INFORME EJECUCIÓN
Contrato IDU-1444-2026
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECURSOS TECNOLÓGICO
Informe Agosto de 2026

© Instituto de Desarrollo Urbano -IDU, 2019

Tabla de Contenido

1. OBJETO CONTRACTUAL. 3

2. DATOS DEL CONTRATO 3

3. ACTIVIDADES REALIZADAS 3

   3.1 Transferencias Chat BOT IDU 4

INFORME DE EJECUCIÓN CONTRATO IDU-1444-2026

1. OBJETO CONTRACTUAL.

RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA LICENCIA DE USO Y ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT) IMPLEMENTADO EN EL WHATSAPP Y EN LA PÁGINA WE

INTERACCIONES POR OPCIÓN

Fecha	Total Chats	Paso a Agente	Envio a Encuesta	Abandonos	1- Trámites y servicios	2- Preguntas frecuentes	3- Peticiones ciudadanas	4- Radicación de correspondencia
10/08/2026	0	10	47	0	0	0	0	0
11/08/2026	0	11	64	0	0	0	0	0
12/08/2026	0	10	34	0	0	0	0	0
13/08/2026	0	12	17	0	0	0	0	0
14/08/2026	0	14	18	0	0	0	0	0
15/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
16/08/2026	0	0	1	0	0	0	0	0
17/08/2026	0	5	3	0	0	0	0	0
18/08/2026	0	12	15	0	0	0	0	0
19/08/2026	0	10	53	0	0	0	0	0
20/08/2026	0	5	25	0	0	0	0	0
21/08/2026	0	4	27	0	0	0	0	0
22/08/2026	0	0	15	0	0	0	0	0
23/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
24/08/2026	0	18	62	0	0	0	0	0
25/08/2026	0	9	43	0	0	0	0	0
26/08/2026	0	8	34	0	0	0	0	0
27/08/2026	0	10	35	0	0	0	0	0
28/08/2026	0	5	31	0	0	0	0	0
29/08/2026	0	0	16	0	0	0	0	0
30/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
31/08/2026	0	34	123	0	0	0	0	0

B DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

2. DATOS DEL CONTRATO

Contratista	MILLENIUM BPO S.A
Fecha de inicio	10/08/2026
Fecha de terminación	10/02/2027
Valor inicial del Contrato	$ 40.027.257

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

El informe cubre las actividades desarrolladas por el CHATBOT durante el periodo de Agosto idu-1444 2026.

Se factura el periodo por 21 días, en atención al **Contrato IDU-1444-2026**

Se presentan a continuación las estadísticas por cada uno de los ítems considerados en el Contrato, durante el periodo a facturar.

3.1 Interacciones Chat BOT IDU

INTERACCIONES POR OPCIÓN

Fecha	Total Chats	Paso a Agente	Envío a Encuesta	Abandonos	1- Trámites y servicios	2- Preguntas frecuentes	3- Peticiones ciudadanas	4- Radicación de correspondencia
10/08/2026	0	10	47	0	0	0	0	0
11/08/2026	0	11	64	0	0	0	0	0
12/08/2026	0	10	34	0	0	0	0	0
13/08/2026	0	12	17	0	0	0	0	0
14/08/2026	0	14	18	0	0	0	0	0
15/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
16/08/2026	0	0	1	0	0	0	0	0
17/08/2026	0	5	3	0	0	0	0	0
18/08/2026	0	12	15	0	0	0	0	0
19/08/2026	0	10	53	0	0	0	0	0
20/08/2026	0	5	25	0	0	0	0	0
21/08/2026	0	4	27	0	0	0	0	0
22/08/2026	0	0	15	0	0	0	0	0
23/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
24/08/2026	0	18	62	0	0	0	0	0
25/08/2026	0	9	43	0	0	0	0	0
26/08/2026	0	8	34	0	0	0	0	0
27/08/2026	0	10	35	0	0	0	0	0
28/08/2026	0	5	31	0	0	0	0	0
29/08/2026	0	0	16	0	0	0	0	0
30/08/2026	0	0	5	0	0	0	0	0
31/08/2026	0	34	123	0	0	0	0	0

TRAFICO SESIONES Whatsapp

Criterio 1	Consultas Entrantes	Consultas Contestadas	Consultas Perdidas	Contestadas Antes del Umbral	Perdidas Despues del Umbral	Nivel Servicio	Nivel Abandono	Nivel Atencion	TMO	Transacciones
10/08/2026	61	61	0	61	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:22	926
11/08/2026	79	79	0	79	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	05:42	1,482
12/08/2026	55	55	0	55	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	07:05	915
19/08/2026	155	155	0	155	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:28	1,792
20/08/2026	120	120	0	120	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	07:12	1,552
21/08/2026	61	61	0	61	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:32	971
22/08/2026	46	46	0	46	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:12	869
23/08/2026	21	21	0	21	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:58	215
24/08/2026	102	102	0	102	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:50	1,763
25/08/2026	86	86	0	86	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:49	993
26/08/2026	61	61	0	61	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	07:05	984
27/08/2026	62	62	0	62	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	07:37	996
28/08/2026	58	58	0	58	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:26	983
29/08/2026	28	28	0	28	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	07:00	595
30/08/2026	12	12	0	12	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	06:20	434
31/08/2026	131	131	0	131	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	05:25	1,895
TOTAL	**1,471**	**1,471**	**0**	**1,471**	**0**	**100.00 %**	**0.00 %**	**100.00 %**	**10:12**	**17,365**

TRAFICO SESIONES CHAT

Criterio 1	Consultas Entrantes	Consultas Contestadas	Consultas Perdidas	Contestadas Antes del Umbral	Perdidas Despues del Umbral	Nivel Servicio	Nivel Abandono	Nivel Atencion	TMO	Transacciones
10/08/2026	44	44	0	44	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:21	355
11/08/2026	54	54	0	54	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:53	372
12/08/2026	43	43	0	43	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:31	363
13/08/2026	36	36	0	36	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:03	359
14/08/2026	40	40	0	40	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:00	345
15/08/2026	9	9	0	9	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:11	80
16/08/2026	1	1	0	1	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	01:58	10
17/08/2026	9	9	0	9	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:12	72
18/08/2026	54	54	0	54	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:51	398
19/08/2026	36	36	0	36	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:52	383
20/08/2026	18	18	0	18	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	05:45	297
21/08/2026	26	26	0	26	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	05:14	274
22/08/2026	6	6	0	6	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:14	66
23/08/2026	6	6	0	6	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:47	61
24/08/2026	60	60	0	60	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:44	450
25/08/2026	35	35	0	35	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:21	420
26/08/2026	27	27	0	27	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:53	274
27/08/2026	22	22	0	22	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	04:38	210
28/08/2026	20	20	0	20	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:56	201
29/08/2026	10	10	0	10	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	02:23	85
30/08/2026	8	8	0	8	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:35	79
31/08/2026	73	73	0	73	0	100.00 %	0.00 %	100.00 %	03:14	593
TOTAL	**830**	**830**	**0**	**830**	**0**	**100.00 %**	**0.00 %**	**100.00 %**	**04:00**	**5,747**

Detalle chat

tipo_usuario	sessionid	mensaje	fecha
JOHANA ACOSTA BAQU	8csrzv3723732	Si	08/31/26
Fulvia	8csrzv3723732	Señor ciudadano el horario de atención es de 07:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes	08/31/26
Fulvia	8csrzv3723732	Gracias por comunicarse con el IDU, hasta pronto. Le invito a evaluarme en una breve encuesta al finalizar esta sesión[command.FIN]	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	Hola, le damos la bienvenida a nuestro servicio de chat, mi nombre es Fluvia su asistente virtual ¡Me da gusto poder atenderlo!	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	Indiqueme en que le puedo colaborar[command.FIN]	08/31/26
LUIS MAURICIO DIAZ RI	nhf2of3723927	El proceso de recuperacion de contrasela no es exitoso, no me llega el correo	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	Para consultar información diríjase a: https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/preguntas-frecuentes/otras-entidades	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Hola, le damos la bienvenida a nuestro servicio de chat, mi nombre es Fluvia su asistente virtual ¡Me da gusto poder atenderlo!	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	[json.button][{"message": "¿La información proporcionada fue clara?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Indiqueme en que le puedo colaborar[command.FIN]	08/31/26
LUIS MAURICIO DIAZ RI	nhf2of3723927	No	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	[json.button][{"message": "Desea comunicarse con un operador?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
Cindy Cabrera	vm7vpz3723928	No me deja ingresar al portar para obtener mi certificado de valorización, adicional lo intento con el CHip e indica que no está registrado	08/31/26
LUIS MAURICIO DIAZ RI	nhf2of3723927	No	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Para requisitos visite el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-trámites-y-servicios/certificado-de-estado-de-cuenta-para-trámite-notarial	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Para generar certificado seleccione el siguiente enlace: https://webidu.idu.gov.co/ServiciosValorizacion/faces/site/generateCert.xhtml	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	[json.button][{"message": "¿La información proporcionada fue clara?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	Indiqueme en que le puedo colaborar[command.FIN]	08/31/26
Cindy Cabrera	vm7vpz3723928	No	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	[json.button][{"message": "Desea comunicarse con un operador?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
Cindy Cabrera	vm7vpz3723928	Si	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Señor ciudadano el horario de atención es de 07:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes	08/31/26
Fulvia	vm7vpz3723928	Gracias por comunicarse con el IDU, hasta pronto. Le invito a evaluarme en una breve encuesta al finalizar esta sesión[command.FIN]	08/31/26
Fulvia	nhf2of3723927	¿Continuas en línea?Selecciona una opción para continuar	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Hola, le damos la bienvenida a nuestro servicio de chat, mi nombre es Fluvia su asistente virtual ¡Me da gusto poder atenderlo!	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Indiqueme en que le puedo colaborar[command.FIN]	08/31/26
JHONNY HERRERA	dhdl943723964	Hola, necesito un paz y salvo de valorizacion pero el sistema no lo expide	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Para requisitos visite el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-trámites-y-servicios/certificado-de-estado-de-cuenta-para-trámite-notarial	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Para generar certificado seleccione el siguiente enlace: https://webidu.idu.gov.co/ServiciosValorizacion/faces/site/generateCert.xhtml	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	[json.button][{"message": "¿La información proporcionada fue clara?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
JHONNY HERRERA	dhdl943723964	No	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	[json.button][{"message": "Desea comunicarse con un operador?", "buttons":[{"Id":0, "Label":"Si"},{"Id":1, "Label":"No"}]}][command.FIN]	08/31/26
JHONNY HERRERA	dhdl943723964	Si	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Señor ciudadano el horario de atención es de 07:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes	08/31/26
Fulvia	dhdl943723964	Gracias por comunicarse con el IDU, hasta pronto. Le invito a evaluarme en una breve encuesta al finalizar esta sesión[command.FIN]	08/31/26

Detalle whatsapp

	tipo_usuario	sessionId	mensaje	fecha
28543	Fulvia	xdpknt3723973	Para requisitos visite el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-trámites-y-servicios/certificado-de-estado-de	08/31/26
28544	Fulvia	xdpknt3723973	Para generar certificado visite el siguiente enlace: https://webidu.idu.gov.co/ServiciosValorizacion/faces/site/generateCert.xhtm	08/31/26
28545	Fulvia	xdpknt3723973	¿La información proporcionada fue clara? Escriba *Si* o *No*	08/31/26
28546	Tata	xdpknt3723973	No	08/31/26
28547	Fulvia	xdpknt3723973	¿Desea comunicarse con un operador? Escriba Si o No	08/31/26
28548	Tata	xdpknt3723973	Si	08/31/26
28549	Fulvia	xdpknt3723973	Señor ciudadano el horario de atención es de 07:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes	08/31/26
28550	Fulvia	xdpknt3723973	Gracias por comunicarse con el IDU, hasta pronto. Le invito a evaluarme en una breve encuesta al finalizar esta sesión	08/31/26
28551	Daniela Lozano	50uth03723985	Hola	08/31/26
28552	Fulvia	50uth03723985	Hola, le damos la bienvenida a nuestro servicio de chat, mi nombre es Fluvia su asistente virtual ¡Me da gusto poder atenderlo!	08/31/26
28553	Fulvia	50uth03723985	Antes de comenzar, debe aceptar la política de protección de datos personales, puede consultarla aquí. 👇👇 https://mbpo.co	08/31/26
28554	Fulvia	50uth03723985	Escriba *Si* para aceptar o *No* para rechazar, si no acepta o se queda en silencio entenderemos que prefiere realizar su cons	08/31/26
28555	Daniela Lozano	50uth03723985	SI	08/31/26
28556	Fulvia	50uth03723985	Para iniciar, por favor podría indicarme su numero de identificación sin puntos ni espacios (Ejem:1934923)	08/31/26
28557	Daniela Lozano	50uth03723985	Si	08/31/26
28558	Fulvia	50uth03723985	Lo siento, el numero ingresado no es válido por favor podría indicarme su numero de identificación sin puntos ni espacios (Ejer	08/31/26
28559	Daniela Lozano	50uth03723985	80364829	08/31/26
28560	Fulvia	50uth03723985	Para continuar el proceso podría indicarme los siguientes datos: Nombres y apellidos	08/31/26
28561	Daniela Lozano	50uth03723985	Henry Lozano	08/31/26
28562	Fulvia	50uth03723985	Numero de Celular sin puntos ni espacios (Ejem:3166214030)	08/31/26
28563	Daniela Lozano	50uth03723985	3002039819	08/31/26
28564	Fulvia	50uth03723985	Correo electrónico	08/31/26
28565	Daniela Lozano	50uth03723985	heloso_1@hotmail.com	08/31/26
28566	Fulvia	50uth03723985	Indíqueme en que le puedo colaborar	08/31/26
28567	Daniela Lozano	50uth03723985	Como puedo descargar el certificado de paz y salvo de valorizacion ?	08/31/26
28568	Fulvia	50uth03723985	Para requisitos visite el siguiente enlace: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-trámites-y-servicios/certificado-de-estado-de	08/31/26
28569	Fulvia	50uth03723985	Para generar certificado visite el siguiente enlace: https://webidu.idu.gov.co/ServiciosValorizacion/faces/site/generateCert.xhtm	08/31/26
28570	Fulvia	50uth03723985	¿La información proporcionada fue clara? Escriba *Si* o *No*	08/31/26
28571	Fulvia	50uth03723985	¿Continuas en línea?Selecciona una opción para continuar	08/31/26
28572	Daniela Lozano	50uth03723985	No	08/31/26
28573	Fulvia	50uth03723985	¿Desea comunicarse con un operador? Escriba Si o No	08/31/26
28574	Daniela Lozano	50uth03723985	SI	08/31/26
28575	Fulvia	50uth03723985	Señor ciudadano el horario de atención es de 07:00 am a 4:30 pm de Lunes a Viernes	08/31/26
28576	Daniela Lozano	50uth03723985	Si	08/31/26
28577	Fulvia	50uth03723985	Gracias por comunicarse con el IDU, hasta pronto. Le invito a evaluarme en una breve encuesta al finalizar esta sesión	08/31/26

Las estadísticas Transferencias y Transacciones se originan desde el panel de control del CHATBOT.

Durante el periodo no se presentó novedad en el servicio

Laura Catalina López Contreras

Apoyo a la Supervisión/ Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.