor acceso a la información pública de manera ágil, efectiva, oportuna y de calidad, con el fin de proveer a los ciudadanos para el efectivo relacionamiento en todos los escenarios con la información pública que maneja el IDU a través de su página web, mejorando considerablemente la satisfacción del servicio recibido en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en

los requerimientos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia y relevancia.

Por su parte, es misión de las entidades públicas, dotar a los funcionarios y a las instalaciones donde ejercen la función pública de elementos que permitan una correcta y eficiente prestación de los servicios a su cargo, en condiciones de, oportunidad y comodidad, tal como lo manifiesta la Corte Constitucional a través de la sentencia C-449-1992. Que a su tenor indica:

> *"(…) Para el cumplimiento de los fines del estado, es necesario el aprovechamiento de bienes y servicios por parte de los órganos públicos mediante la contratación. Luego el objeto de los contratos no es otro que la adquisición de bienes y servicios tendientes a lograr los fines del estado en forma legal, armónica y eficaz. Es por ello que el estudio de la contratación estatal debe escribirse en los principios axiológicos del estado social del derecho, que irradian todas las disposiciones contractuales previstas en la constitución las cuales se analizan a continuación (…)"*

Así las cosas, la contratación del servicio del asistente virtual (Chatbot) en el IDU, para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y WhatsApp, se encuentra contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2026.

2. MADURACIÓN DEL PROYECTO:

N/A

2.1 Estudios y Diseños:

Estudios y Diseños:	**FASE I**	Si		No		No Aplica	x
Estudios y Diseños:	**FASE II**	Si		No		No Aplica	x
Estudios y Diseños:	**FASE III**	Si		No		No Aplica	x
Aprobados:		Si		No			
Actualizados:		Si		No			

2.2 Verificación y trámite de permisos, licencias y autorizaciones:

TIPO DE PERMISO AUTORIZACIÓN o APROBACIÓN	INSTANCIA ANTE LA QUE SE TRÁMITE	NORMATIVIDAD QUE RIGE EL TRÁMITE
N/A	N/A	N/A

3. ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN

3.1 Clasificación UNSPSC

El objeto que se pretende contratar está codificado en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC (The United Nations Standard Products and Services Code / Codificación de Bienes y Servicios de Acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas) como se indica a continuación:

Clasificación UNSPSC	DESCRIPCIÓN			
	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
83111507	83000000 Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	83110000 Servicios de medios de telecomunicaciones	83111500 Comunicaciones telefónicas locales y de larga distancia	83111507 Servicios de buró de central de llamadas (``call center``)

Nota: El código CIIU, fue tomado del enlace dispuesto por Colombia Compra Eficiente[1]

3.2 Especificaciones técnicas del contrato:

Los requerimientos técnicos están establecidos en el anexo de nombre **Ficha Técnica**

3.3 Plazo total y por actividades o etapas:

El plazo para la ejecución del contrato será por el término de seis (6) meses, o hasta agotar recursos, lo primero que ocurra, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución establecidos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y los demás que se señalen en el contrato.

3.4 Obligaciones técnicas específicas del contratista:

Obligaciones previas a la suscripción del acta de inicio:

1. Entregar al IDU, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del contrato, la hoja de vida del personal que realizará el soporte y mantenimiento de la aplicación para aprobación del supervisor del contrato. En caso de no ser aprobada la hoja de vida, se debe presentar la nueva hoja de vida dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación de no aceptación. Si llegase a presentarse un cambio de personal, el mismo deberá ser reemplazado por uno de igual o mejor perfil y ser aprobado por el supervisor del contrato. Las hojas de vida del personal deben ser entregadas junto con los siguientes documentos:
   - Certificados de experiencia.
   - Copia de la cédula de ciudadanía.
   - Certificación de formación académica con copia de la Tarjeta profesional de la rama de ingeniería de sistemas y afines.
   - Certificaciones vigentes de antecedentes expedidos por la Personería Distrital, Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República, con 30 días de expedido
   - Certificado de REDAM vigente
   - Certificado de afiliación a los sistemas de seguridad social y Cajas de Compensación Familiar de conformidad con la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, con 30 días de expedido

- Certificado de Antecedentes Judiciales y registro de medidas correctivas expedidos por la Policía Nacional, con 30 días de expedido
- Tratándose de hombres menores de 50 años se deberá acreditar la definición de la situación militar.

Obligaciones específicas

2. Cumplir con todos los ofrecimientos, condiciones y términos de la propuesta que hace parte integral del contrato, en tanto esta no contravenga el mismo, al igual que con todas las especificaciones técnicas mínimas exigidas en la ficha técnica y sus respectivos anexos. En caso de que en la propuesta se incluyan textos cuyo contenido contradigan, modifiquen o condicionen los requerimientos y especificaciones previstas en la ficha técnica y anexos, prevalecerá lo consignado en estos últimos documentos expedidos por la Entidad.
3. Contar con los recursos técnicos necesarios para desarrollar las actividades relacionadas con el objeto y alcance del contrato.
4. Ofrecer un soporte adecuado para mantener la disponibilidad del servicio, realizando las actividades preventivas y correctivas a que haya lugar.
5. Entregar informe mensual y la documentación detallada de la prestación del servicio, donde se indique el número de operaciones con la ciudadanía, para aprobación por parte del supervisor.
6. Presentar al supervisor del contrato, informe mensual consolidado de las actividades desarrolladas y los documentos que las soportan, de conformidad con las instrucciones impartidas por el supervisor.
7. Atender los requerimientos de apoyo en el cambio de las configuraciones o afinamientos de la herramienta suministrada a la Entidad.
8. El contratista debe contar con un Bot de pruebas para ajustes, mejoras y nuevos requerimientos evolutivos.
9. Disponer de un sistema para el registro de los casos de soporte y realizar el seguimiento de los casos abiertos o escalados por el IDU.
10. Brindar el soporte telefónico requerido en el esquema de atención especificado en la ficha técnica durante la vigencia del contrato.
11. Entregar a los cinco (5) días hábiles siguientes al corte de mes, el informe de actividades que se deriven del servicio de soporte especificado en la obligación anterior para aprobación del supervisor del contrato.
12. Transferir el conocimiento y entregar la documentación técnica, de usuario final y el material para cada uno de los ítems de la solución integral. Las capacitaciones se programarán de acuerdo con la disponibilidad y necesidad de las dependencias impactadas del IDU, las cuales se realizarán de forma presencial y/o virtual, según se establezca por parte de la supervisión y los lineamientos de bioseguridad del Instituto.
13. Mantener absoluta reserva de toda la información y documentos de los que tenga conocimiento con ocasión de la ejecución del contrato, en especial, de la información que se archive o almacene en medios magnéticos y equipos, así como los códigos y procedimientos de acceso y seguridad.
14. En caso de requerir y/o subcontratar bienes deberá priorizar su compra a: i) emprendimientos y empresas de personas con discapacidad y ii) empleadores de personas con discapacidad, conforme lo establecido en el Decreto 287 de 2026
15. Vincular y mantener como mínimo el 49.5% de mujeres para la ejecución del contrato, durante el año 2026, garantizando la plena observancia de las normas contractuales y laborales aplicables según sea el caso y ajustando los porcentajes de vinculación, de acuerdo con la vigencia fiscal, conforme lo dispone el Decreto Único Sectorial 643 de 2025. Para ello, el contratista deberá allegar un oficio antes de la terminación del plazo de ejecución, suscrito por el Representante legal y/o el Revisor Fiscal del

[1] HTTPS://OPERACIONES.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO/CLASIFICADOR-DE-BIENES-Y-SERVICIOS

contratista, en el que se certifique bajo la gravedad de juramento, que se mantiene y cumple la exigencia de la contratación y/o vinculación de mujeres en los porcentajes indicados, en el Decreto mencionado y que las mismas están como personal dispuesto para la ejecución del contrato vigente con el IDU.

Ramas de actividad económica	Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de los contratos		
	A partir del 1 ^{0} de junio de 2021	A partir del 1^{0} de junio de 2022	A partir del 1 ^{0} de junio de 2023 en adelante
Información telecomunicaciones	43,5%	45,5%	49,5%

16. Atender a las instrucciones y demás requerimientos que realice el supervisor del contrato que estén relacionados con el objeto del contrato y las obligaciones derivadas del mismo.

3.5 Lugar de ejecución del contrato.

El lugar de ejecución será en la ciudad de Bogotá D.C, en la sede principal del Instituto de Desarrollo Urbano ubicada en la calle 22 # 6-27.

Nota: La sede podría variar en cuanto a ubicación y/o número sin que esto genere costos adicionales para el IDU.

3.6 Visitas.

¿Requiere programar visita de los interesados al lugar de ejecución del contrato?

Sí [ ] No [x]

En el marco de la verificación y evaluación de las ofertas ¿se requiere visita del IDU para verificación de información a las instalaciones o sedes del Proponente o cualquier otro aspecto de las ofertas?

Sí [ ] No [x]

3.7 Aval.

Para las contrataciones que impliquen el desarrollo de actividades catalogadas como ejercicio de ingeniería, las ofertas deberán contar con el respectivo Aval (en caso de requerirse, marcar con una X) el (los) profesional (es) que pueden avalar la propuesta:

N/A	[x]	Arquitecto	[ ]
Ingeniero Civil	[ ]	Ingeniero de Transporte y Vías	[ ]

Otro: ☐ Cuál: ____

4. ESTUDIO DEL SECTOR

El Instituto de Desarrollo Urbano, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015, realizó el análisis económico del sector asociado al objeto a contratar, según las áreas establecidas en la Guía para elaboración de Estudios de sector por Colombia Compra Eficiente, así:

Aspectos generales del mercado
Modelo de Abastecimiento Estratégico
Comportamiento del Gasto Histórico – Estudio de Demanda
Estudio de la Oferta
Estudio de Mercado
Conclusiones del Estudio de Sector

4.1. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

En concordancia con el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el IDU llevó a cabo el análisis de los potenciales oferentes y del contexto económico, con el fin de garantizar la selección objetiva de un contratista que responda a las necesidades institucionales. Para ello se realizaron consultas en el portal de Colombia Compra Eficiente – SECOP, identificando actores relevantes y estableciendo variables clave para el proceso contractual.

El presente análisis integra un conjunto de documentos, investigaciones y estudios cuyo objetivo principal es comprender la situación actual macroeconómica global y del país. Para construir este panorama, se consultaron fuentes de información reconocidas a nivel nacional e internacional, tales como los estudios de las áreas de investigación económica del FMI, Banco Mundial, Naciones Unidas, Corficolombiana, S&P, y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entre otros.

Panorama Económico Global:

La economía mundial vuelve a verse sacudida, ahora por el estallido de la guerra en Oriente Medio. El encarecimiento de las materias primas, unas expectativas inflacionarias más firmes y unas condiciones financieras más restrictivas están poniendo a prueba la resiliencia del último tiempo. Si el conflicto tiene un alcance limitado, se proyecta que el crecimiento mundial sea del 3,1% en 2026 y del 3,2% en 2027, por debajo de los resultados recientes y muy por debajo de los promedios previos a la pandemia. Para 2026 se prevé un leve aumento de la inflación general, que retomaría su trayectoria descendente en 2027[2].

[2] Fondo Monetario Internacional. (2026). World Economic Outlook, Abril 2026. Disponible en: https://www.imf.org/es/publications/weo/issues/2026/04/14/world-economic-outlook-april-2026

Proyecciones de crecimiento de *Perspectivas de la economía mundial*

(PIB real, variación porcentual anual)	PROYECCIONES 2025	2026	2027
Producto mundial	**3,4**	**3,1**	**3,2**
Economías avanzadas	**1,9**	**1,8**	**1,7**
Estados Unidos	2,1	2,3	2,1
Zona del euro	1,4	1,1	1,2
Alemania	0,2	0,8	1,2
Francia	0,9	0,9	0,9
Italia	0,5	0,5	0,5
España	2,8	2,1	1,8
Japón	1,2	0,7	0,6
Reino Unido	1,3	0,8	1,3
Canadá	1,7	1,5	1,9
Otras economías avanzadas	3,0	2,6	2,2
Economías de mercados emergentes y en desarrollo	**4,4**	**3,9**	**4,2**
Economías emergentes y en desarrollo de Asia	5,5	4,9	4,8
China	5,0	4,4	4,0
India	7,6	6,5	6,5
Economías emergentes y en desarrollo de Europa	2,0	2,0	2,1
Rusia	1,0	1,1	1,1
América Latina y el Caribe	2,4	2,3	2,7
Brasil	2,3	1,9	2,0
México	0,6	1,6	2,2
Oriente Medio y Asia Central	3,6	1,9	4,6
Arabia Saudita	4,5	3,1	4,5
África subsahariana	4,5	4,3	4,4
Nigeria	4,0	4,1	4,3
Sudáfrica	1,1	1,0	1,3
Partidas informativas			
Economías de mercados emergentes e ingreso mediano	4,4	3,8	4,1
Países en desarrollo de ingreso bajo	4,8	4,8	4,9

Fuente: FMI, *Perspectivas de la economía mundial*, abril de 2026.

Nota: En el caso de India, los datos y las proyecciones se presentan sobre la base del ejercicio fiscal; el ejercicio fiscal 2025/26 (que comienza en abril de 2025) se muestra en la columna de 2025. Las proyecciones de crecimiento para India son del 6,6% en 2026 y 6,7% en 2027, sobre la base del año calendario.

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL **IMF.org/pubs**

Fuente: Información del Fondo Monetario Internacional - FMI actualizado a abril de 2026.
PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA MUNDIAL, ABRIL DE 2026

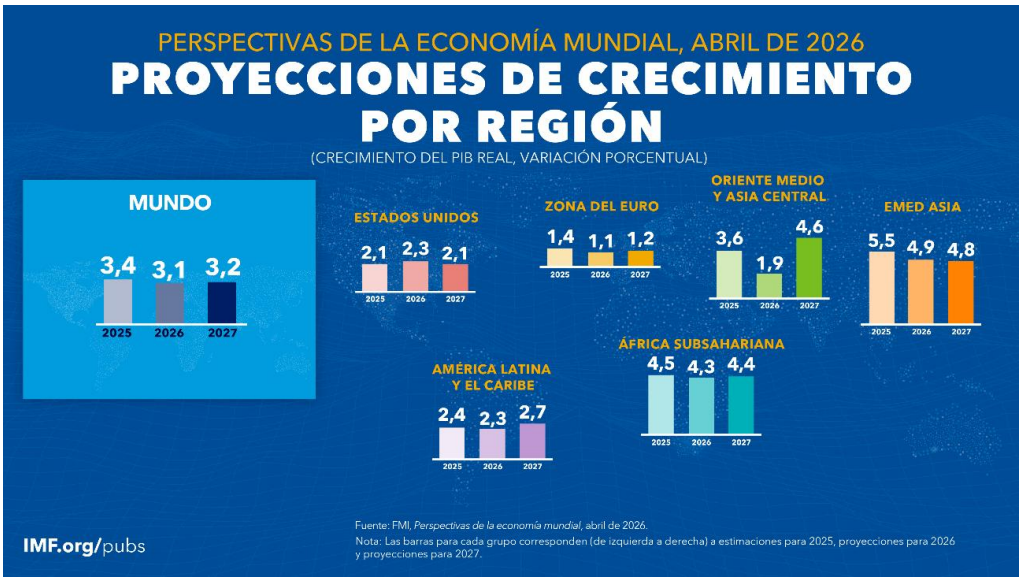
Las presiones se concentran en las economías de mercados emergentes y en desarrollo, sobre todo en los importadores de materias primas que ya presentaban vulnerabilidades. Los riesgos son claramente desfavorables. Un conflicto prolongado, una fragmentación geopolítica más acusada, una decepción respecto a la productividad impulsada por la IA o el recrudecimiento de tensiones en el comercio podrían debilitar el crecimiento y desestabilizar los mercados. La fuerte deuda pública y el deterioro de los márgenes de maniobra para la aplicación de políticas agravan la vulnerabilidad. Las políticas deben fomentar la adaptabilidad, la credibilidad y la cooperación internacional.

Proyecciones Económicas por Regiones

Según las proyecciones del FMI, se proyecta una menor dinámica de crecimiento con respeto al promedio histórico prepandemia, reflejando los efectos de la fragmentación comercial, la volatilidad en precios de materias primas y los retos fiscales que enfrentan varias economías avanzadas y emergentes

Por subregiones, se proyecta un crecimiento de:

- **USA:** el crecimiento para el 2025 fue del 2,1% proyectando un 2,3% en 2026 y 2.1% en 2027.
- **Euro Zona:** se muestra una modesta recuperación con proyecciones del 1,4%, 1,1% y 1.2% respectivamente.
- **Oriente medio y Asia central:** su trayectoria es de crecimiento constante, para el 2025 con un 3,6%, en el 2026 con 1,9% y 2027 con 4.6%.
- **Economías emergentes y Asia:** se registra mayor dinamismo que sus pares. Para el 2025 de 5,5%, 2026 de 4.9% y 2027 de 4,8%.
- **América Latina y el Caribe:** con porcentajes del 2,4% en 2025, 2,3% en 2026 y 2.7% para el 2027.
- **África Subsahariana:** mantendría un crecimiento estable del 4,5%, 4.3% y 4.4% respectivamente.



Fuente: Información del Fondo Monetario Internacional - FMI actualizado a abril de 2026.
PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA MUNDIAL, ABRIL DE 2026

América Latina y el Caribe:

Las economías de América Latina y el Caribe crecerían en promedio un 2,2% en 2026, de acuerdo con la actualización de proyecciones realizada hoy por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), lo que representa una leve revisión a la baja respecto al 2,3% estimado en diciembre de 2025. Este resultado refleja un entorno externo más complejo que el anticipado a finales del pasado año, caracterizado por mayores tensiones geopolíticas, condiciones financieras restrictivas y el resurgimiento de presiones inflacionarias a nivel global.

Según la comisión económica regional de las Naciones Unidas, el menor dinamismo proyectado se observa de manera generalizada. En 24 de los 33 países de la región se desaceleraría el crecimiento en

2026, mientras que solo siete (7) mostrarían una aceleración. En conjunto, de concretarse esta proyección, la región completaría cuatro años consecutivos con tasas de crecimiento cercanas al 2,3%, evidenciando un patrón de baja capacidad para crecer.

Un contexto internacional más restrictivo

El deterioro del escenario externo es uno de los principales factores detrás de la revisión a la baja de las proyecciones de crecimiento regional, señala la CEPAL. Durante los primeros cuatro meses del presente año, el aumento de las tensiones geopolíticas y el conflicto bélico en Medio Oriente han elevado la incertidumbre global y la volatilidad en los mercados financieros y de materias primas.

En particular, el precio promedio del petróleo* en las tres primeras semanas de abril se ubicó un 74% por encima del valor promedio de diciembre de 2025, generando presiones inflacionarias globales y encareciendo los costos de producción y transporte. A esto se suma el aumento de los precios de los alimentos a nivel global, y una desaceleración del crecimiento de algunos de los principales socios comerciales de la región, como la Zona Euro, China e India, así como un menor dinamismo del comercio internacional. Para 2026 la Organización Mundial de Comercio (OMC) proyecta un crecimiento del volumen de comercio mundial de bienes y servicios de 2,7%, luego de haber crecido 4,7% durante 2025.

En este contexto de mayor inflación y de reducción de las perspectivas de crecimiento, los principales bancos centrales han adoptado posturas más cautelosas, manteniendo condiciones financieras menos favorables en comparación con las que se esperaban a finales del pasado año.

Demanda agregada interna contenida

A nivel regional, el crecimiento se vería limitado principalmente por un menor dinamismo del consumo privado. Si bien la inversión muestra señales de recuperación, esta continúa siendo moderada en la mayoría de los países.

Durante el segundo semestre de 2025 ya se había observado una desaceleración de la actividad económica, especialmente en las principales economías de la región, tendencia que se ha prolongado hacia 2026.

En línea con el menor dinamismo de la actividad, el empleo en las economías de América Latina y el Caribe también mostraría una expansión moderada, con un crecimiento estimado en torno al 1,1% en 2026, luego del 1,5% observado en 2025. Por su parte, los efectos de las presiones de la inflación a nivel global inducirían un incremento de la inflación en la región, ubicando la mediana en niveles superiores al 3% durante 2026, que contrasta con el 2,4% observado en 2025. Esta situación es especialmente relevante en las economías de América del Sur, donde persisten presiones asociadas a la volatilidad del tipo de cambio y al impacto del aumento de los costos de los insumos importados y del transporte.

Desempeño heterogéneo de la actividad económica entre países y subregiones

En total, nueve países crecerían 4% o más, ocho países crecerían entre un 3% y menos de 4%, 13 se expandirían por debajo de ese nivel y tres registrarían contracciones.
A nivel subregional, se proyecta que:

- **América del Sur** crecería 2,4% en 2026, por debajo del 2,9% registrado en 2025, reflejando una desaceleración en la mayoría de las economías de la subregión.

- **En América Central** el crecimiento se moderaría en 2026 respecto a 2025, creciendo un 2,2% en 2026 en comparación con el 2,3% del pasado año. Este resultado se ve influenciado por las contracciones que se esperan en Cuba y Haití. Si se excluyen estas dos economías, el promedio sería de 3,9% en 2026, lo que representaría un ligero aumento del 3,8% observado en 2025.

- **En el Caribe** de habla inglesa o neerlandesa el crecimiento esperado para 2026 es de 5,6%, ligeramente superior al 5,5% de 2025. Este resultado está influenciado por el alto crecimiento que se espera en Guyana. Si se excluyera dicho país, el promedio regional esperado sería de 1,2%, en comparación con el 2,0% de 2025.

Persisten riesgos relevantes

El balance de riesgos de la región contempla factores que, de materializarse, podrían incidir en ajustes a la baja en las proyecciones de crecimiento esperadas para el año. Entre estos riesgos destacan la persistencia de condiciones financieras restrictivas, presiones inflacionarias asociadas al alza de precios energéticos y de los alimentos, la volatilidad en los mercados internacionales, la vulnerabilidad de los países a choques externos y la debilidad de la demanda interna en varias economías de la región.

En algunos países, además, factores estructurales como restricciones externas, acotado espacio de políticas y debilidades institucionales podrían afectar el desempeño económico.

Desafíos estructurales

El actual escenario pone de relieve los desafíos estructurales que enfrenta la región, particularmente un bajo crecimiento tendencial, una alta exposición a choques externos y la necesidad de fortalecer los motores internos de crecimiento.

En este contexto, ampliar la movilización de recursos internos y externos, y fortalecer la gobernanza son factores fundamentales para impulsar políticas que dinamicen la inversión, aumenten la productividad y fortalezcan la resiliencia macroeconómica, en un entorno global cada vez más incierto.

América Latina y el Caribe:
Crecimiento del PIB real en 2025 y proyecciones para 2026
(en porcentaje)

NACIONES UNIDAS
CEPAL

	2025	2026
América Latina y el Caribe	2,4	2,2
América Latina	2,4	2,2
América del Sur	2,9	2,4
Argentina	4,4	3,3
Bolivia (Estado Plurinacional de)	0,5	0,5
Brasil	2,3	2,0
Chile	2,5	2,0
Colombia	2,6	2,5
Ecuador	3,7	2,4
Paraguay	6,6	4,5
Perú	3,4	3,2
Uruguay	1,8	1,6
Venezuela (República Bolivariana de)	8,9	6,5
América Central y México	1,2	1,7
México	0,8	1,5
América Central	2,3	2,2
América Central (excl. Cuba y Haití)	3,8	3,9
Costa Rica	4,6	3,9
Cuba	-3,8	-6,5
El Salvador	3,9	3,3
Guatemala	4,3	4,0
Haití	-2,7	-1,4
Honduras	3,8	3,8
Nicaragua	4,9	4,5
Panamá	4,4	4,0
República Dominicana	2,1	4,0
El Caribe	5,5	5,6
El Caribe (excl. Guyana)	2,0	1,2
Antigua y Barbuda	5,0	4,0
Bahamas	2,1	2,2
Barbados	2,9	2,5
Belice	1,6	2,5
Dominica	3,1	3,0
Granada	4,4	4,0
Guyana	15,2	16,3
Jamaica	1,5	-1,0
Saint Kitts y Nevis	2,7	2,5
San Vicente y las Granadinas	3,4	3,0
Santa Lucía	2,7	2,0
Suriname	3,2	3,9
Trinidad y Tabago	1,3	0,8

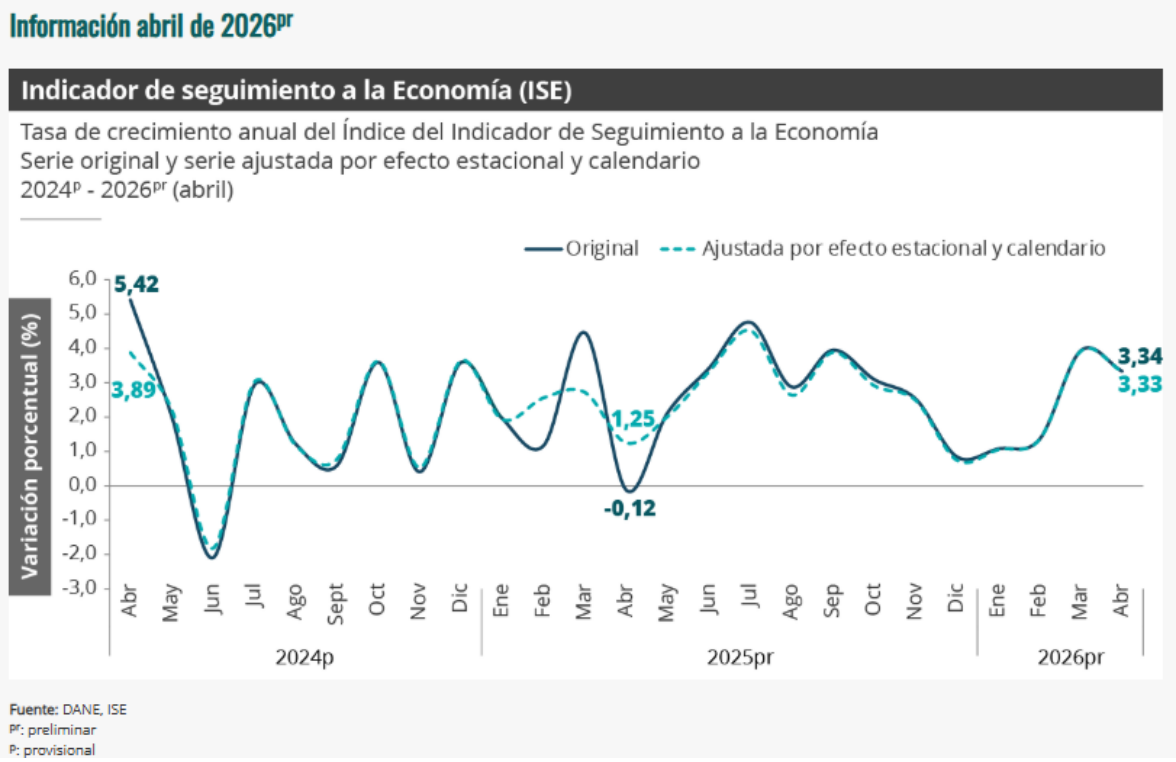
Fuente: CEPAL
Nota: América Central incluye a Cuba, Haití y República Dominicana

Fuente: Información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL - actualizado 27 Abril 2026.
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE CRECERÁ 2,2% EN 2026, EN UN CONTEXTO INTERNACIONAL CARACTERIZADO POR CONFLICTOS GEOPOLÍTICOS | CEPAL

Perspectivas Económicas de Colombia

El Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) evidencia un comportamiento caracterizado por una dinámica de crecimiento positiva pero altamente volátil a lo largo del periodo analizado. En términos generales, la actividad económica presenta fluctuaciones frecuentes, con episodios de expansión y contracción que reflejan la presencia de ciclos económicos de corto plazo. Para el mes de abril de 2026^{pr},

el ISE en su serie original se ubicó en 124,35, lo que representó un crecimiento de 3,34% respecto al mes de abril de 2025pr.



Información actualizada el 18 de junio de 2026
Fuente: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ISE/bol-ISE-abr2026.pdf

Para el periodo enero-abril de 2026pr, el ISE en su serie original registró un crecimiento de 2,46% respecto al mismo periodo del año anterior, mientras que, para el año 2025pr, de enero-abril registró un crecimiento de 1,86%.

Gráfico 7. Tasa de crecimiento año corrido del índice del Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) Serie original
2024ᵖ - 2026ᵖʳ (enero-abril)



Fuente: DANE, ISE
ᵖʳpreliminar
ᵖprovisional

Información actualizada el 18 de junio de 2026
Fuente: https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ISE/bol-ISE-abr2026.pdf

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales; Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental
- Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida.
- Actividades financieras y de seguros
- Actividades profesionales, científicas y técnicas; Actividades de servicios administrativos y de apoyo
- Actividades inmobiliarias[3]

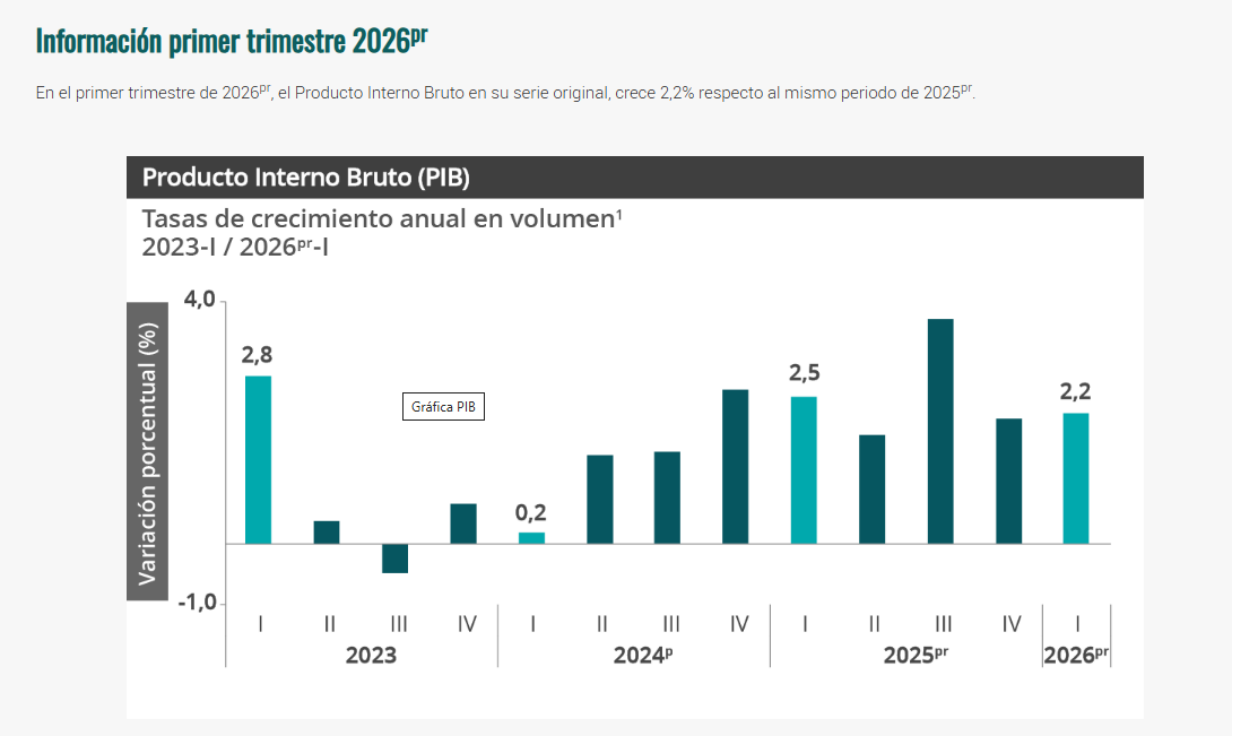
Producto Interno Bruto (PIB) nacional trimestral

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,6%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Industrias manufactureras crece 2,3%.
- Actividades financieras y de seguros crece 2,2%.

[3] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/ISE/bol-ISE-abr2026.pdf

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 1,4%.



Fuente: DANE, PIB_T, Información actualizada el 15 de mayo de 2026.
DANE - PIB INFORMACIÓN TÉCNICA

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

En mayo de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,47%, la variación año corrido fue 4,36% y la anual 5,84%.

En mayo de 2026 la variación anual del IPC fue 5,84%, es decir, 0,79 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,05%.

El comportamiento mensual del IPC total en mayo de 2026 (0,47%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Transporte. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,86%) y Recreación y cultura (0,77%).

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Variación mensual, año corrido y anual
Total nacional
2025 - 2026 (mayo)

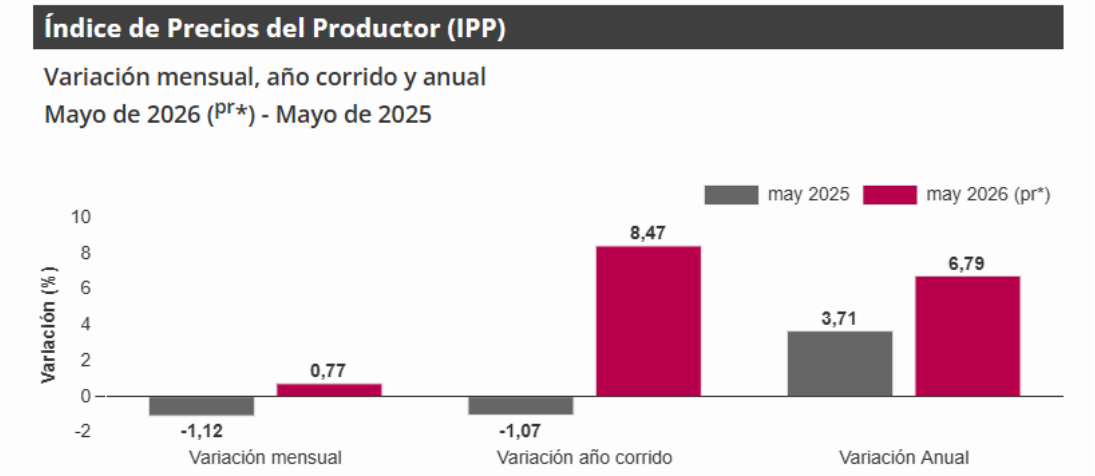
IPC	Mayo					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2025	2026	2025	2026	2025	2026
IPC total	0,32	**0,47**	3,63	**4,36**	5,05	**5,84**

Fuente: DANE – IPC, información actualizada mayo de 2026.
DANE - IPC INFORMACIÓN TÉCNICA

Índice de Precios al Productor (IPP)

El IPP de la producción nacional, en mayo de 2026 presentó una variación de 0,77% respecto a abril de 2026.

En mayo de 2026, los sectores de Explotación de minas y canteras (5,55%) e Industrias manufactureras (0,99%) presentaron variaciones superiores a la media (0,77%), mientras que el sector de Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca (-3,24%) fue el único que registró una variación negativa.

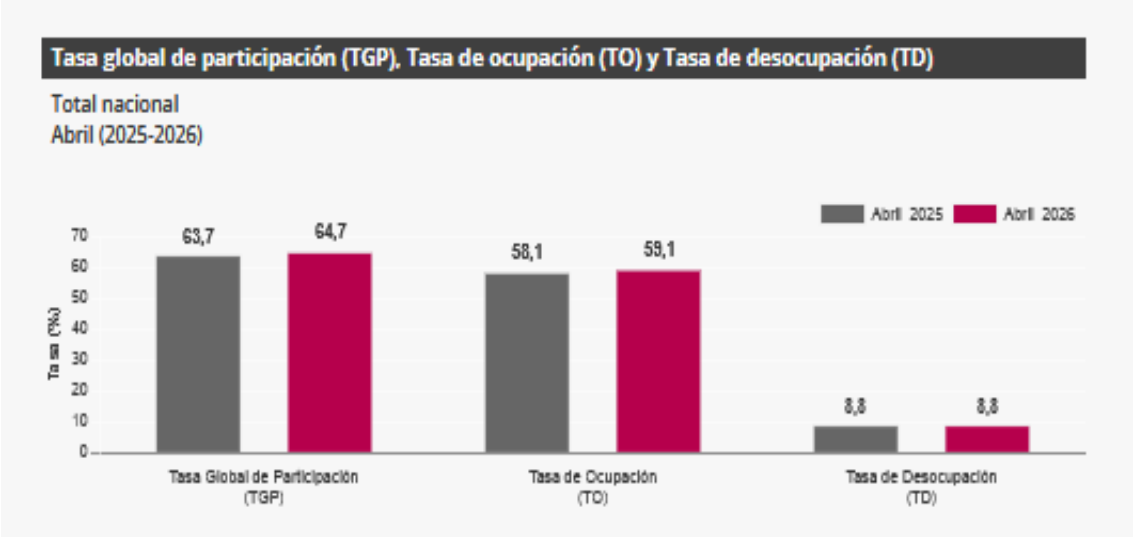


Fuente: DANE – IPP, información actualizada a mayo de 2026.
DANE - ÍNDICE DE PRECIOS DEL PRODUCTOR (IPP)

Tasa global de participación (TGP), Tasa de ocupación (TO) y Tasa de desocupación (TD)

Para abril de 2026, la tasa de desocupación del total nacional fue 8,8%, siendo similar a la registrada en el mismo mes de 2025. La tasa global de participación se ubicó en 64,7%, lo que significó un aumento de 1,0 puntos porcentuales frente a abril de 2025 (63,7%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 59,1%, lo que representó un aumento de 0,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes del año anterior (58,1%).

En abril de 2026, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 8,8%, mientras que en el mismo mes de 2025 fue 8,7%. La tasa global de participación se ubicó en 66,6% y la tasa de ocupación en 60,7%, en abril de 2025 estas tasas fueron 65,9% y 60,1%, respectivamente.[4]



Fuente: DANE - GEIH, información actualizada a abril de 2026.

En conjunto, el panorama económico de Colombia refleja una recuperación moderada, con mejoras relevantes en el empleo y señales de desaceleración inflacionaria. No obstante, persisten riesgos significativos asociados a la sostenibilidad fiscal, la informalidad laboral y la dependencia de sectores vulnerables a choques externos. Estos factores exigen una respuesta integral que combine disciplina fiscal, fortalecimiento institucional y políticas que promuevan inversión productiva y empleo formal.

Ahora bien, en el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, se resalta la importancia de la democratización del acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como un componente fundamental para la consolidación de una sociedad del conocimiento conectada a los flujos globales de información y tecnología. Este enfoque reconoce el papel transformador de las TIC en el desarrollo económico, social y cultural del país.

En línea con esta visión, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2023–2026, establece una hoja de ruta para avanzar en la transformación digital institucional, promoviendo la adopción de buenas prácticas de gestión TI del Estado, fortaleciendo su rol estratégico, y liderando proyectos que generen soluciones innovadoras alineadas con las necesidades misionales de la entidad. Este plan busca transformar la prestación de servicios tecnológicos, facilitando la toma de decisiones informadas, la eficiencia operativa y una mejor atención a los grupos de interés.

En este contexto, se hace necesaria la incorporación de soluciones tecnológicas que fortalezcan la articulación, calidad, eficiencia, seguridad informática y capacidad operativa de los servicios TI al interior de la entidad. Ello permitirá a funcionarios y contratistas acceder a plataformas tecnológicas de manera ágil y segura, desde la sede principal y otros puntos habilitados, facilitando procesos institucionales y la gestión interna con comunicaciones fluidas y eficaces.

[4] HTTPS://WWW.DANE.GOV.CO/INDEX.PHP/ESTADISTICAS-POR-TEMA/MERCADO-LABORAL/EMPLEO-Y-DESEMPLEO

A pesar de los retos que enfrenta el entorno económico, el sector TIC ha mostrado resiliencia, adaptándose mediante el desarrollo y provisión de nuevas tecnologías y servicios que han permitido a empresas de todos los tamaños integrarse progresivamente a la economía digital. En consecuencia, no se prevé que el contexto económico actual represente un riesgo significativo para la ejecución del contrato, dado que las actividades previstas se encuentran programadas bajo un enfoque de organización, continuidad operativa y cumplimiento coordinado conforme al cronograma establecido.

Por otra parte, el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha experimentado un crecimiento sostenido en Colombia y a nivel global, impulsado por la transformación digital de las entidades públicas, la expansión de servicios en línea y la creciente interconectividad de los sistemas de información.

MiPymes – Micro, Medianas y Pequeña Empresa.

Por su parte el gobierno de Colombia aprobó distintas normas para promover el desarrollo económico del país esto con el fin de implementar mejoras en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes), fomentando los emprendimientos de las mujeres.

Los decretos a referir serían los siguientes:

- **Decreto 957 de 2019**. **Nueva forma de clasificación de las empresas que inicio el 5 de diciembre de 2019**; Que establece nuevos umbrales fijados en Unidades de Valor Tributario (UVT)- para clasificar a las empresas teniendo en cuenta el sector económico: " ***2. Para sector servicios***
- **El Proyecto de ley 165-2019, Plazos máximos de pago para fortalecer las pymes**: indica que para aprovechar las oportunidades del crecimiento de liquidez y la ausencia del capital de trabajo es necesario invertir en las micro, pequeñas y medianas empresas, manteniendo los principios de equidad y ética empresarial, concediendo plazos razonables en las transacciones comerciales, para que los pagos se realicen en un tiempo máximo a 30 días calendario, contado a partir de la fecha de entrega de los bienes o prestación de servicios.

Tamaño	Servicios
Micro empresa	Inferiores o iguales 32.988 UVT
Pequeña empresa	Superiores a 32.988 UVT inferiores o iguales a 131.951 UVT
Mediana empresa	Superiores a 131.951 UVT) e inferiores o iguales a 483.034 UVT

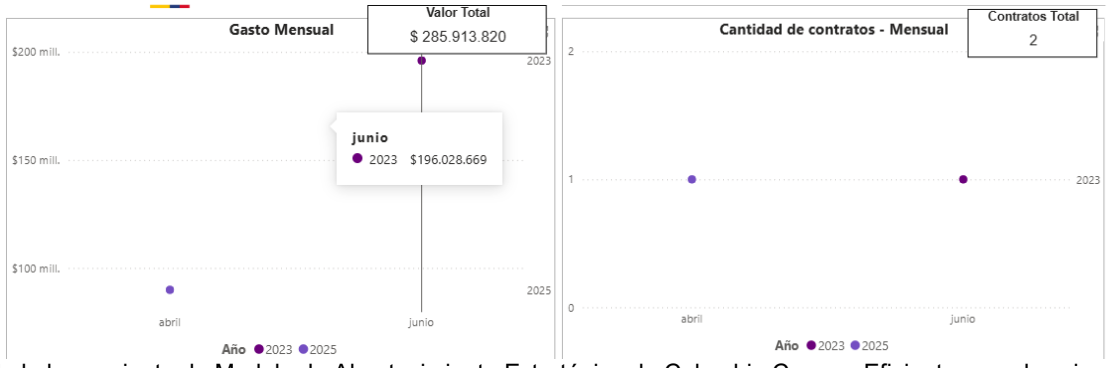
Sin embargo, dada la naturaleza del objeto contractual, el cual consiste en la renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web de Instituto de Desarrollo Urbano, este requiere de un conocimiento técnico especializado, acceso al código

fuente original y derechos de propiedad intelectual que posee exclusivamente el proveedor MILLENIUM BPO S.A. Por tanto, aunque el sector cuenta con una amplia oferta de MiPyMEs en servicios de soporte general, ninguna de ellas cuenta con la habilitación legal y técnica la licencia objeto de este proceso, justificando así la no aplicabilidad de convocatoria limitada a MiPyMEs y la procedencia de la contratación directa.

MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

- ✓ **INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO**

A traves del Modelo de Abastecimineto Estrategico, se consultó el gasto historico realizado por la entidad para las vigencias 2021-2025, relacionados con el código de clasificación UNSPSC 83111507.



*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

Al consultar el Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, se observa que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, ha suscrito en las últimas cinco vigencias un total de 2 contratos por valor de $285.913.820.

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

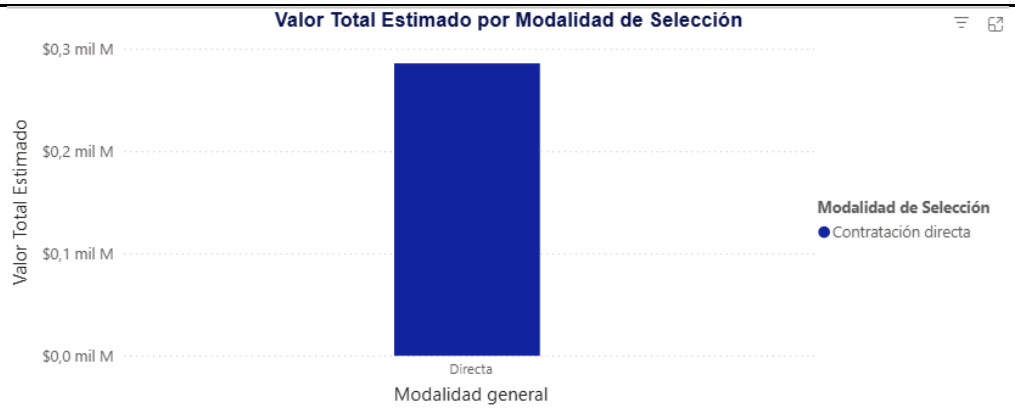
Año	2023			2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
⊞ 8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	1	$196.028.669	68,56%	1	$89.885.151	31,44%	2	$285.913.820	100,00%
Total	**1**	**$196.028.669**	**68,56%**	**1**	**$89.885.151**	**31,44%**	**2**	**$285.913.820**	**100,00%**

*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

Vigencia 2023: Se suscribió 1 contrato de bienes y servicios por un valor de $196.028.669.

Vigencia 2025: Se suscribió 1 contratos de bienes y servicios por un valor de $89.885.151.

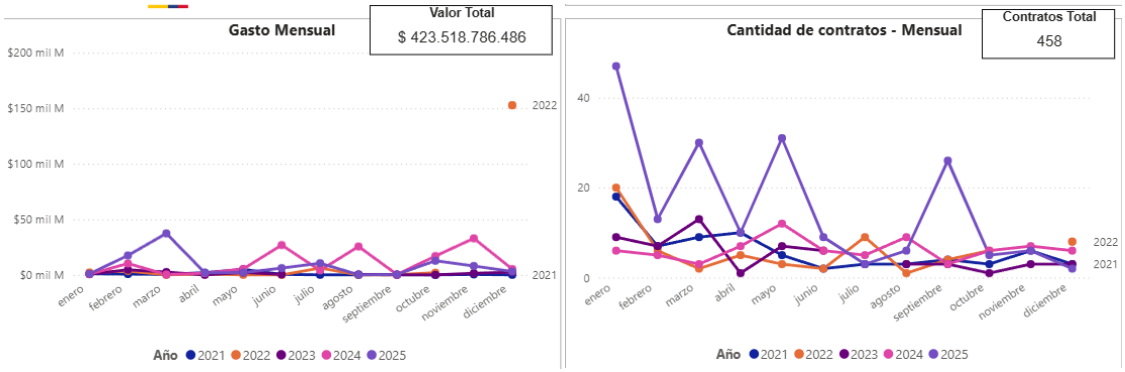
En cuanto a la modalidad de contratación utilizada por la entidad, se destaca la contratación directa con un valor adjudicado de $285.913.820.



*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

✓ Otras Entidades

A través del Modelo de Abastecimiento Estratégico, se consultó el gasto histórico realizado por la entidad para las vigencias 2021-2025, relacionados con el código de clasificación UNSPSC 83111507.



*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

En las últimas vigencias se han celebrado contratos por valor de $423.518.786.486 para un total de 458 contratos.

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2021			2022			2023		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	73	$10.568.003.325	2,50%	66	$167.411.337.038	39,53%	56	$14.833.406.290	3,50%
Total	**73**	**$10.568.003.325**	**2,50%**	**66**	**$167.411.337.038**	**39,53%**	**56**	**$14.833.406.290**	**3,50%**

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	)23	2024			2025			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	ipación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8311 - Servicios de medios de telecomunicaciones	50%	75	$130.051.107.932	30,71%	188	$100.654.931.901	23,77%	458	$423.518.786.486	100,00%
Total	50%	75	$130.051.107.932	30,71%	188	$100.654.931.901	23,77%	458	$423.518.786.486	100,00%

*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

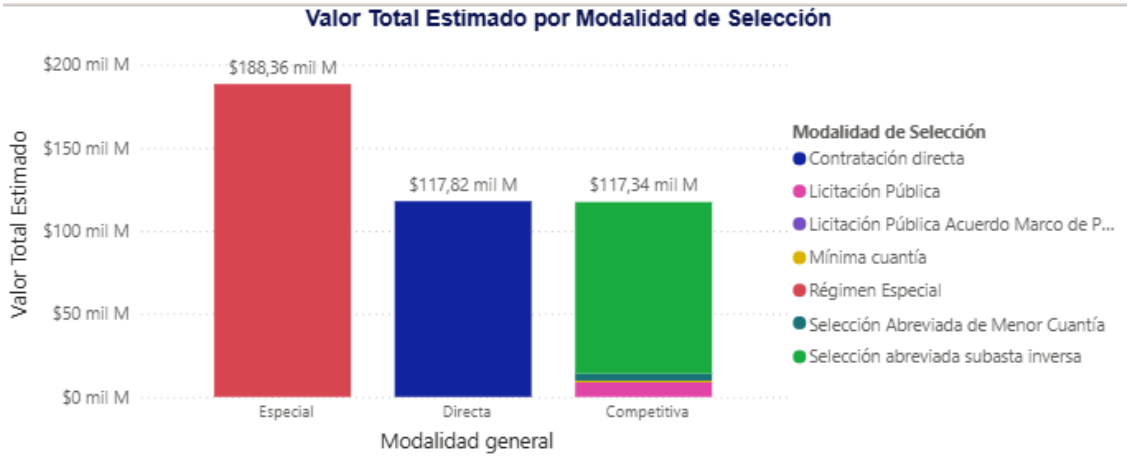
Vigencia 2021: Se suscribieron 73 contratos de bienes y servicios por un valor de $ 10.568.003.325.

Vigencia 2022: Se suscribieron 66 contratos de bienes y servicios por un valor de $ 167.411.337.038.

Vigencia 2023: Se suscribieron 56 contratos de bienes y servicios por un valor de $ 14.833.406.290.

Vigencia 2024: Se suscribieron 75 contratos de bienes y servicios por un valor de $ 130.051.107.932.

Vigencia 2025: Se suscribieron 188 contratos de bienes y servicios por un valor de $100.654.931.901.



*Tomado de la herramienta de Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente, para las vigencias 2021-2025. (Realizado el 18 de junio de 2026).

En cuanto a las modalidades de contratación empleadas por otras entidades, se destaca en primer lugar el régimen especial con un valor total adjudicado de $188.355.361.199, seguido de la contratación directa por un valor total de $117.824.546.069 y por último la selección abreviada subasta inversa por valor total de $103.354.535.577.

COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTÓRICO – ESTUDIO DE DEMANDA

Adquisiciones anteriores relacionadas con el bien o servicio a contratar por parte de la Entidad.

Una vez verificados los procesos efectuados por el IDU en vigencias anteriores, se puede concluir que a la fecha la entidad ha adelantado los siguientes procesos de contratación de los cuales se suscribieron los siguientes contratos:

Contrato Número IDU-1214-2025	
Número de proceso: IDU-CD-STRT-590-2025	
Objeto	Renovación y actualización de la licencia de uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.
Contratista	MILLENIUM BPO S.A
Modalidad	Contratación Directa
Valor total	$59.923.434 + $29.961.717
Plazo	Diez (10) meses + cinco (5) meses

Contrato Número IDU-1595-2023	
Número de proceso: IDU-CD-STRT-518-2023	
Objeto	Adquirir e implementar el servicio de un asistente virtual (Chatbot) en el IDU, para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional
Contratista	MILLENIUM BPO S.A
Modalidad	Contratación Directa
Valor total	$196.028.669
Plazo	Doce (12) mes + ocho (8) meses

Contrato Número CCE-82346-2021	
Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021	
Objeto	Adquirir e implementar el servicio de un asistente virtual (Chatbot) en el IDU, para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional
Contratista	MILLENIUM BPO S.A
Modalidad	Acuerdo Marco de Precios
Valor total	$129.210.104 + $31.261.845
Plazo	Doce (12) mes + seis (6) meses y diez (10) días

Análisis Histórico de adquisiciones previas de otras entidades

Efectuada la revisión de los procesos contractuales realizados por otras entidades, se encontró que existen procesos de contratación que guardan una similitud con el objeto del presente análisis, recolectándose la siguiente información:

Proceso Número CD-2086-2025	
Objeto	Renovación de licencia de software Chatbot a medida, para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano, mejorando la comunicación con el usuario y grupos de valor del Ministerio del Interior
Contratista	Natura Software
Entidad	Ministerio del Interior
Modalidad	Contratación directa
Valor total	$50.133.800
Plazo	2 meses (Soporte de 12 meses)

Proceso Número ESAP-CD-1611-2025	
Objeto	Contratar el soporte, mantenimiento y licenciamiento del Chatbot de la ESAP.
Contratista	Natura Software
Entidad	Escuela Superior de Administración Publica
Modalidad	Contratación directa
Valor total	$48.696.000
Plazo	1 mes (Soporte de 12 meses)

Proceso Número MJD-CD-756-2025	
Objeto	Adquirir los servicios de soporte y actualización del Sistema de Información Chatbot para el Ministerio de Justicia y del Derecho.
Contratista	Natura Software
Entidad	Ministerio de Justicia y del Derecho
Modalidad	Contratación directa
Valor total	$26.408.097

Plazo	1 mes (Soporte de 12 meses)

Se consultó en el portal de Colombia Compra Eficiente, (Secop II) procesos con objetos y características técnicas similares, de la investigación efectuada, se observa que, el tipo de contratación que se ha adelantado por otras entidades en su mayoría han sido selección de Contratación Directa, lo anterior varía dependiendo de los derechos patrimoniales que ostenta el contratista para adelantar el proceso de contratación del servicio de chatbot dentro de la entidad.

Así mismo se evidencia que el presupuesto varía dependiendo de los servicios a contratar, si es solo respuesta automática, cuántas sesiones por mes, si incluye transferencias de chatbot, horas de desarrollo para realizar ajustes o configuraciones de acuerdo a requerimientos que surjan en la entidad, entre otros.

En cuanto al plazo se puede evidenciar que los plazos cortos corresponden a renovación y actualización de la licencia del software de Chatbot que han adquirido con anterioridad, no obstante, cuenta con un periodo de soporte de 12 meses.

Por su parte, en lo relacionado con horas de desarrollo se observa que otras entidades públicas no las contratan, toda vez que ya cuentan con un software de chatbot que atiende sus necesidades, no realizan mejoras o nuevos desarrollos, por lo que solo se contrata el servicio.

Finalmente, y teniendo en cuenta los documentos allegados por el contratista, el presente proceso de contratación se adelantará a través de contratación directa, modalidad que también manejan otras entidades públicas, según la revisión realizada en la plataforma del Secop II.

5. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO, FORMA DE PAGO Y RECURSOS.

5.1 Análisis que soporta el valor estimado del contrato

Para calcular el valor del contrato, se elaboró la ficha técnica con los requerimientos con el fin de atender en el nuevo contrato y se solicitó a la empresa MILLENIUM BPO S.A., enviar cotización de los servicios con valores unitarios.

Posteriormente, se calculó la cantidad estimada de transacciones requeridas mensualmente por cada uno de los servicios, a partir del promedio histórico como se muestra a continuación:

	2025								
SERVICIOS	23 de Abril	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Transacciones/Respuesta Chatbot Smart	2.075	7.745	6.186	8.118	6.331	8.517	6.747	5.544	7.341
Transferencias de chat	65	285	221	330	243	372	227	226	311
Transacciones/Respuesta Chatbot Whatsapp	6.591	22.626	18.684	24.380	21.757	25.886	23.760	19.652	20.824
Total transacciones	8.731	30.656	25.091	32.828	28.331	34.775	30.734	25.422	28.476
Horas de Desarrollo (WhatsApp)						3			

Fuente: Elaboración propia STRT

	2026					
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO 19
Transacciones/Respuesta Chatbot Smart	3.889	4.798	3.935	4.680	4.627	3.362
Transferencias de chat	137	148	125	153	134	108
Transacciones/Respuesta Chatbot Whatsapp	12.194	16.226	18.045	16.574	18.565	14.701
Total transacciones	16.220	21.172	22.105	21.407	23.326	18.171

Fuente: Elaboración propia STRT

A partir de la variación en el número transacciones entre la vigencia 2025 y 2026, se tomó el promedio de las transacciones desde el mes de mayo 2025 hasta mayo 2026 para proyectar el nuevo servicio. A continuación, se detalla el valor estimado del contrato a partir de las cantidades proyectadas por servicio y los valores unitarios cotizados presentados por el proveedor el día 18 de junio de 2026:

Esquema de Costos propuesta Millenium					
Servicio	**Cantidad Estimada**	**Valor Unitario**	**IVA**	**Valor Unitario** con IVA	**Valor Total con IVA**
Transacciones/Respuesta Chatbot Smart	36.500	174	33	207	7.555.500
Transferencias de chat	1.300	174	33	207	269.100
Transacciones/Respuesta Chatbot WhatsApp	120.000	174	33	207	24.840.000
Hora de Desarrollo correspondientes a requerimientos evolutivos o modificaciones	5	163.319	31.031	194.350	971.750
				Subtotal	**$33.636.350**
				IVA 19%	**$6.390.907**
				Total IVA incluido	**$40.027.257**

Es así que se determinó que el valor del contrato asciende a la suma de **CUARENTA MILLONES VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($40.027.257)** equivalente a **22,86 SMMLV** de 2026, incluido IVA, impuestos, tasas y demás contribuciones de Ley a que haya lugar y todos los costos directos e indirectos en que se incurre para la ejecución del contrato, así como gastos de legalización y suscripción de la contratación, impuestos y demás erogaciones inherentes al mismo**.**

Discriminado de la siguiente manera:

- **Valor Básico del Presupuesto Oficial:** Es la suma TREINTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. **($33.636.350).**
- **IVA (19%) sobre el Valor Básico:** Es la suma de SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE. **($6.390.907)**.

5.2 Valor estimado del Contrato

Una vez realizado el estudio de costos del servicio a contratar, a partir de la solicitud de cotización realizada por el INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU y soportado con la oferta presentada por la empresa

MILLENIUM BPO S.A. del 18 de junio de 2026, se determinó que el valor del contrato asciende a la suma de hasta **CUARENTA MILLONES VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($40.027.257)** equivalente a **22,86 SMMLV** de 2026, incluido IVA, impuestos, tasas y demás contribuciones de Ley a que haya lugar y todos los costos directos e indirectos en que se incurre para la ejecución del contrato, así como gastos de legalización y suscripción de la contratación, impuestos y demás erogaciones inherentes al mismo**.**

Discriminado de la siguiente manera:

- **Valor Básico del Presupuesto Oficial:** TREINTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE. **($33.636.350).**

- **IVA (19%) sobre el Valor Básico:** Es la suma de SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE. **($6.390.907)**.

Nota: El contratista debe tener en cuenta los impuestos y gravámenes que le aplican al contrato que se genere a partir del presente proceso de contratación.

- Retención en la fuente tarifa del 3.5% sobre el valor facturado antes de IVA si se genera este impuesto.
- Retención en el IVA facturado (en los casos que aplique) del 19%.
- Retención ICA tarifa 9.66 por mil, aplicado sobre el valor antes de IVA.
- Estampillas Distritales: Universidad Distrital al 1.1%, Pro-Cultura al 0.5% y Pro Mayores al 2%.

Es necesario aclarar que los descuentos aquí relacionados son de carácter general, pudiendo variar según las características fiscales del contratista.

AJUSTES: El valor del contrato, producto del presente proceso de selección, no será objeto de ajustes por cambio de vigencia, en el evento en que ocurran deberán ser asumidos por el contratista y deberá contemplarlos en su propuesta económica.

5.3 Forma de pago

1. El IDU pagará al CONTRATISTA el valor de este contrato en pagos mensuales, por los servicios y actividades efectivamente prestados, previamente aprobados por parte de la supervisión del contrato y de acuerdo con los siguientes valores presentados en la propuesta económica por parte del proveedor del servicio:

ITEM	DESCRIPCIÓN	Valor Unitario IVA Incluido
1	Transacciones/Respuesta Chatbot Smart	$207
2	Transferencias de chat	$207
3	Transacciones/Respuesta Chatbot WhatsApp	$207
4	Hora de Desarrollo correspondientes a requerimientos evolutivos o modificaciones	$194.350

Nota 1: Para el pago del sexto (6) mes, se requerirá la presentación de un informe final por parte del supervisor en el que conste el recibo a satisfacción del 100% del objeto contractual y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

5.4 Recursos

Origen de los recursos:

Recursos Propios: [X]

Otro: [ ] Cuál: [ ]

Fuente de Financiación:

Proyecto de Inversión [X] Proyecto de Funcionamiento [ ]

Información CDP (Certificado Disponibilidad Presupuestal*):

Número:	Vencimiento:	Valor:
3141	**31/12/2026**	**$40.027.257**

* Información no obligatoria para la publicación del proyecto de pliego de condiciones, de conformidad con lo establecido en el Parágrafo del artículo 6 de la Ley 1882 de 2018.

6. JUSTIFICACIÓN CRITERIOS HABILITANTES

N/A

7. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

De conformidad con el Decreto 1082 de 2015, corresponde a este proceso el trámite de la contratación directa, ya que la empresa MILLENIUM BPO S.A., actual titular del derecho patrimonial de la plataforma de centro de contacto para prestación de servicios on-premise y/o nube pública o privada, para la gestión de los canales de atención telefónico, chat, email, whatsapp, redes sociales y sms. Integración con sistemas externos. incluye herramienta de workforce con funcionalidades asociadas al pronóstico de la demanda, planeación del equipo de personal o staffing, programación de turnos del equipo de trabajo y control de desempeño diario (RTA) o gestión en tiempo real (GTR).

Dicha información se encuentra plasmada en el CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO – SOFTWARE de la DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR adscrito al MINISTERIO DEL INTERIOR y la certificación expedida por la Representante Legal de MILLENIUM BPO SA. Documentos que forman parte integral de la presente contratación directa

8. ANÁLISIS DE RIESGOS

Se remite formato FO-GC-01 “MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN”

8.1 Audiencia de Revisión y Distribución Definitiva de Riesgos: (Teniendo en cuenta que la Audiencia de Riesgos es obligatoria en la Licitación Pública, esta pregunta solo aplica para Concursos de Méritos)

Requiere		No requiere	x

8.2 Riesgos previsibles amparados en la garantía única

El proponente seleccionado, deberá constituir a favor del IDU una garantía única que contemple los siguiente amparos, cuantías y vigencias:

Clase de Amparo	Porcentaje Asegurado	Vigencia
Cumplimiento	20%	Durante el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más; en todo caso se mantendrá vigente hasta la liquidación del contrato.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes suministrados	20 %	Durante el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad de los servicios	20%	Durante el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más..
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	5%	Durante el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más

NOTA 1: Conforme con lo señalado en la Circular Conjunta 001 del 20 de agosto de 2021 modificada parcialmente por la Circular Conjunta 002 del 23 de diciembre de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, las garantías aportadas por el contratista serán objeto de la verificación y validación del origen y veracidad de las mismas, ante la compañía de seguros o entidad financiera o bancaria que las emite y advertidas inconsistencias en relación con su autenticidad será causal de terminación anticipada del contrato y sujeto a las consecuencias contractuales y judiciales a que haya lugar.

NOTA 2: Las vigencias de los amparos contenidos en el presente proceso, deberán ajustarse una vez se suscriba el acta de inicio del contrato.

9. ACUERDOS COMERCIALES: (No aplica para contratación directa)

N/A

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO:

SUPERVISIÓN:

Requiere supervisor	x	Se requiere apoyo a la supervisión	x
Área de la entidad que adelantará la supervisión	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos		

INTERVENTORÍA:

Requiere interventoría técnica		Requiere interventoría integral	
Justificación:	N/A		

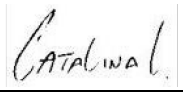
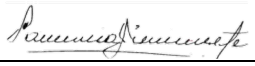
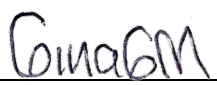
11. VINCULACIÓN PERSONAS NATURALES VULNERABLES, MARGINADAS Y/O EXCLUIDAS DE LA DINÁMICA DE LA CIUDAD. (No aplica para Contratación Directa)

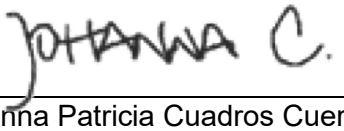
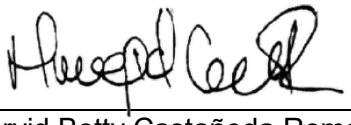
N/A

12. INFORMACIÓN PARA LIMITACIÓN A MIPYMES:

El Proceso de selección es susceptible de ser limitado a Mipymes, pues su presupuesto es inferior a ciento veinticinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US$125.000)

SI [ ] NO [x]

Apoyo técnico	**Elaboración jurídica**
Firma: 	**Firma:** 
Nombre: Catalina López Contreras	**Nombre:** Laura Cecilia Jinete Solano
Cargo: Contratista STRT	**Cargo o vinculación:** Contratista STRT
Elaboración financiera	**Avalado por**
Firma: 	**Firma:** 
Nombre: Gina Mercedes García Montiel	**Nombre:** José Alfredo Ruiz Peralta
Cargo: Contratista STRT	**Cargo:** Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos

Revisado por	**Revisado por**
Firma: 	**Firma:** 
Nombre: Nelson Alfredo Forigua Forigua	**Nombre:** Johanna Patricia Cuadros Cuervo
Cargo: Contratista DTAF	**Cargo:** Contratista DTAF
Aprobado por	
Firma: 	
Nombre: Maryid Betty Castañeda Romero	
Cargo: Directora Técnica Administrativa y Financiera.	