ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Instituto
DESARROLLO URBANO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. IDU-1444-2026, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU Y MILLENIUM BPO S.A.

Entre los suscritos, el **INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU**, establecimiento público del orden distrital, creado mediante Acuerdo N° 19 de 1972 expedido por el Concejo de Bogotá, D.C., con NIT: 899.999.081-6, reestructurado mediante el Acuerdo del Consejo Directivo N° 004 del 2 de abril de 2025, ubicado en la Calle 22 No. 6 - 27 en la ciudad de Bogotá, D.C., teléfono 3386660 y página web www.idu.gov.co, legalmente representado por **MARYID BETTY CASTAÑEDA ROMERO** mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. identificada con cédula de ciudadanía Nº 1.030.525.611 obrando en calidad de **DIRECTORA TÉCNICA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, nombrada mediante Resolución N° 210 del 2 de febrero de 2024, posesionada según Acta N° 024 del 02 de febrero de 2024, debidamente facultada por la Resolución de Delegación de Funciones No. 1381 del 04 de julio de 2025 de la Dirección General, quien para todos los efectos se denominará el IDU y de otra parte **MILLENIUM BPO S.A.** con NIT. 830.050.856-2, con domicilio en la ciudad de Cota, en la Autopista Medellín Km 3.9 Vía Siberia Costado Sur Zuca Plaza, con teléfono 6500800 y dirección de correo electrónico adelgado@millenium.com.co, representada legalmente por **ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía Nº 79.298.669 de Bogotá D.C., quien en adelante se denominará el "**CONTRATISTA**", hemos acordado celebrar el presente Contrato, el cual se plasma en este escrito, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que el **Instituto de Desarrollo Urbano – IDU** es una entidad del orden distrital, descentralizada, adscrita al sector movilidad, encargada de atender la ejecución integral y el mantenimiento de los proyectos de infraestructura de los sistemas de movilidad y espacio público construido en Bogotá, contemplados dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo Económico y Social y de obras públicas y los planes y programas sectoriales; así como de las operaciones necesarias para la distribución, asignación y cobro de las contribuciones de la valorización.

2. Que la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 señala *"…En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad",* el cual fue reglamentado por el Decreto 124 de 2016 en lo relacionado con*: "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2"*

3. Que igualmente, la Ley 1712 de 2014 en su artículo 5 señala que las disposiciones de esta ley serán aplicables a toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.

4. De acuerdo con el artículo 7 de la citada Ley, la información deberá estar a disposición del público, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, con el propósito de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones.

Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

5. Que por lo anterior, para el óptimo cumplimiento de sus 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"* asignó algunas funciones a sus dependencias dentro de las cuales se encuentran la Dirección Técnica Administrativa y Financiera, y la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, y para efectos de la presente necesidad, se destacan las siguientes de la Dirección Técnica Administrativa y Financiera:

"***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".

6. Que dentro de las funciones de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos establecidas en el artículo 40 del citado Acuerdo, se encuentran 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."

7. Que así mismo, dentro de las funciones de la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización establecidas en el artículo 41 del citado Acuerdo, se encuentran las siguientes:

"*(…)*
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"

8. Que de la misma manera, dentro de las funciones de la Subdirección Técnica de Operaciones establecidas en el artículo 42 del citado Acuerdo, se encuentran las siguientes:

"*(…)*
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"

9. Que dentro de las funciones de la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, establecidas en el artículo 7 del citado Acuerdo, se encuentran las siguientes:

"(…)
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".

10. Que 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.

11. Que este asistente fue implementado de conformidad con la necesidad del Instituto y a la medida de la entidad. Por ende, 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.

12. Que es necesario 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.

13. Que para el año 2023 se suscribió el contrato IDU-1595-2023 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.

14. Que el servicio 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 de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – IDU

15. Que 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 trámites 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.

16. Que 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.

17. Que 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.

18. Que antes de dicha mejora, 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.

19. Que 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.

20. 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.

21. Que además, 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, pues se encuentra disponible 7x24 y accesible desde el portal Web del IDU.

22. Que por lo anterior, 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.

23. Que 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 (…)*"

24. Que la presente necesidad a contratar, no contradice las directrices de Austeridad en el Gasto establecidas en la Resolución No. 4157 de 2022 *"Por la cual se establecen lineamientos de austeridad para priorizar el gasto público y racionalizar el uso de los recursos públicos en el IDU"* ni con lo dispuesto por el Decreto 492 de 2019 *"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre austeridad y transparencia del gasto público en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones"* ni el Decreto 397 de 2022 *"Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2022 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación"* por el contrario es totalmente indispensable, para el cumplimiento de las funciones de la entidad en beneficio de las administrados

25. Que la presente contratación 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. Así mismo, el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015, consagra la titularidad de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor como causal para adelantar la modalidad de selección referida.

26. Según el literal g, numeral 4, artículo 2 de la ley 1150 de 1993, 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.

27. Que 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)

28. Que la norma citada 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.

29. Que en ese sentido, 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.

30. Que 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:

> "*(…) 4. Creaciones intelectuales protegidas por Derecho de Autor, tales como:*
>
> - *el software o programa de ordenador;*
>
> (…)"

31. Que 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.

32. Que como soporte de lo anterior, hace parte del expediente contractual 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, lo que permite dar aplicación al artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, como causal para adelantar una contratación directa, toda vez que el contratista es el titular de los derechos de propiedad industrial.

33. Que mediante memorando **STRT 202653600212903** del 9 de julio 2026, la Dirección Técnica Administrativa y Financiera, solicitó a la Dirección Técnica de Gestión Contractual adelantar el trámite correspondiente a la contratación del proceso cuyo objeto es *"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*".

34. Que, de conformidad con lo descrito anteriormente, en Sesión Ordinaria del Subcomité de Gestión Precontractual (Virtual) No. 17 del 3 de julio de 2026, los miembros quedaron informados del proceso de contratación directa y en consecuencia aprobaron la modalidad de contratación tal y como consta en el documento de extracto expedido por el secretario técnico del Subcomité.

35. Que la Dirección Técnica Administrativa y Financiera del IDU, mediante Acto Administrativo justificó, en su calidad de Ordenadora del Gasto, la suscripción del presente contrato mediante 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. Así mismo, el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, consagra la titularidad de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor como causal para adelantar la modalidad de selección referida, 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)

36. Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales.

37. Que la Dirección Técnica de Gestión Contractual ha verificado el cumplimiento de los requisitos legales, y considera jurídicamente procedente suscribir el presente contrato, teniendo en cuenta los documentos previos y fundamentos allegados por la Subdirección Técnica de Recursos

Tecnológicos y por la Dirección Técnica Administrativa y Financiera para suscribir el presente contrato, dando aplicación a las normas que rigen sobre la materia y el Manual de Gestión Contractual del IDU vigente, que se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA – OBJETO: 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.

PARÁGRAFO: Alcance del Objeto: 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.

SEGUNDA – PLAZO: El plazo de 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 perfeccionamiento y ejecución establecidos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y los demás que se señale al efecto en los documentos que integran el presente contrato.

TERCERA – PRÓRROGAS, ADICIONES Y MODIFICACIONES: Si por circunstancias previamente revisadas y aprobadas por el Supervisor y el **IDU**, se requiere prorrogar, adicionar y/o modificar el contrato, las partes suscribirán el respectivo contrato de acuerdo con las disposiciones legales.

El **CONTRATISTA** deberá hacer la petición de suscripción del respectivo documento con una antelación no menor de diez (10) días hábiles a la fecha de vencimiento del plazo originalmente estipulado, anexando para ello los documentos soporte.

PARÁGRAFO: Cuando por causas imputables al **CONTRATISTA** se requiera prorrogar el plazo del contrato para ejecutar el objeto contractual y evitar un perjuicio mayor para la entidad, todos los costos que se generen por esta prórroga serán por cuenta del **CONTRATISTA**, dichos valores serán descontados por el **IDU** de las actas mensuales y/o acta de liquidación, para lo cual con la firma de este contrato se autoriza al **IDU** a realizar el respectivo descuento. En virtud de la aplicación de esta disposición no se entiende que el **IDU** renuncie a ejercer su potestad sancionatoria.

CUARTA – VALOR: 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. IDU-1444-2026, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU Y MILLENIUM BPO S.A.

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 hasta SEIS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE. **($6.390.907)**.

PARÁGRAFO PRIMERO. 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, entre ellos los siguientes:

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: El valor del contrato, no será objeto de ajustes de cambio de vigencia, en el evento en que ocurran deberán ser asumidos por el contratista.

QUINTA – APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: El pago de la suma estipulada en este contrato, se sujetará a la apropiación presupuestal correspondiente y específicamente al Certificado de Disponibilidad Presupuestal, expedido por la Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad del **IDU**.

Número	Fecha de Expedición	Valor	Expedido por
3141	9/07/2026	$40.027.257	STPC

SEXTA – FORMA DE PAGO: 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 así:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. IDU-1444-2026, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU Y MILLENIUM BPO S.A.

ITEM	DESCRIPCIÓN	Valor Unitario IVA Incluido
1	Transacciones/Respuesta Chatbot Smart	$207,00
2	Transferencias de chat	$207,00
3	Transacciones/Respuesta Chatbot WhatsApp	$207,00
4	Hora de Desarrollo correspondientes a requerimientos evolutivos o modificaciones	$194.350,00

Para proceder al pago, el contratista deberá anexar los siguientes documentos o certificaciones:

1. Factura debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario.
2. El contratista deberá ingresar al aplicativo SIGPAGOS y subir la totalidad de los documentos indicados en la Guía de pago a terceros.
3. Recibo a satisfacción expedido por parte del supervisor asignado por el **IDU** y trámite del cobro dentro del periodo establecido por el Instituto.
4. Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007.
5. Certificación de cumplimiento de las obligaciones laborales y de pago de aportes a la seguridad social y parafiscales, de conformidad con lo señalado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 (Si es Persona Jurídica), la Ley 828 de 2003 y el Decreto 1703 de 2002 (Si es Persona Natural).
6. Y todos los demás documentos requeridos por el Instituto en el Manual o Guía de pago a Terceros, o los documentos que los modifiquen o sustituyan.

En implementación a la Ley 2024 de 2020 - “Ley de pagos a plazos justos”, del Decreto Reglamentario 1733 de 2020 y el art. 368 del Decreto Distrital 640 de 2025; el plazo de pago a contratistas será máximo de treinta (30) días calendario luego de recibido el bien o servicio que determine la cláusula contractual, siempre y cuando se cuente con el recibo a satisfacción por parte del supervisor o interventor y con el cumplimiento de todos los demás requisitos que correspondan a cargo del contratista. Así como cumplir con todos y cada uno de los aspectos señalados en el procedimiento, implementado mediante la Resolución No. SDH-000191 del 22 de septiembre de 2017, expedida por la Secretaría Distrital de Hacienda, o la que se encuentre vigente.

De esa manera, el pago se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura, cuadro de control financiero y certificación de recibo a satisfacción expedida por el supervisor designado por la entidad.

El **IDU**, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la radicación de la factura podrá formular por escrito las observaciones u objeciones que tenga a esta y soportes que presente para el pago al Contratista.

Durante el tiempo que utilice el contratista, para analizar y decidir sobre las observaciones formuladas por el Instituto de Desarrollo Urbano, se suspenderá el plazo para el pago, tiempo que no se contará para la acusación de interés moratorio alguno, y una vez realizada las aclaraciones pertinentes por parte del contratista, se reanudará dicho plazo.

PARÁGRAFO PRIMERO: 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El **CONTRATISTA** con la suscripción del Contrato, acepta que en el evento que los valores a pagar tengan centavos, estos se ajusten o aproximen al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor o menor a 50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total del contrato, de sobrepasarlo se acepta que sea ajustado a dicho valor en el último pago

SÉPTIMA – INTERESES DE MORA: De conformidad con la Ley 1231 de 2008, las partes acuerdan que el CONTRATISTA indicará en sus facturas que el **IDU** deberá pagar las sumas pactadas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la orden de pago debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los anexos exigidos por el **IDU** para su radicación) y aprobada por el IDU.

PARÁGRAFO: Los intereses de mora se cancelarán de conformidad con lo señalado en el numeral 8 del artículo 4 de la Ley 80 de 1993, en concordancia con el artículo 2.2.1.1.2.4.2 del Decreto 1082 de 2015.

OCTAVA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

El **CONTRATISTA** será responsable de la ejecución completa y oportuna del contrato.

Para tales efectos, el **CONTRATISTA** deberá realizar todas las acciones a su costa y riesgo, tendientes al cabal cumplimiento de este contrato y tendrá a su cargo incluyendo, pero sin limitarse, las siguientes obligaciones, además de todas aquellas que se encuentren contenidas en: las normas constitucionales, legales o reglamentarias aplicables; pliegos de condiciones y documentos que lo integran; la propuesta; Manuales, Guías, Planes y Procedimientos del **IDU** vigentes durante la ejecución del contrato; en otras cláusulas del contrato en cada una de sus etapas; las que sin encontrarse contenidas en cada capítulo o cláusula del contrato resulten aplicables técnicamente a las etapas; y las que se desprendan de su naturaleza:

OBLIGACIONES GENERALES:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. IDU-1444-2026, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU Y MILLENIUM BPO S.A.

1. Garantizar la confidencialidad de la información de acuerdo con la política de seguridad y privacidad de la información del **IDU**.
2. Ejecutar el objeto del contrato llevando a cabo todas las labores y actividades en los términos de la oferta presentada, las especificaciones técnicas establecidas en estos estudios previos y los contenidos en los documentos precontractuales y contractuales.
3. Atender los requerimientos que efectúe el Instituto a través del supervisor del contrato.
4. Cumplir con las normas ambientales y de seguridad industrial que estén relacionados con la ejecución del presente contrato.
5. Actuar con suma diligencia en la ejecución del servicio contratado.
6. Responder por los daños y perjuicios hasta por culpa leve, cuando se cause perjuicio a terceros en la ejecución del objeto contratado, cuando estos sean debidamente comprobados.
7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilataciones y en trabamientos que pudieran presentarse.
8. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o a la que tenga acceso y responderá patrimonialmente por los perjuicios que su divulgación y/o utilización indebida por sí o por un tercero, cause a la administración o a terceros.
9. Ejecutar el objeto del contrato llevando a cabo todas las obligaciones y actividades necesarias para su cumplimiento.
10. Contar con los recursos técnicos necesarios, para desarrollar las actividades relacionadas al objeto del contrato.
11. Sostener los precios señalados en la oferta durante el término de ejecución del contrato.
12. Utilizar el personal idóneo y técnicamente capacitado para la ejecución del objeto contractual.
13. Entre el **CONTRATISTA**, su personal y el **IDU**, no existe, ni existirá vínculo laboral alguno. En consecuencia, el contratista responderá de manera exclusiva por el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que haya lugar. Así mismo, el contratista, deberá tener afiliado a dicho personal al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos profesionales) de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios. Igualmente, deberá presentar la certificación de cumplimiento de obligaciones laborales establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
14. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA AMBIENTAL: Es obligación del **CONTRATISTA**, divulgar y aplicar la política ambiental, de seguridad y salud ocupacional establecida por el **IDU** al ejecutar sus actividades o servicios sin crear riesgo para la salud, la seguridad o el ambiente. La cual se encuentra disponible en la dirección web: www.idu.gov.co/la_entidad/sigi/g-ambiental. El **CONTRATISTA** deberá tomar todas las medidas conducentes a evitar la contaminación ambiental, la prevención de riesgos durante la ejecución de sus operaciones o actividades y cumplirá con todas las leyes ambientales, de seguridad y salud ocupacional, aplicables. El **CONTRATISTA** no dejará sustancias o materiales nocivos para la flora, fauna o salud humana, ni contaminará la atmósfera, el suelo o los cuerpos del agua. La violación de estas normas, se considerará incumplimiento grave del contrato, y el **IDU** podrá aplicar la cláusula penal o multas a que hubiere lugar, sin perjuicio de las demás acciones legales o sanciones que adelante la autoridad o ente competente de orden Distrital o Nacional.
15. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL: El **CONTRATISTA** deberá adoptar todas las medidas de seguridad industrial y salud ocupacional que prevengan la ocurrencia

de accidentes durante la ejecución del objeto contractual y deberá dotar a sus empleados de los elementos de seguridad industrial y de protección personal necesarios para la ejecución de las labores propias del contrato. Será responsabilidad del **CONTRATISTA** salvaguardar la seguridad de todas las personas vinculadas por él mismo a la prestación del servicio y a los funcionarios contratistas y ciudadanía que pueda ser afectada en cualquier actividad en desarrollo del contrato que él o sus empleados desarrolle. Los elementos de seguridad industrial serán los necesarios para el tipo de actividad que se desarrolle en cumplimiento del contrato. Así mismo, los operarios del **CONTRATISTA** no deberán manipular equipos ni insumos que se encuentren por fuera de los establecidos de manera específica para la ejecución del contrato. En todo caso el **CONTRATISTA** está obligado a implementar las directrices del Decreto 1072 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

A. OBLIGACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

Además de las derivadas de la esencia y naturaleza del contrato, tendrá entre otras las siguientes:

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 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.

NOVENA – **OBLIGACIONES DEL IDU:** Serán a cargo del **IDU** las siguientes obligaciones:

1. Realizar los pagos en la forma contemplada en este contrato.
2. Prestar su colaboración para el cumplimiento de las obligaciones del **CONTRATISTA**.
3. Facilitar la información para que el **CONTRATISTA** pueda desarrollar el objeto de este contrato.
4. Suscribir –conjuntamente con el **CONTRATISTA**– las actas y los demás documentos cuya suscripción deba hacerse de conformidad con este contrato.
5. Solicitar al **CONTRATISTA** la información que las autoridades de control y vigilancia del sector que sean competentes requieran sobre la ejecución del presente contrato.
6. Obrar con lealtad y buena fe en el desarrollo del contrato.
7. Observar el debido cuidado en el manejo de los bienes materiales, propiedad intelectual y datos personales del **CONTRATISTA**, mientras estén bajo el control y organización del IDU, dando cumplimiento a las normas vigentes aplicables en cada caso. Sin perjuicio de lo anterior, en cada caso particular se tendrá en cuenta lo previsto en el presente contrato sobre la responsabilidad en el manejo de tales bienes materiales, propiedad intelectual y datos personales del **CONTRATISTA**.

DÉCIMA – SUPERVISIÓN: Teniendo en cuenta las características del objeto contratado, la supervisión del contrato por parte del INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU será ejercida por el Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos y/o el funcionario que el ordenador de gasto designe.

DÉCIMA PRIMERA – GARANTÍAS: El **CONTRATISTA**, se compromete a constituir a favor del IDU y a satisfacción del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, y demás normas legales que rigen la materia, una Garantía Única, cuyo objeto es garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan del

contrato, con los amparos establecidos legalmente y en las cuantías y términos que se determinan a continuación:

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 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

PARÁGRAFO PRIMERO: Las vigencias de todos los amparos deberán ajustarse a las fechas del acta de inicio del contrato, igualmente deberán ajustarse al suscribir cualquier tipo de modificación del contrato, como las actas de suspensión, reinicio, adiciones, prórrogas y liquidación; en todo caso, se deberán ajustar los amparos de la póliza al valor final y a la fecha de liquidación del contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El hecho de la constitución de estos amparos no exonera al **CONTRATISTA** de las responsabilidades legales en relación con los riesgos asegurados. Dentro de los términos estipulados en este contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa del **IDU**.

PARÁGRAFO TERCERO: Dentro de los términos estipulados en este contrato, ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado o modificado sin la autorización expresa del **IDU**. El **CONTRATISTA** deberá mantener vigente las garantías, amparos y pólizas a que se refiere esta cláusula, y serán de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan. Si el **CONTRATISTA** se demora en modificar las garantías, éstas podrán variarse por la aseguradora o banco a petición del **IDU** y a cuenta del **CONTRATISTA**, quien por la firma del presente contrato autoriza expresamente al **IDU** para descontar los valores respectivos de los saldos que hubiere a su favor, previa facturación del servicio prestado y una vez realizadas las deducciones y/o retenciones por tributos a que haya lugar, sin perjuicio de las acciones legales que el **IDU** pueda ejercer en su contra.

PARÁGRAFO CUARTO: La garantía única requiere aprobación en el SECOP, de la Dirección Técnica de Gestión Contractual del IDU o de la dependencia que tenga tal función, para la ejecución del contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: Las únicas exclusiones aceptables para las pólizas que se constituyan en relación con el presente contrato serán las señaladas en el artículo 2.2.1.2.3.2.3 del Decreto 1082 de 2015, las demás exclusiones se entenderán por no escritas.

PARÁGRAFO SEXTO: Lo dispuesto en este numeral en cuanto a la aprobación de la garantía, no obsta para que en cualquier momento de la ejecución y/o liquidación del contrato que el **IDU** advierta que la Garantía Única de Cumplimiento no cumple con alguno de los requisitos exigidos en este Contrato o las normas que regulen la materia, pueda exigir al **CONTRATISTA** la corrección, ampliación o adecuación de dicha Garantía, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el requerimiento escrito que para el efecto deberá formularle el **IDU**, so pena de hacerse acreedor a las multas establecidas en la cláusula correspondiente del contrato.

DÉCIMA SEGUNDA – MULTAS: En caso de retardo o mora por parte del **CONTRATISTA** en el cumplimiento de las obligaciones surgidas del presente contrato, éste pagará al IDU, una suma equivalente al uno por mil (1X1000) del valor total del contrato, por cada día calendario que transcurra desde la fecha prevista para el cumplimiento de dichas obligaciones y hasta cuando estas efectivamente se cumplan, sin que el total de las mismas exceda el 10% del valor del contrato. El trámite sancionatorio se adelantará de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción) y demás normas y procedimientos vigentes.

PARÁGRAFO PRIMERO: La imposición de la multa atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad de la obligación incumplida.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago o deducción de las multas no exonerará al **CONTRATISTA** del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del ofrecimiento y de su aceptación.

PARÁGRAFO TERCERO: En caso de proceder la imposición de multas, de conformidad con la normativa vigente, el CONTRATISTA, autoriza expresamente a la Entidad con la firma del presente contrato, a realizar los descuentos correspondientes de los saldos a su favor, previo a efectuar las retenciones de tributos a que haya lugar, sobre dichos saldos a favor.

DÉCIMA TERCERA – CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA. En caso de presentarse por parte del CONTRATISTA incumplimiento parcial o total del contrato o por incurrir en mora o retardo en el cumplimiento de las obligaciones éste pagará a título de cláusula penal pecuniaria al **IDU**, una suma equivalente hasta el veinte por ciento (20%) del valor total del contrato. La tasación de la cláusula penal atenderá criterios de oportunidad, razonabilidad, proporcionalidad y gravedad del incumplimiento. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como una estimación anticipada de perjuicios que el **CONTRATISTA** cause al **IDU**. El valor pagado como cláusula penal

no es óbice para demandar ante del juez del contrato, la indemnización integral de perjuicios causados si estos superan el valor de la cláusula penal.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago o deducción de la cláusula penal no exonerará al **CONTRATISTA**, del cumplimiento de sus obligaciones emanadas del Contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de proceder a la aplicación de la cláusula penal, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el **CONTRATISTA**, autoriza expresamente a la entidad con la firma del presente Contrato, para hacer el descuento correspondiente de los saldos a él adeudados por la Entidad, previo a practicar las retenciones por tributos a que haya lugar o en su defecto se hará efectivo el amparo de cumplimiento de la Garantía Única.

DÉCIMA CUARTA – PROCEDIMIENTO PARA LA DECLARATORIA DE INCUMPLIMIENTO, APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA PENAL, LA IMPOSICIÓN DE MULTAS, Y DEMÁS SANCIONES. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el **IDU** tendrá la facultad de imponer las multas, y/o aplicar la cláusula penal y demás sanciones, mediante acto administrativo, garantizando el debido proceso en el desarrollo de la actuación administrativa correspondiente, de acuerdo con el procedimiento establecido por la ley.

DÉCIMA QUINTA: TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERAL: Se entienden incorporadas al contrato las cláusulas excepcionales a que se refieren los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 80 de 1993.

DÉCIMA SEXTA: CADUCIDAD: Reunidos los supuestos legales para su aplicación, el **IDU** declarará la caducidad administrativa de este contrato, de acuerdo con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993, la Ley 40 de 1993, la Ley 418 de 1997 y la Ley 548 de 1999, siguiendo el procedimiento previsto en el presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: En la Resolución que declare la caducidad, se dará por terminado el Contrato y se ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se podrá decretar la caducidad del presente contrato, si llegaren a reunirse los supuestos contemplados en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993, que dispone: “Sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar, cuando algún directivo de una empresa nacional o extranjera, o su delegado oculten o colaboren en el pago de la liberación de un secuestro de un funcionario o empleado de la misma, o de una de sus filiales, el Gobierno quedará facultado para decretar la caducidad de los contratos que esta empresa tenga suscritos con entidades estatales. En caso de que el hecho sea cometido por un funcionario o delegado de un subcontratista de la anterior, si ésta es extranjera, el Gobierno ordenará su inmediata expulsión del país. Los subcontratistas nacionales serán objeto de las sanciones previstas en esta ley.

DÉCIMA SÉPTIMA – CESIÓN: El **CONTRATISTA** no podrá ceder el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA – SUBCONTRATACIÓN: El CONTRATISTA podrá subcontratar parcialmente la ejecución del contrato con personas naturales o jurídicas que tengan la idoneidad y capacidad para desarrollar la actividad subcontratada. No obstante, lo anterior, el **CONTRATISTA** continuará siendo el único responsable ante el **IDU** por el cumplimiento de las obligaciones del contrato y la celebración de subcontratos. En todo caso, el **IDU** se reserva el derecho a solicitar al **CONTRATISTA** cambiar al (los) subcontratista(s) cuando, a su juicio, éste (os) no cumpla(n) con las calidades mínimas necesarias para la ejecución de la(s) labor(es) subcontratada(s). Entre el **IDU** y el subcontratista no se configura vínculo contractual alguno y el **CONTRATISTA** mantendrá indemne al IDU frente a las obligaciones que adquiera con aquel.

DÉCIMA NOVENA – INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL ENTRE EL IDU, Y EL CONTRATISTA O SU PERSONAL. Este contrato es de naturaleza Estatal, regida por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, y sus decretos reglamentarios, por lo tanto, EL **CONTRATISTA** ejecutará el presente contrato con sus propios medios y con plena autonomía técnica y administrativa y el personal que vincule durante la ejecución del contrato será de su libre escogencia, debiendo cumplir con todos los requisitos exigidos en los documentos del proceso de selección y, entre el **CONTRATISTA**, el personal que éste contrate y el **IDU** no existe, ni existirá vínculo laboral alguno. En consecuencia, el **CONTRATISTA** responderá de manera exclusiva por el pago de honorarios, salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral y contractual a que haya lugar. Así mismo, el **CONTRATISTA** deberá verificar y/o cumplir con la afiliación y pago, de dicho personal, al Sistema de Seguridad Social integral (salud, pensiones y riesgos laborales) y a la Caja de Compensación Familiar, ICBF y SENA, cuando haya lugar, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente aplicable.

PARÁGRAFO PRIMERO: Por las razones anteriormente expuestas, el IDU se exime del pago de cualquiera de estas obligaciones, que asumirá el **CONTRATISTA**, el cual expresamente exime al IDU de las mismas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Lo pactado en esta cláusula se hará constar expresamente en los contratos que celebre el **CONTRATISTA** con el personal que emplee para la ejecución de este contrato.

VIGÉSIMA – INDEMNIDAD: El **CONTRATISTA** mantendrá indemne al **IDU** de los reclamos, demandas, acciones legales y costas que surjan con ocasión del uso de patentes, diseños, invenciones o derechos de autor que sean utilizados para la ejecución del contrato y que sean propiedad de terceros. Se considerarán hechos imputables al **CONTRATISTA** las acciones y omisiones de su personal, sus asesores, SUBCONTRATISTA(s) o proveedores, así como el personal de éstos, que ocasionen deficiencias en los compromisos adquiridos o causen incumplimientos.

PARÁGRAFO: En caso de demandas, reclamaciones o acciones legales contra el **IDU** y que sean responsabilidad del **CONTRATISTA**, por sus acciones u omisiones, o de su personal, asesores, subcontratista(s) o proveedores, y del personal de éstos, que ocasionen daños a terceros, conforme

a lo pactado en este contrato, éste será notificado, obligándose a mantener indemne al IDU y a responder por dichas reclamaciones y todos los costos que se generen.

VIGÉSIMA PRIMERA – LIQUIDACIÓN: El presente Contrato se liquidará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del Contrato o la expedición del acto administrativo que ordene su terminación, de conformidad con lo estipulado en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado parcialmente por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 217 del Decreto-Ley 019 de 2012, y lo previsto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO: Si el **CONTRATISTA** no se presenta para efectos de la liquidación del contrato, o las partes no llegan a ningún acuerdo, el **IDU** tendrá la facultad de liquidarlo en forma unilateral, dentro de los dos (2) meses siguientes al término inicialmente pactado, si vencido el plazo anteriormente establecido, no se ha efectuado la liquidación, la misma podrá ser realizada, de mutuo acuerdo o unilateralmente, en cualquier tiempo dentro de los dos años siguientes al vencimiento de los términos aquí previstos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

VIGÉSIMA SEGUNDA – INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO: Este Contrato será interpretado según las reglas que se establecen en esta cláusula, además de aquellas que resulten aplicables de conformidad con lo previsto en la Ley 80 de 1993, en especial los artículos 13 y 28 de la Ley 80 de 1993 y demás normatividad aplicable.

Así mismo, el contrato deberá interpretarse de forma integral y concordada de tal manera que exista coherencia entre sus cláusulas, y entre este y los siguientes documentos que lo conforman y que en orden de prelación son: el documento de estudios previos, la oferta del contratista, los manuales, planes, procedimientos y guías vigentes en el **IDU**.

En caso de presentarse alguna contradicción dentro de un mismo documento, prevalecerá lo reglado en el numeral, párrafo o texto posterior.

VIGÉSIMA TERCERA – DOCUMENTOS DEL CONTRATO: Hacen parte integral del presente Contrato los estudios previos, sus anexos, la propuesta presentada por el **CONTRATISTA**, Manuales, Planes, Guías y Procedimientos del **IDU** vigentes durante la ejecución del contrato y demás documentos que lo integran.

VIGÉSIMA CUARTA – ENTENDIMIENTO: Se entiende que las partes conocen, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas del contrato y sus apartes. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, no afecta sino a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no afectan la interpretación de su contenido. En general, se da por comprendido el contrato en forma integral.

VIGÉSIMA QUINTA – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: En caso de presentarse controversias o diferencias entre las partes relacionadas entre otros con existencia,

celebración, ejecución, liquidación y en general cualquier asunto relativo a este contrato, se podrá recurrir al arreglo directo como mecanismo de solución directa de controversias contractuales previsto en la Ley 80 de 1993, Ley 1563 de 2012 y de conformidad con los procedimientos legales establecidos por las normas vigentes.

Las partes acuerdan que el evitar o resolver prontamente las controversias es crucial para la ejecución fluida del contrato y el éxito de las obras, productos o servicios a entregar, por lo que harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan en desarrollo del mismo.

VIGÉSIMA SEXTA – IMPUESTOS: Todos los impuestos, contribuciones y tasas que se causen por razón de la suscripción, desarrollo, ejecución y liquidación del Contrato, con excepción de los que estrictamente correspondan al **IDU**, son de cargo exclusivo del **CONTRATISTA**.

En materia de Tributos, el **IDU** practicará las retenciones que establezca la normatividad vigente, sobre las facturas y cualquier suma que constituya ingreso gravado tributariamente para el **CONTRATISTA** y en general sobre los ingresos tributarios objeto de este contrato, que se llegaren a compensar con otras deudas del **CONTRATISTA**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA – COMPROMISOS ANTICORRUPCIÓN: El **CONTRATISTA** deberá dar cabal cumplimiento a los compromisos anticorrupción, apoyando la acción del Estado Colombiano y del **IDU** para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas. Dentro de este marco, El **CONTRATISTA** se compromete a impartir instrucciones a todos sus empleados y agentes, así como a cualesquiera representantes suyos, exigiéndoles el cumplimiento en todo momento de las leyes de la República de Colombia y especialmente de aquellas que rigen la presente contratación, y les impondrá la obligación de no ofrecer o pagar sobornos, o cualquier halago corrupto, a los funcionarios del I**DU**.

VIGÉSIMA OCTAVA – CONFIDENCIALIDAD: El **CONTRATISTA** no revelará ninguna información confidencial que reciba del **IDU** con ocasión de la ejecución del contrato, sin el previo consentimiento por escrito del **IDU**, salvo que: **A)** Exista obligación de conformidad con la ley o por mandato judicial o administrativo; o **B)** La respectiva información sea de dominio público.

Se tendrán como documentos confidenciales:

1) Aquellos documentos que estén protegidos por derechos de autor.
2) Información y/o documentos no considerados como información pública, que pueda implicar ventajas para terceros a la hora de presentarse a procesos de selección convocados por el **IDU**. Lo anterior en concordancia con lo estipulado en la Cláusula de Obligaciones del presente contrato.

Esta información confidencial, sea o no de propiedad del **IDU**, incluye bases de datos, instructivos, instrucciones, actas, comunicaciones, planos, diseños, información tributaria, legal, técnica, tecnológica, financiera, y de todo tipo.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. IDU-1444-2026, CELEBRADO ENTRE EL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU Y MILLENIUM BPO S.A.

El **CONTRATISTA** se obliga con el **IDU** a manejar la información confidencial empleando para tal fin idénticos dispositivos, medidas y procedimientos de seguridad que los utilizados para proteger su propia documentación confidencial, de acuerdo con lo establecido por la legislación en materia de propiedad industrial, intelectual y protección de datos de carácter personal.

Así mismo, El **CONTRATISTA** garantizará que el personal a su cargo respete la confidencialidad de la información en los términos ya anotados.

Esta obligación no cesará con la terminación del plazo de ejecución del contrato o con su liquidación, sino hasta cuando el **IDU** precise al Contratista/Consultor/Interventor que la información ha dejado de ser confidencial.

VIGÉSIMA NOVENA – AMBIENTAL: Es obligación del **CONTRATISTA**, divulgar y aplicar la política ambiental, de seguridad y salud ocupacional establecida por el IDU al ejecutar sus actividades o servicios sin crear riesgo para la salud, la seguridad o el ambiente. El **CONTRATISTA** deberá tomar todas las medidas conducentes a evitar la contaminación ambiental, la prevención de riesgos durante la ejecución de sus operaciones o actividades y cumplirá con todas las leyes ambientales, de seguridad y salud ocupacional, aplicables. El **CONTRATISTA** no dejará sustancias o materiales nocivos para la flora, fauna o salud humana, ni contaminará la atmósfera, el suelo o los cuerpos del agua. La violación de estas normas, se considerará incumplimiento grave del contrato, y el **IDU** podrá aplicar la cláusula penal o multas a que hubiere lugar, sin perjuicio de las demás acciones legales o sanciones que adelante la autoridad o ente competente de orden Distrital o Nacional.

TRIGÉSIMA – RÉGIMEN JURÍDICO Y LEGAL: El presente contrato se rige por las leyes colombianas y está sometido a los tribunales nacionales.

TRIGÉSIMA PRIMERA – DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales y fiscales, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, D.C.

TRIGÉSIMA SEGUNDA – LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Para todos los efectos legales, el lugar de ejecución de la presente contratación es la ciudad de Bogotá D.C., instalaciones de la sede principal del Instituto de Desarrollo Urbano - **IDU**. Calle 22 N° 6 – 27 - Piso 4. Lo anterior sin perjuicio que el lugar de ejecución pueda cambiar en caso de algún imprevisto, para lo cual EL **CONTRATISTA** deberá mantener la prestación del servicio en nuevas sedes, sin que el servicio sea interrumpido y sin generar mayores costos a la entidad.

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

TRIGÉSIMA TERCERA – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se perfecciona con la suscripción del mismo por las partes y la aprobación en Secop II. De conformidad con el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150

de 2007, y el artículo 2.2.1.1.2.3.1 del Decreto 1082 de 2015, para su ejecución requiere de la expedición del registro presupuestal, aprobación de la garantía única, por parte de la Dirección Técnica de Gestión Contractual del **IDU** y la suscripción del acta de inicio.

Para constancia, se firma en Bogotá, D.C.

POR EL IDU,	**POR EL CONTRATISTA,**
MARYID BETTY CASTAÑEDA ROMERO	**ANDRÉS EDUARDO ZULUAGA CAMACHO**
Directora Técnica Administrativo y Financiera	Representante Legal
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	**MILLENIUM BPO S.A.**

Aprobó: Iván Sarmiento Galvis – Director Técnico de Gestión Contractual
José Alfredo Ruiz Peralta – Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos

Revisó: Liliana Riaño Amaya – Asesora DTGC
Catalina López Contreras – STRT
Laura Jinete Solano – STRT
Gina García Montiel – STRT
Nelson Forigua – DTAF
Johanna Cuadros – DTAF

Proyecto: Sebastián Rodríguez Reyes – Abogado Contratista DTGC