

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Objeto: “PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DE BOGOTÁ, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO Y CULTURA TRIBUTARIA”

El presente documento, se expide con base en la desconcentración efectuada a esta Dirección de Asuntos Contractuales en el subnumeral vi. del literal b) del numeral 2.3.1.9 del Manual de Contratación de la Secretaría Distrital de Hacienda, el cual fue adoptado mediante Resolución No. SDH-000432 del 25 de noviembre de 2016, modificada mediante Resolución No. SDH-000489 del 9 de agosto de 2021 y Resolución No. SDH000122 del 1 de octubre de 2025.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR NEXURA INTERNACIONAL SAS, EL DÍA 9 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 10:19 A.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 1:

“Con fundamento en las disposiciones contenidas en el proyecto de pliego de condiciones, de manera respetuosa nos permitimos presentar las siguientes observaciones, con el fin de que sean objeto de pronunciamiento por parte de la Entidad:

1. OBSERVACIÓN AL NUMERAL 2.4.1 – EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, SUBNUMERAL V: Conforme a lo establecido en el numeral 2.4.1. Experiencia del Proponente, se observa que el requisito V exige acreditar experiencia específica en la contratación de mínimo doscientas (200) personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual).

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar el alcance de este requisito, indicando si dicha condición debe acreditarse en cada uno de los contratos aportados para demostrar la experiencia, o si es suficiente que al menos uno (1) de los contratos cumpla con este requisito, o, en su defecto, si es posible acreditarlo mediante la sumatoria de los contratos aportados.

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, se aclara y complementa la condición solicitada de la siguiente manera:

“v) Experiencia específica- Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual). Por lo menos uno (1) de los contratos debe acreditar la contratación de 200 personas en los canales dispuestos.

La anterior modificación, se verá reflejada en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No. 2:

“2. OBSERVACIÓN AL NUMERAL 2.4.1 – EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, SUBNUMERAL VI – TIEMPO DE EJECUCIÓN Y EXPERIENCIA CON EQUIPOS DE CÓMPUTO Y CONECTIVIDAD:

El requisito dispuesto en el subnumeral VI establece que se los proponentes deben acreditar un tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses y experiencia con equipos de cómputo y conectividad. En este sentido, solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar si estas condiciones deben acreditarse en cada uno de los contratos aportados, o si basta con que al menos uno (1) de los contratos reúna dichos requisitos.

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada:

Una vez revisada su observación, se aclara y complementa la condición solicitada de la siguiente manera:

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe tener experiencia con equipos de cómputo y conectividad y su ejecución no debe ser inferior a 10 meses.

La anterior modificación, se verá reflejada en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 3:

3. OBSERVACIÓN AL “OTROS REQUISITOS HABILITANTES” - ACREDITACIÓN DE LAS UNIDADES MÓVILES: *El pliego de condiciones dentro de las disposiciones de “OTROS REQUISITOS HABILITANTES”, subnumeral ii, que con la propuesta deberá presentarse la información correspondiente a dos (2) de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, esto es, una unidad móvil tipo furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetón estándar y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán encontrarse matriculados en Bogotá, aportando la documentación vigente, tales como SOAT, tarjeta de propiedad, revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, cuando aplique, así como acreditar el pago de los impuestos distritales al día para la vigencia 2026.*

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad permitir que este requisito pueda acreditarse mediante una carta de compromiso de disponibilidad de las unidades móviles, toda vez que exigir que los proponentes cuenten con dichos vehículos plenamente disponibles desde la presentación de la oferta, sin tener la calidad de adjudicatarios del proceso, constituye una exigencia desproporcionada que limita la participación de potenciales oferentes.

De igual forma, solicitamos que se permita acreditar la disponibilidad de las unidades móviles mediante un contrato de promesa de alquiler o un documento equivalente que garantice su disponibilidad en caso de resultar adjudicatario, teniendo en cuenta que ello satisface la finalidad perseguida por la Entidad sin imponer cargas excesivas a los proponentes durante la etapa precontractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La solicitud planteada no modifica la necesidad de que el futuro contratista cuente con las unidades móviles requeridas para la ejecución del contrato, sino que busca flexibilizar la forma de acreditar su disponibilidad en la etapa de presentación de ofertas, favoreciendo los principios de proporcionalidad, libre concurrencia, pluralidad de oferentes y selección objetiva previstos en la normativa de contratación estatal.

RESPUESTA:

Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma del contrato, en atención a su misionalidad de recaudo de impuestos y a la estrategia de atención territorial, la cual debe mantenerse de manera permanente durante todo el año.

La exigencia de disponibilidad de los servicios responde a la necesidad de garantizar la inmediatez en la ejecución de las funciones misionales, asegurando la prestación ágil y oportuna orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, se confirma lo establecido en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones. OTROS REQUISITOS HABILITANTES”, subnumeral ii,

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

OBSERVACIÓN No. 4:

4. OBSERVACIÓN AL REQUISITO V DE “OTROS REQUISITOS HABILITANTES”: De conformidad con lo establecido en el requisito V del numeral “Otros requisitos habilitantes”, la Entidad establece que: “Con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora aprobada por la Secretaría Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad.”

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar cuáles son las entidades recaudadoras aprobadas por la Secretaría Distrital de Hacienda que cumplen con la condición establecida en el pliego de condiciones.

Lo anterior, con el fin de que los proponentes puedan identificar las entidades habilitadas y estructurar adecuadamente sus propuestas, garantizando claridad frente a la forma de acreditación del requisito y evitando interpretaciones diferentes durante la etapa de evaluación.”

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada en: OTROS REQUISITOS HABILITANTES numeral V:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

v) Con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora

aprobada por la secretaria Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad.

Las entidades bancarias recaudadoras autorizadas son:

- Bancolombia
- Banco de Bogotá
- Davivienda
- Banco de Occidente
- Av Villas
- BBVA

La anterior modificación, se verá reflejada en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente Otros Requisitos Habilitantes del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 5:

“5. OBSERVACIÓN AL REQUISITO DE EXPERIENCIA PARA PROPONENTES PLURALES (CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES): El pliego de condiciones establece que, cuando el proponente esté conformado como consorcio o unión temporal, la experiencia acreditada será la sumatoria de las experiencias de sus integrantes, de conformidad con los parámetros establecidos; sin embargo, señala que todos los integrantes deben tener por lo menos un (1) contrato registrado con uno de los códigos UNSPSC y deberán sumar experiencia en valor que se debe acreditar como proponente.

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar si, en este sentido, todos los integrantes de un consorcio o unión temporal deben acreditar como mínimo un (1) contrato registrado en alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor, pero no necesariamente acreditar de manera individual la totalidad de las condiciones de experiencia específica establecidas en el numeral de experiencia, tales como:

- *(vi) Tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses y experiencia con equipos de cómputo y conectividad.*
- *(v) Experiencia específica relacionada con la contratación de mínimo doscientas (200) personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual)”*

Lo anterior, teniendo en cuenta que el requisito permite que la experiencia del proponente plural sea acreditada mediante la sumatoria de las experiencias de sus integrantes, por lo cual solicitamos precisar si las condiciones específicas asociadas a meses de ejecución y número de personas contratadas pueden ser acreditadas por la experiencia conjunta del consorcio o unión temporal, sin que cada integrante deba cumplirlas individualmente.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Una vez analizada la observación, la Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Por consiguiente, los requisitos relacionados con:

- El tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses y la experiencia con equipos de cómputo y conectividad.
- La experiencia específica en la contratación de mínimo doscientas (200) personas para la atención ciudadana presencial, telefónica o virtual.

Podrán ser acreditados mediante la experiencia aportada por uno o varios integrantes del consorcio o unión temporal, siempre que, en conjunto, el proponente plural cumpla con las condiciones mínimas exigidas en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 6:

“6. OBSERVACIÓN AL REQUISITO DE ACREDITACIÓN DE UNIDADES MÓVILES: El pliego de condiciones establece que con la propuesta se deberá presentar la información de dos (2) vehículos que serán utilizados como unidades móviles, correspondientes a una unidad móvil tipo furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetón estándar y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá y contar con la documentación vigente requerida.

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar si un mismo vehículo puede ser presentado por más de un proponente, siempre que cada uno acredite la disponibilidad del mismo mediante el respectivo contrato, acuerdo o documento suscrito con el propietario del vehículo. Lo anterior, teniendo en cuenta que el interés de la Entidad es asegurar la disponibilidad de las unidades móviles para la ejecución del contrato, disponibilidad que será exigible únicamente al oferente que resulte adjudicatario, quien será el único responsable de garantizar los recursos necesarios para la ejecución contractual.

En consecuencia, permitir que un mismo vehículo sea acreditado por diferentes oferentes durante la etapa de presentación de propuestas no afecta la finalidad del requisito y garantiza una mayor pluralidad de participantes dentro del proceso de selección.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada, adicionando la Nota 2 en **OTROS REQUISITOS HABILITANTES**, numeral ii:

“Nota 2: Los vehículos que se presenten solamente podrán ser usados por un proponente, la entidad no aprobará un vehículo para varios proponentes, la identificación se realizará por la placa de cada uno de los vehículos presentados. Los vehículos no pueden ser comprometidos para múltiples participantes”.

La anterior modificación, se verá reflejada en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente Otros Requisitos Habilitantes del Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No. 7:

“7. OBSERVACIÓN AL REQUISITO DE MATRÍCULA DE LAS UNIDADES MÓVILES: El pliego de condiciones establece que con la propuesta se deberá presentar la información de dos (2) vehículos que serán utilizados como unidades móviles, correspondientes a una unidad móvil tipo furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetón estándar y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá, aportando la documentación vigente requerida, tales como SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases, cuando aplique, y acreditar el pago de los impuestos distritales al día para la vigencia 2026.

Al respecto, respetuosamente solicitamos a la Entidad eliminar la exigencia de que los vehículos se encuentren matriculados en Bogotá, toda vez que lo relevante para la ejecución contractual es garantizar la disponibilidad efectiva de las unidades móviles, ya sea mediante propiedad, alquiler u otro mecanismo que permita su utilización durante la ejecución del contrato, así como que los vehículos cuenten con la documentación vigente y cumplan con las condiciones técnicas requeridas.

El hecho de que un vehículo se encuentre matriculado en otro municipio, como Soacha, Chía u otra jurisdicción, no implica que este no pueda ser utilizado para la ejecución del contrato ni limita su disponibilidad para prestar el servicio requerido por la Entidad, dado que la matrícula del vehículo no determina el lugar exclusivo donde puede operar.

Por lo anterior, solicitamos permitir que los vehículos puedan estar matriculados en cualquier jurisdicción, siempre que se garantice su disponibilidad y el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos exigidos.”

RESPUESTA:

La exigencia contemplada en numeral 2.4.1 el subnumeral X del numeral 6.4 de los Estudios Previos y en el Anexo Técnico responde a un criterio fundamental de coherencia y legitimidad institucional.

En el marco de la estrategia de cultura tributaria y atención en territorio, resulta procedente que la SDH promueva el cumplimiento del impuesto sobre vehículos automotores utilizando Unidades Móviles de

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Atención que tributen en la misma ciudad. En consecuencia, se ratifica que los vehículos destinados a la operación presencial en Bogotá D.C. se encuentren matriculados en la capital y al día con sus

obligaciones tributarias distritales.

Por lo anterior, se confirma el requisito observado.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR SMART ALLIANCE, EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 10:19 A.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No. 8:

"De conformidad con los términos establecidos en el pliego de condiciones, respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar y ajustar los requisitos habilitantes relacionados con la experiencia específica exigida al oferente y la disponibilidad de vehículos, en atención a los principios de proporcionalidad, selección objetiva y pluralidad de oferentes que rigen los procesos de contratación pública.

1. En primer lugar, frente al requisito establecido como "OTROS REQUISITOS HABILITANTES", en el cual se exige que:

"Al menos un (1) contrato debe tener en su objeto u obligaciones o actividades, una unidad móvil tipo vehículo automotor pasajeros 'Clase bus o buseta' o carga 'Clase Camión' de dos o más ejes que incluya el soporte logístico a personas".

Solicitamos respetuosamente a la Entidad eliminar dicha exigencia como condición de acreditación de experiencia habilitante, toda vez que la misma incorpora una condición técnica específica asociada a la disposición de vehículos tipo bus, buseta o camión, que no guarda relación directa con el objeto principal del proceso de contratación, cuyo propósito es:

"PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE ATENCIÓN DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DE BOGOTÁ, EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO Y CULTURA TRIBUTARIA".

En este sentido, el objeto contractual no corresponde a la prestación de servicios de transporte, operación logística vehicular o suministro de vehículos, sino a la ejecución de un modelo de atención y relacionamiento con la ciudadanía, por lo cual exigir que la experiencia previa del oferente incluya específicamente la operación de unidades móviles tipo bus, buseta o camión resulta restrictivo y limita injustificadamente la participación de empresas con amplia experiencia en la prestación de servicios similares."

RESPUESTA:

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

atención al territorio y cultura tributaria, las móviles de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo expuesto, se evidencia como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C, toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

OBSERVACIÓN No. 9:

“Así mismo, solicitamos aclarar o modificar la exigencia relacionada con la acreditación de experiencia por parte de todos los integrantes de los consorcios o uniones temporales. Considerando la naturaleza asociativa de estas figuras y conforme a los principios de pluralidad de oferentes y participación, solicitamos que se permita que la experiencia habilitante pueda ser acreditada por uno o varios integrantes de la figura asociativa, sin exigir que todos los miembros deban cumplir individualmente con la totalidad de los requisitos de experiencia, salvo que exista una justificación técnica y proporcional que sustente dicha limitación.”

RESPUESTA:

Una vez analizada la observación, la Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Se reitera que cada integrante deberá acreditar al menos un (1) contrato relacionado con alguno de los códigos UNSPSC exigidos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia.

En consecuencia, la verificación de los criterios de experiencia se realizará, de conformidad con las reglas establecidas en los documentos del proceso. No deben ser acreditadas individualmente por cada integrante, sino que pueden ser demostradas a través de la sumatoria y complementariedad de las experiencias aportadas por los miembros del consorcio o unión temporal, siempre que se satisfagan integralmente los requisitos previstos en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No.10:

“De otra parte, respecto del numeral ii) de los requisitos habilitantes, donde se establece: “Con la propuesta se deberá presentar la información de dos de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, una unidad Móvil Tipo Furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetones estándar y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá, aportando sus documentos vigentes (...)”.

Solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar esta condición, teniendo en cuenta que implica exigir al oferente la disponibilidad y acreditación documental de vehículos específicos desde la etapa de presentación de la oferta, sin que exista certeza sobre la adjudicación del contrato.

Dicha exigencia resulta desproporcionada, en la medida en que obliga a los interesados a disponer previamente de activos, documentos y obligaciones asociadas a vehículos que únicamente serían requeridos para la ejecución contractual en caso de resultar adjudicatarios. En consecuencia, consideramos que dicha acreditación debería solicitarse únicamente al contratista seleccionado, previo al inicio de la ejecución del contrato, garantizando así que los vehículos cumplan con las condiciones técnicas requeridas sin restringir la participación de posibles oferentes.

RESPUESTA:

Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma del contrato, en atención a su misionalidad de recaudo de impuestos y a la estrategia de atención territorial, la cual debe mantenerse de manera permanente durante todo el año.

La exigencia de disponibilidad de los servicios responde a la necesidad de garantizar la inmediatez en la ejecución de las funciones misionales, asegurando la prestación ágil y oportuna orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por lo anterior, se confirma lo establecido en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones OTROS REQUISITOS HABILITANTES”, subnumeral ii,

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.”

OBSERVACIÓN No 11:

“Aunado a la observación anterior, la exigencia de que los vehículos se encuentren matriculados exclusivamente en Bogotá constituye una limitación injustificada a la libre concurrencia, dado que un vehículo matriculado en otra ciudad o departamento puede operar legalmente dentro del territorio distrital, siempre que cumpla con la normativa vigente en materia de tránsito, seguridad y documentación requerida.”

RESPUESTA:

La exigencia contemplada en numeral 2.4.1 el subnumeral X del numeral 6.4 de los Estudios Previos y en el Anexo Técnico responde a un criterio fundamental de coherencia y legitimidad institucional.

En el marco de la estrategia de cultura tributaria y atención en territorio, resulta procedente que la SDH promueva el cumplimiento del impuesto sobre vehículos automotores utilizando Unidades Móviles de Atención que tributen en la misma ciudad. En consecuencia, se ratifica que los vehículos destinados a la operación presencial en Bogotá D.C. se encuentren matriculados en la capital y al día con sus obligaciones tributarias distritales.

Por lo anterior, se confirma el requisito observado.

1. *Eliminar el requisito de experiencia relacionada con la ejecución de contratos que involucren unidades móviles tipo bus, buseta o camión, por no guardar correspondencia directa con el objeto contractual.*

RESPUESTA:

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las móviles de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo expuesto, se evidencia como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C, toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

2. *Permitir que la experiencia habilitante en los consorcios o uniones temporales pueda ser acreditada por uno o varios de sus integrantes, sin exigir el cumplimiento individual de todos los miembros.*

RESPUESTA: Una vez analizada la observación, la Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Por consiguiente, los requisitos relacionados con:

- El tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses y la experiencia con equipos de cómputo y conectividad.
- La experiencia específica en la contratación de mínimo doscientas (200) personas para la atención ciudadana presencial, telefónica o virtual.

Podrán ser acreditados mediante la experiencia aportada por uno o varios integrantes del consorcio o unión temporal, siempre que, en conjunto, el proponente plural cumpla con las condiciones mínimas exigidas en el pliego de condiciones.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

3. *Trasladar la exigencia de acreditación de los vehículos requeridos para la ejecución contractual al futuro contratista, una vez adjudicado el proceso.*

RESPUESTA: Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma del contrato, en atención a su misionalidad de recaudo de impuestos y a la estrategia de atención territorial, la cual debe mantenerse de manera permanente durante todo el año.

La exigencia de disponibilidad de los servicios responde a la necesidad de garantizar la inmediatez en la ejecución de las funciones misionales, asegurando la prestación ágil y oportuna orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El cumplimiento del requisito debe realizarse de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones OTROS REQUISITOS HABILITANTES, numeral ii.

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

Por lo anterior, se confirma el requisito observado.

4. *Eliminar la restricción relacionada con la matrícula de los vehículos exclusivamente en Bogotá, permitiendo la participación de vehículos matriculados en cualquier jurisdicción del territorio nacional que cumplan con los requisitos legales aplicables.*

RESPUESTA: La exigencia contemplada en el subnumeral x del numeral 6.4 de los Estudios Previos y en el Anexo Técnico responde a un criterio fundamental de coherencia y legitimidad institucional.

En el marco de la estrategia de cultura tributaria y atención en territorio, resulta procedente que la SDH promueva el cumplimiento del impuesto sobre vehículos automotores utilizando Unidades Móviles de Atención que tributen en la misma ciudad. En consecuencia, se ratifica que los vehículos destinados a la operación presencial en Bogotá D.C. se encuentren matriculados en la capital y al día con sus obligaciones tributarias distritales.

Por lo anterior, se confirma el requisito observado.

Agradecemos a la Entidad evaluar las anteriores observaciones y realizar los ajustes correspondientes, con el fin de garantizar condiciones objetivas, proporcionales y que permitan una mayor participación de oferentes dentro del proceso de selección.

RESPUESTA:

Revisada su observación, se recomienda a los interesados revisar el Complemento Pliego de Condiciones Definitivo con el fin de revisar los ajustes realizados.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN REALIZADA POR C&C SERVICES S.A.S, EL DÍA 17 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 4:53 A.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 12:

“En atención a la Licitación Pública N° SDH-LP-0001-2026, y encontrándonos dentro del término establecido en el cronograma del proceso para la presentación de observaciones a los pliegos preliminares de la licitación, respetuosamente formulamos las siguientes consideraciones respecto de algunas de los requisitos contenidos en los documentos que integran el proceso.

1. Experiencia habilitante Proponente

En el literal 2.4.1 Experiencia del proponente se solicita “La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados), que cumplan con los siguientes parámetros:

Los contratos deben encontrarse registrados en al menos cuatro de los siguientes Códigos: 80111600 / 80141900 / 81111800 / 81112400 / 83111500 / 43231500 / 43232300 / 84121600 / 84121800

Adicional a lo anterior, los proponentes deberán cumplir con las siguientes reglas:

ii) Código UNSPSC. Al menos un contrato debe estar registrado en el código 80111600.

iii) Código UNSPSC. Al menos un contrato debe estar registrado en el código 80141900.

iv) Código UNSPSC. Al menos un contrato debe estar registrado en el código 84121600 o 84121800.

ix) Soporte logístico. Al menos un contrato debe incluir soporte en eventos institucionales: ferias, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales.

Petición

Respetuosamente solicitamos a la Entidad considerar el alcance establecido para la acreditación de la experiencia, teniendo en cuenta que inicialmente se solicita cumplir con al menos cuatro (4) códigos de los nueve (9) códigos UNSPSC propuestos por la Entidad. No obstante, posteriormente se establece como condición que, dentro de los códigos acreditados, se encuentren específicamente los códigos 80111600, 80141900 y 84121600 o 84121800.

En este sentido, solicitamos respetuosamente que los proponentes puedan acreditar cuatro (4) de los nueve (9) códigos establecidos por la Entidad, sin que sea obligatorio que dentro de estos se encuentren códigos específicos. De esta manera, se mantendría la condición inicialmente establecida y se permitiría que cada proponente acredite los códigos que correspondan a su experiencia relacionada con el objeto del proceso.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Consideramos que establecer códigos específicos dentro de los nueve (9) inicialmente definidos puede limitar la participación de oferentes que cuentan con experiencia relacionada con el objeto contractual. Por lo anterior, solicitamos mantener la posibilidad de acreditar cuatro (4) de los nueve (9) códigos establecidos.”

RESPUESTA:

Como se menciona en el numeral 2.4.1. Experiencia del proponente esta experiencia solicitada por parte de la entidad debe provenir del conocimiento del proponente derivado de su participación previa en actividades iguales o similares a las previstas en la ejecución contractual, en el proceso a adelantar se exigirá que el proponente acredite experiencia en ejecución de contratos cuyo objeto, actividades, obligaciones, alcance o condiciones sean iguales o contengan, el objeto y/o especificaciones del presente proceso y, adicionalmente que den cuenta de la idoneidad, la solicitud

La Entidad ha definido que, de los cuatro (4) códigos a acreditar dentro de los nueve (9) contemplados en el proceso, se exija la inclusión de códigos específicos de la clasificación UNSPSC debido a la naturaleza técnica y el objeto contractual.

Para la Entidad es fundamental garantizar la idoneidad y la capacidad técnica del futuro contratista. Si bien los nueve (9) códigos, se encuentran dentro del marco general del proceso, existen actividades que constituyen el núcleo esencial del servicio. Exigir de forma obligatoria los códigos específicos señalados no responde a un ánimo restrictivo de la concurrencia, sino a la necesidad técnica imperativa de verificar experiencia directamente vinculada a las actividades críticas que se van a ejecutar.

Por lo expuesto, la exigencia se mantiene conforme a las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones definitivos.

OBSERVACIÓN No 13:

“Adicionalmente, respecto del requisito que establece que al menos uno de los contratos debe incluir soporte en eventos institucionales, tales como ferias, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales, solicitamos respetuosamente a la Entidad considerar que este requisito no sea exigido como condición para acreditar la experiencia habilitante, teniendo en cuenta que corresponde a una actividad específica de soporte logístico que no presenta una relación directa con el objeto principal del contrato.

La inclusión de este requisito podría limitar la participación de oferentes que cuentan con experiencia relacionada con el objeto contractual. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente considerar que este requisito no sea incluido como condición de experiencia habilitante.

Finalmente, solicitamos respetuosamente a la Entidad mantener como criterio de experiencia la acreditación de cuatro (4) de los nueve (9) códigos UNSPSC establecidos, permitiendo que estos correspondan a cualquiera de los nueve (9) códigos definidos, y considerar que el soporte en eventos institucionales no sea exigido como condición de experiencia habilitante.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las móviles de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo expuesto, se evidencia como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C, toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

La experiencia solicitada en el código UNSPSC 80141900 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos, se mantiene como requisito de experiencia habilitante.

OBSERVACIÓN No 14:

“2. OTROS REQUISITOS HABILITANTES

En los otros requisitos habilitantes se solicita

1) Al menos un (1) contrato debe tener en su objeto u obligaciones o actividades, una unidad móvil tipo vehículo automotor pasajeros "Clase bus o buseta" o carga "Clase Camión" de dos o más ejes que incluya el soporte logístico a personas.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

2) Con la propuesta se deberá presentar la información de dos de los vehículos que serán utilizados como unidades móviles, una unidad Móvil Tipo Furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetones estándar y una unidad móvil tipo panel, los cuales deberán estar matriculados en Bogotá, aportando sus documentos vigentes, tales como seguro obligatorio de accidentes de tránsito -SOAT, tarjeta de propiedad, certificación técnico-mecánica o de gases o registros cuando aplique y estar al día hasta la vigencia 2026 con el pago de los impuestos distritales.

Petición:

1) Respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar el requisito relacionado con la presentación, desde la etapa de oferta, de la documentación que acredite la disponibilidad de las dos (2) unidades móviles requeridas para la ejecución del contrato, específicamente una (1) unidad móvil tipo furgón o tipo bus con laterales expandibles o busetón estándar y una (1) unidad móvil tipo panel, junto con los documentos vigentes exigidos para su operación.

Al respecto, solicitamos que la acreditación de la disponibilidad y la documentación asociada a dichas unidades móviles sea exigida únicamente al proponente adjudicatario y como requisito previo al inicio de la ejecución contractual, y no como condición que deba acreditarse desde la presentación de la oferta.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la suscripción de contratos de disponibilidad, arrendamiento, comodato u otros mecanismos destinados a garantizar anticipadamente la disposición de estos vehículos implica para los oferentes la asunción de costos y obligaciones económicas antes de conocer el resultado del proceso de selección y, por tanto, antes de tener certeza sobre la adjudicación y posterior celebración del contrato

Esta solicitud se formula en consideración a los principios de planeación, selección objetiva y proporcionalidad que rigen la contratación estatal. En particular, el artículo 24 de la Ley 80 de 1993 exige que las reglas del proceso sean objetivas, claras y completas, mientras que el artículo 2.2.1.1.1.6.2 del Decreto 1082 de 2015 establece que los requisitos habilitantes deben determinarse atendiendo, entre otros aspectos, al riesgo del proceso, al valor del contrato, al análisis del sector y al conocimiento de los posibles oferentes.

En este sentido, consideramos que la disponibilidad efectiva de los vehículos constituye principalmente una condición necesaria para la ejecución del objeto contractual, razón por la cual podría acreditarse por el adjudicatario una vez definido el resultado del proceso y antes del inicio de la ejecución, sin afectar la capacidad de la Entidad para verificar que las unidades cumplan con las condiciones técnicas, legales y operativas requeridas.

Adicionalmente, esta modificación permitiría promover una mayor pluralidad de oferentes, evitando que los interesados deban asumir anticipadamente costos derivados de la contratación o reserva de vehículos cuya utilización dependerá de la eventual adjudicación del proceso, sin que ello implique disminuir las condiciones técnicas y de seguridad requeridas por la Entidad

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos que se modifique el requisito en el sentido de permitir que los oferentes manifiesten y acrediten su capacidad para disponer de las unidades móviles requeridas y que la documentación que demuestre su disponibilidad efectiva, así como los documentos legales y técnicos vigentes de los vehículos, sea presentada únicamente por el proponente adjudicatario, previo al inicio de la ejecución contractual.

De manera subsidiaria, en caso de que la Entidad considere indispensable acreditar la disponibilidad desde la presentación de la oferta, solicitamos aclarar y justificar en los estudios previos y/o documentos del proceso la necesidad, proporcionalidad y relación directa de este requisito con el riesgo y objeto de la contratación.”

RESPUESTA:

Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental e indispensable contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma e inicio del contrato. Esta exigencia responde directamente a la estrategia de atención en el territorio, la cual constituye un eje estructural y permanente para el recaudo tributario, y la cultura de servicio al ciudadano en las distintas localidades de Bogotá D.C.

Dada la naturaleza de las funciones misionales de la Secretaría Distrital de Hacienda, la contratación exige garantizar la inmediatez, continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios prestados a la ciudadanía. Posterior a la adjudicación y suscripción del contrato, la Entidad no puede asumir el riesgo de retrasos o imprevistos en la consecución, alistamiento, acondicionamiento o formalización de vehículos por parte del adjudicatario, por cuanto ello paralizaría o afectaría gravemente la ejecución del componente territorial.

La estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Entidad contempla un modelo omnicanal que integra canales presenciales, virtuales, telefónicos, de *back office* y de despliegue territorial estrategia que se desarrolla con las móviles de servicio.

El objeto contractual no se limita exclusivamente a la atención presencial en o a la atención telefónica/virtual, sino que contempla como componente indispensable el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio.

La importancia operativa y la demanda del servicio se encuentran detalladamente descritas y soportadas en el documento *Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026* numeral 7 - UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN y complementadas en el *Anexo 2* con las cifras históricas de atención presencial en unidades móviles y ferias de servicio.

Por tanto, requerir la acreditación de la disponibilidad en la etapa de selección constituye una medida razonable, objetiva, proporcional y directamente vinculada a la ejecución adecuada del objeto contractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que la exigencia no impone que los oferentes sean propietarios de las unidades móviles al momento de ofertar, garantizando así la pluralidad de oferentes y el principio de libre concurrencia, toda vez que pueden acreditar el requisito de varias maneras como sigue:

- En caso de que los vehículos sean propios, se acreditará la propiedad mediante la documentación correspondiente.
- En caso de que los vehículos sean alquilados, arrendados o bajo esquema de leasing/aliados estratégicos, el proponente únicamente deberá acreditar el contrato, convenio, promesa o documento idóneo que demuestre la disponibilidad efectiva del vehículo para la ejecución del contrato.

Si el adjudicatario enfrenta dificultades comerciales, logísticas o financieras para conseguir o adecuar los vehículos una vez firmado el contrato, se configuraría un incumplimiento inmediato del cronograma de despliegue territorial. La acreditación previa en fase de evaluación mitiga la materialización de este riesgo.

Por lo expuesto, la exigencia se mantiene conforme a las condiciones establecidas en el Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No 15:

“3. PONDERACIÓN DE LAS PROPUESTAS

*En el numeral 3.6.1. **Ponderación Técnico – Calidad**, la Entidad establece como factor de evaluación la ubicación de las instalaciones destinadas a la prestación del servicio de omnicanalidad, asignando cinco (5) puntos al proponente cuyas instalaciones se encuentren entre cero (0) y cinco (5) kilómetros de la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda, tres (3) puntos entre seis (6) y nueve (9) kilómetros, dos (2) puntos entre diez (10) y trece (13) kilómetros y cero (0) puntos cuando la distancia sea superior a trece (13) kilómetros.*

Observación

Respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar y modificar el criterio de ponderación asociado exclusivamente a la distancia física entre las instalaciones del proponente y la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda, toda vez que no se evidencia de manera suficiente la relación directa, necesaria y proporcional entre la ubicación geográfica de las instalaciones y la calidad o eficiencia en la prestación de un servicio de naturaleza eminentemente tecnológica y omnicanal.

En efecto, tratándose de un servicio de omnicanalidad, la calidad, continuidad y oportunidad de la operación dependen principalmente de factores técnicos y operativos tales como la capacidad tecnológica, conectividad, disponibilidad de la plataforma, redundancia, continuidad del negocio, capacidad de atención, tiempos de respuesta, seguridad de la información, infraestructura, gestión de incidentes y cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), entre otros.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos a la Entidad explicar y sustentar técnicamente **qué ventaja objetiva y verificable representa para la adecuada ejecución del contrato que las instalaciones del contratista se encuentren específicamente dentro de un radio de cero (0) a cinco (5) kilómetros de la sede de la Secretaría**, frente a instalaciones ubicadas a una distancia superior cuando el proponente pueda garantizar las mismas condiciones técnicas, operativas, de continuidad y niveles de servicio exigidos en el proceso.

Lo anterior cobra especial relevancia frente al principio de **selección objetiva**, previsto en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, conforme al cual los factores de escogencia y calificación deben permitir determinar el ofrecimiento más favorable para la Entidad y guardar correspondencia con los fines que se buscan satisfacer mediante la contratación. La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ha reiterado que los factores de escogencia y calificación deben responder a criterios objetivos y a la finalidad de la contratación.

De igual manera, la jurisprudencia del Consejo de Estado ha señalado que los criterios de selección incorporados en los pliegos deben estar vinculados con las necesidades reales que pretende satisfacer la Administración y ser determinantes para la comparación de los aspectos sustanciales de las ofertas.

En este sentido, consideramos que la asignación de puntaje con base en rangos de distancia geográfica podría introducir una diferenciación entre oferentes que, por sí misma, **no necesariamente refleja una mayor capacidad técnica, operativa o una mejor calidad del servicio**, particularmente cuando el objeto contractual corresponde a servicios de omnicanalidad que pueden ser prestados mediante infraestructura tecnológica, conectividad y mecanismos de continuidad que no dependen de la proximidad física a la sede de la Entidad.

Adicionalmente, la aplicación de este criterio genera una desventaja objetiva para aquellos operadores que cuentan con infraestructura técnicamente adecuada y capacidad suficiente para ejecutar el contrato, pero cuyas instalaciones se encuentran por fuera del radio establecido, aun cuando puedan garantizar iguales o superiores condiciones de disponibilidad, seguridad, continuidad y atención.”

Por lo anterior, **solicitamos respetuosamente eliminar el factor de ponderación asociado a la distancia física de las instalaciones** y sustituirlo por criterios técnicos y operativos directamente relacionados con la calidad del servicio y con la necesidad que pretende satisfacer la Entidad, tales como:

- Disponibilidad y continuidad de la plataforma tecnológica.
- Capacidad de contingencia y redundancia.
- Tiempos de respuesta y atención.
- Cumplimiento de ANS.
- Capacidad de procesamiento y atención simultánea.
- Seguridad de la información y protección de datos.
- Capacidad de recuperación ante fallas.
- Capacidad de infraestructura y conectividad.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- *Indicadores de calidad y desempeño de la operación.*

Subsidiariamente, en caso de que la Entidad considere indispensable mantener el criterio de proximidad, solicitamos que se publique la **justificación técnica, operativa y/o de gestión del riesgo que sustenta los rangos de 0–5, 6–9, 10–13 y más de 13 kilómetros**, indicando específicamente qué necesidad contractual se pretende atender con cada rango y cuál es la metodología utilizada para determinar que una instalación ubicada, por ejemplo, a cinco (5) kilómetros ofrece una ventaja operacional cuantificable frente a otra ubicada a catorce (14) kilómetros.

Finalmente, solicitamos que la Entidad evalúe la posibilidad de reemplazar este criterio por indicadores objetivos de desempeño que permitan comparar efectivamente la calidad de las ofertas y que, al mismo tiempo, favorezcan la pluralidad de oferentes y la concurrencia efectiva al proceso.

La presente solicitud se formula con el propósito de que los factores de ponderación guarden una relación directa, objetiva y verificable con las condiciones que realmente determinan la calidad y adecuada ejecución del servicio contratado”

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) no acoge la solicitud de eliminar ni modificar el factor de ponderación ni la escala de distancias. En consecuencia, se ratifica el criterio de ponderación técnico-calidad y los rangos de distancia establecidos en el Anexo No. 4 y en el Pliego de Condiciones.

Si bien los servicios de omnicanalidad operan mediante plataformas tecnológicas (SaaS, VPN, enlaces dedicados), el modelo operativo contractual no es exclusivamente virtual. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3 del Anexo Técnico No. 1, el contratista debe disponer e integrar dentro de su centro de operación presencial hasta tres (3) puestos de trabajo permanentes destinados al equipo de supervisión de la SDH. La operación se plantea 100% presencial

La atención al contribuyente del Distrito Capital exige una articulación presencial, ágil e inmediata durante eventos críticos como vencimientos de calendarios tributarios, picos atípicos de demanda, calibraciones continuas de canales, auditorías de seguridad de la información y verificaciones *in situ* de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). La proximidad geográfica a la sede principal de la Entidad (Av. Carrera 30 # 25-90) garantiza eficiencias de movilidad y tiempos de respuesta oportunos del equipo institucional y de apoyo a la supervisión, reduciendo riesgos operativos. Situación que se viene desarrollando y aplicando actualmente.

El factor evaluado no constituye un requisito habilitante, ni excluyente que impida la participación de proponentes cuyas sedes se ubiquen a distancias superiores; se trata de un criterio de ponderación de calidad opcional sustentado en la libertad de configuración de la Entidad para premiar condiciones que ofrecen una ventaja funcional cuantificable para la gestión contractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La medición del perímetro se realiza de manera neutral e igualitaria mediante la aplicación de navegación GPS (Google Maps), aplicando la escala proporcional definida en los pliegos:

- De 0 a 5 km: 5 puntos.
- De 6 a 9 km: 3 puntos.
- De 10 a 13 km: 2 puntos.
- Mayor a 13 km: 0 puntos.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR PEDRO ALEXIS ROJAS NIETO, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 5:18 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 16:

“OBSERVACIÓN No 1 Numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN – Cantidad y tiempos de disponibilidad de las unidades

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar y precisar la cantidad definitiva de unidades móviles requeridas, así como los tiempos establecidos para la entrega y disponibilidad de cada una de ellas, toda vez que se evidencia una inconsistencia en la información contenida en el numeral 7 del Anexo Técnico.

En el primer apartado del numeral 7 se indica que, a la firma del acta de inicio, deberán estar disponibles para su acondicionamiento un (1) vehículo de carga clase camión, carrocería furgón “Móvil Tipo Furgón” y dos (2) vehículos de carga clase camioneta, carrocería panel “Móviles tipo Panel”.

Posteriormente, el mismo numeral señala que “la entidad requiere en total de cuatro vehículos de carga clase camioneta carrocería panel”, indicando además que el tercer vehículo deberá estar disponible a los quince (15) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.

Adicionalmente, el numeral 7.2 establece que “se requieren cuatro (4) unidades móviles” tipo panel.

Por lo anterior, solicitamos a la Entidad definir de manera expresa la cantidad total de unidades móviles que deberán ser suministradas durante la ejecución del contrato y establecer el cronograma de disponibilidad o entrega de cada una de las unidades, indicando cuáles deberán encontrarse disponibles a la firma del acta de inicio y cuáles podrán incorporarse posteriormente, junto con los plazos correspondientes.

Esta precisión es necesaria para que los interesados puedan estructurar adecuadamente sus propuestas técnicas y económicas, toda vez que la cantidad de unidades y los tiempos requeridos para su disponibilidad inciden directamente en los costos de adquisición o alquiler, acondicionamiento, personal, mantenimiento, seguros, combustible, operación y demás componentes asociados a la ejecución del servicio.”

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon

(4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

De acuerdo con la observación realizada se modifica y aclara en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.

Se realiza actualización en los numerales

Numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN

Numeral 7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL

OBSERVACIÓN No 17:

“OBSERVACIÓN No. 2 – Numeral 7.2. UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL – Uso y adecuación de las unidades

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar cuál será el uso específico de las unidades móviles tipo panel requeridas en el numeral 7.2, teniendo en cuenta que el documento establece los diferentes elementos e implementos que deben acompañar la operación de estas unidades, pero no se precisa si las vans tipo panel serán destinadas como oficinas móviles para la atención directa de los ciudadanos o si serán utilizadas principalmente como vehículos de transporte y carga de los implementos requeridos para la prestación del servicio.

En caso de que las unidades tipo panel sean requeridas como oficinas móviles de atención, solicitamos aclarar si dentro de cada vehículo deberán disponerse y acondicionarse puestos de trabajo, escritorios, sillas, equipos tecnológicos y demás elementos necesarios para que el personal pueda desarrollar la atención al ciudadano al interior de la unidad, así como las condiciones técnicas y de distribución

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

requeridas para dicho acondicionamiento.

Por otra parte, si las unidades tipo panel serán destinadas únicamente al transporte y almacenamiento de los implementos y elementos relacionados en el numeral 7.2, solicitamos precisar que estas no requieren un acondicionamiento interior como oficina móvil ni puestos de trabajo para atención al ciudadano.

Esta aclaración resulta necesaria para determinar el alcance real del acondicionamiento de las unidades, la distribución interior, los requerimientos eléctricos y tecnológicos, mobiliario, personal y demás costos asociados, y así garantizar que los oferentes puedan estructurar sus propuestas técnicas y económicas de manera adecuada y bajo las mismas condiciones.

RESPUESTA:

El uso de Las móviles tipo panel en el desarrollo contractual son usadas como medio de reconocimiento de la entidad, ya que deben ir identificadas con los logos institucionales y brandeadas totalmente, dentro de las móviles no es obligatorio que estén acondicionadas para prestar servicio, y transportaran los elementos solicitados, para ser ubicadas en los sitios definidos para la atención. El contratista podrá acondicionar para servicio al interior de las móviles, como mínimo deberá cumplir las condiciones definidas en el numeral 7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL.

OBSERVACIÓN No 18:

“OBSERVACIÓN No. 3 Requisitos de experiencia – Inclusión de códigos UNSPSC

Teniendo en cuenta el alcance del presente proceso y, particularmente, que dentro de las obligaciones se contempla la operación y puesta en funcionamiento de unidades móviles de atención, así como la utilización de equipos tecnológicos, conectividad, actividades de promoción, publicidad y demás componentes asociados al modelo de atención, solicitamos respetuosamente a la Entidad considerar la inclusión de códigos UNSPSC adicionales dentro de los códigos habilitantes para la acreditación de experiencia.

Lo anterior, con el propósito de que los requisitos de experiencia guarden correspondencia con la naturaleza integral del objeto contractual y permitan la participación de empresas que cuentan con experiencia demostrable en la operación de unidades móviles y en los diferentes componentes técnicos, tecnológicos y logísticos requeridos.

En este sentido, sugerimos considerar la inclusión de los siguientes códigos UNSPSC:

25101500	Vehículos de pasajeros
25101900	Vehículos especializados o de recreo
43211500	Computadores

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

43211600	Accesorios de computador
43221700	Equipo fijo de red y componentes
43222600	Equipo de servicio de red
80101600	Gerencia de proyectos
80141600	Actividades de venta y promoción de negocios
82101600	Publicidad difundida
82101800	Servicios de agencia de publicidad

Consideramos que la inclusión de estos códigos permitiría que la acreditación de experiencia tenga una mayor correspondencia con los diferentes componentes que integran el objeto del proceso, especialmente aquellos relacionados con unidades móviles, soluciones tecnológicas, equipos de cómputo, conectividad, gestión y operación de proyectos, promoción y publicidad.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el pliego contempla como requisito que al menos uno de los contratos acreditados incluya una unidad móvil tipo vehículo automotor de pasajeros o de carga y soporte logístico a personas, consideramos pertinente que los códigos relacionados con vehículos especializados y unidades móviles sean contemplados dentro de las alternativas para acreditar la experiencia requerida.

Esta solicitud busca ampliar las alternativas para acreditar experiencia directamente relacionada con el objeto y alcance del proceso, sin afectar la capacidad de la Entidad para verificar que los contratos aportados correspondan efectivamente a actividades similares a las que serán ejecutadas.

Por lo anterior, solicitamos a la Entidad evaluar y considerar la inclusión de los códigos anteriormente relacionados dentro del listado de códigos UNSPSC aceptados para la acreditación de experiencia.

RESPUESTA:

La entidad determina que de acuerdo a los códigos seleccionados corresponden a los necesarios para verificar la idoneidad técnica requerida.

La Entidad define entre el objeto del contrato y los componentes de apoyo indispensables para el desarrollo de los objetivos y misionalidad de la entidad acreditar esta experiencia garantiza la capacidad de gestión integral.

Sobre la solicitud la entidad se permite informar que los códigos ya definidos se consideran los principales por el objeto y desarrollo contractual, no se adicionan o modifican los códigos definidos.

OBSERVACIÓN No 19:

“OBSERVACIÓN 4. Solicitud de audiencia de aclaración

Numeral 1.7 – Audiencia de aclaración del pliego: El pliego contempla la posibilidad de realizar audiencia de aclaración a solicitud de parte y reconoce que, por la complejidad de las inquietudes, estas pueden

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

requerir análisis por parte de la Entidad.

Teniendo en cuenta la complejidad técnica, operativa, económica y contractual del presente proceso, solicitamos respetuosamente a la Entidad realizar la audiencia de aclaración del pliego de condiciones, con el fin de resolver de manera conjunta las inquietudes de los interesados y garantizar una adecuada estructuración de las ofertas.

Esta solicitud se formula de conformidad con lo previsto en el numeral 1.7 del pliego y en el marco de los principios de transparencia y selección objetiva que rigen la contratación estatal.

Se solicita programar y realizar la audiencia de aclaración del pliego de condiciones.”

RESPUESTA:

Nos permitimos informar que el manejo de la audiencia, se realizará de acuerdo a lo definido en el documento Complemento Pliego de Condiciones numeral 7 AUDIENCIA DE REVISIÓN DE ASIGNACIÓN DE RIESGOS PREVISIBLES Y AUDIENCIA DE ACLARACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES, según lo dispone el numeral 4º del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 220 del Decreto 0019 de 2012, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.1.2. del Decreto 1082 de 2015.

Finalmente, se recomienda a todos los interesados estar pendientes del SECOP II y revisar el Anexo No. 13 Instructivo Teams SDH-LP-001-2026, el cual contiene las reglas para participar en las audiencias

OBSERVACIÓN No 20:**“OBSERVACIÓN 5. Publicación de respuestas por escrito**

El pliego establece que algunas respuestas podrán darse verbalmente durante la audiencia y otras posteriormente por escrito.

Con el fin de garantizar igualdad de condiciones y que todos los interesados cuenten con la misma información para estructurar sus ofertas, solicitamos que todas las respuestas y aclaraciones que se otorguen durante la audiencia sean posteriormente consolidadas y publicadas por escrito en SECOP II.

Lo anterior permitirá que las precisiones efectuadas por la Entidad sean conocidas de manera uniforme por todos los potenciales oferentes.

Publicar en SECOP II la totalidad de las respuestas y aclaraciones definitivas derivadas de la audiencia.”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Una vez revisadas y analizadas sus observaciones, se le precisa al observante que, en la Audiencia de Riesgos, se tratarán temas relacionadas con el Complemento Pliego de Condiciones y la matriz de riesgos. Sin embargo, todas las observaciones a realizar al Complemento Pliego de Condiciones deben realizarse por escrito

Del mismo modo, se precisa que las respuestas a las observaciones, serán resueltas motivadamente por la entidad y publicadas en SECOP II

OBSERVACIÓN No 21:

“OBSERVACIÓN 6. Fecha de expedición de las certificaciones de experiencia

El pliego establece que las certificaciones deben tener una fecha máxima de expedición de treinta (30) días calendario anteriores al cierre.

Solicitamos respetuosamente reconsiderar la exigencia de que las certificaciones de experiencia hayan sido expedidas dentro de los treinta (30) días anteriores al cierre del proceso.

La experiencia corresponde a un hecho derivado de contratos efectivamente ejecutados y su existencia no se modifica por la fecha de expedición de la certificación. Adicionalmente, el propio pliego permite acreditar y complementar la información mediante contratos, actas de inicio, terminación, liquidación, recibo final y demás documentos expedidos por el contratante.

Consideramos que limitar la fecha de expedición de un documento histórico puede restringir innecesariamente la participación de oferentes que cuentan con experiencia plenamente verificable, sin aportar un elemento adicional para acreditar su existencia.

En atención a los principios de pluralidad de oferentes, transparencia y selección objetiva, solicitamos permitir certificaciones independientemente de su fecha de expedición, siempre que permitan verificar el cumplimiento de la experiencia exigida.”

Por consiguiente, solicitamos eliminar el límite de 30 días para la expedición de las certificaciones de experiencia.

RESPUESTA:

Nos permitimos aclarar que las solicitudes de certificaciones con una fecha máxima de treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección, se refieren a los numerales

CRITERIOS DIFERENCIALES NOTA 1, 2 Y 3

En caso que el proponente tenga la calidad de emprendimiento y empresa de mujeres, deberá acreditar las condiciones y allegar los documentos establecidos en el artículo 3 del Decreto 1860 de 2021 que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.14 al Decreto 1082 de 2015. Definición de emprendimientos y empresas de mujeres.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Las certificaciones deben expedirse bajo la gravedad del juramento con una fecha máxima de treinta (30) días calendario anteriores a la prevista para el cierre del proceso de selección.

Por lo anterior, su interpretación no es correcta, toda vez que los 30 días no aplican para los certificados de experiencia.

OBSERVACIÓN No 22:

“OBSERVACIÓN 7. Porcentaje de estampillas

El pliego establece estampillas 1,1% Universidad Distrital, 0,5% Pro Cultura, 2% Pro Persona Mayor y 0,5% Universidad Pedagógica Nacional.

De acuerdo con los porcentajes establecidos en el numeral 5.23, entendemos que las estampillas representan en conjunto un 4,1% del valor del contrato.

Teniendo en cuenta que este costo debe ser considerado en la estructuración de los precios unitarios, solicitamos a la Entidad confirmar si nuestro entendimiento es correcto y, adicionalmente, indicar sobre qué base se debe calcular dicho porcentaje para efectos de la oferta económica.

Solicitamos confirmar el porcentaje total de estampillas del 4,1% y la base gravable aplicable para su cálculo.

RESPUESTA:

El pago de las estampillas correspondientes: 1,1% Universidad Distrital, 0,5% Pro Cultura, 2% Pro Personas Mayores y 0,5% Universidad Pedagógica Nacional, el cual conforma un total del 4,1%. Dicho porcentaje se calculará sobre la base gravable del valor bruto del contrato, entendida como el monto total de la oferta económica presentada sin incluir IVA, ni otros impuestos nacionales.

El recaudo podrá efectuarse proporcionalmente sobre cada pago, siempre calculado sobre el valor bruto de cada desembolso. El oferente deberá incorporar este costo en la estructuración de los precios unitarios de su propuesta económica, de manera que la oferta refleje el costo real incluyendo estas obligaciones tributarias distritales.

La Secretaría Distrital de Hacienda realiza el descuento directamente mediante retención en el momento en que efectúa cada pago.

OBSERVACIÓN No 23:

“OBSERVACIÓN 8. Reajuste de precios para la vigencia 2027

Solicitamos respetuosamente reconsiderar la disposición según la cual los precios ofertados no tendrán reajuste por cambio de vigencia.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El proceso contempla una ejecución mayoritariamente en 2027 y corresponde a un servicio donde en su mayoría interviene recurso humano. Por tanto, los costos laborales estarán sujetos al incremento del SMMLV que determine el Gobierno Nacional, situación que no puede ser desconocida al momento de estructurar los precios.

Adicionalmente, el mismo pliego establece que la oferta debe contemplar los incrementos del salario mínimo legal y del IPC, y señala que los valores correspondientes a 2027 serán actualizados a precios corrientes.

En consecuencia, solicitamos que los precios sean estructurados a valores de 2026 y que para la vigencia 2027 se permita la actualización correspondiente al incremento del SMMLV, y para los demás componentes que corresponda, el IPC.

Agradecemos su aclaración frente a esta solicitud.”

RESPUESTA:

El documento **ESTUDIO DE PREPUESTO SDH-LP-0001-2026**, contiene las cantidades proyectadas por mes desde el inicio de la ejecución presupuestal para los años 2026 y 2027, así como los costos individuales por servicio proyectados por cada servicio.

Se realizó un estudio de mercado previo, con el cual se establecieron los precios para los años 2026 y 2027, que contemplan los factores mencionados.

Los valores proyectados para la vigencia 2026, indexados con un incremento del 4.25% correspondiente al IPC, en línea con el supuesto macroeconómico establecido por la entidad para la proyección de los valores en 2027.

De acuerdo con el pliego de condiciones preliminar el proponente debe tener en cuenta al establecer sus precios, que la ejecución se llevará a cabo mayormente durante 2027, y que los precios no tendrán reajuste por cambio de vigencia.

El contrato opera bajo la modalidad de monto o bolsa asignada, por lo cual los pagos y ejecuciones se realizan de manera proporcional a las necesidades reales que se presenten y sean efectivamente ejecutadas.

OBSERVACIÓN No 24:

“OBSERVACIÓN 9. Fecha estimada de inicio del contrato

El pliego establece una duración de siete (7) meses contados a partir del acta de inicio, previa aprobación de garantías y expedición del registro presupuestal.

Solicitamos a la Entidad informar la fecha estimada de inicio de la ejecución contractual, teniendo en cuenta que esta información es necesaria para estructurar adecuadamente los costos de personal,

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

contratación, implementación, infraestructura, tecnología y demás recursos requeridos para la puesta en operación del servicio

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, el Cronograma publicado en la plataforma Secop II SDH-LP-0001-2026, establece como fecha programada para el 3 de noviembre de 2026 y posterior a la aprobación de las garantías, se procede a la firma del acta de inicio, las fechas dependerán de la formalización del contrato por parte del contratista seleccionado.

Aproximadamente entre el 5 y 10 de noviembre de 2026 se estarían iniciando actividades.

OBSERVACIÓN No 25:

“OBSERVACIÓN 10. Distribución de la ejecución entre 2026 y 2027

El presupuesto está distribuido en \$5.500.687.554 para 2026 y \$19.416.119.479 para 2027.

Teniendo en cuenta que el presupuesto se encuentra distribuido entre las vigencias 2026 y 2027 y que el plazo de ejecución es de siete (7) meses a partir del acta de inicio, solicitamos aclarar cuántos meses de ejecución se proyectan para cada vigencia.

Esta información es necesaria para estructurar adecuadamente los costos de personal, operación y demás componentes de la oferta económica.

RESPUESTA:

Según la respuesta anterior, la fecha programada para el inicio del contrato es entre el 5 y 10 de noviembre de 2026, la duración del contrato será aproximadamente de 7 meses.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR SYNERJOY BPO SAS, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 5:20 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 26:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.3.2 – Capacidad financiera
Página 28*

*Tema/Requisito
Nivel de endeudamiento
≤70%*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Pregunta/Solicitud

Solicitamos a la Entidad revisar y ampliar el nivel máximo de endeudamiento admisible, o publicar la metodología y muestra sectorial utilizada para fijar el 70%, indicando percentiles y número de potenciales oferentes habilitados. Subsidiariamente, evaluar un umbral que preserve pluralidad sin afectar la solvencia requerida

Justificación

El contrato tiene pagos mensuales y ejecución de siete meses; la solvencia se analiza además con liquidez, cobertura y capital de trabajo.

RESPUESTAS OBSERVACIONES 26 Y 27:

Con el fin de atender la observación de carácter financiero y organizacional planteada por el posible proponente arriba señalado, La Entidad no acepta las observaciones y considera oportuno precisar lo siguiente:

Todos los requerimientos de carácter financiero y organizacional solicitados para el presente proceso, han sido estructurados de conformidad con las reglas vigentes en materia contable y de contratación, en especial el nuevo marco normativo de las normas internacionales de información financieras (NIIF) y el Decreto 1082 de 2015, así como los lineamientos dados en el “Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación” expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente; con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial de los interesados en participar eventualmente en el presente proceso de selección.

Se aclara que, efectivamente la Secretaría realizó un estudio del sector del cual hace parte el presente proceso y dentro de las perspectivas analizadas está el comportamiento financiero y organizacional de las empresas que componen el sector y estos datos son el punto de partida para determinar los indicadores del proceso, pero no necesariamente deben ser los mismos.

Igualmente, se informa que los criterios de capacidad financiera y de capacidad organizacional que se solicitan para cada proceso de selección en particular, son el resultado de la utilización de herramientas estadísticas que permiten determinar los requerimientos financieros y organizacionales teniendo en cuenta diferentes variables como: el objeto a contratar, el presupuesto, la forma de pago, la duración del contrato, el nicho de mercado identificado en el estudio del sector, entre otras variables.

Teniendo en cuenta que en la muestra de los estados financieros de las empresas del sector se identificaron datos atípicos, se procedió a “normalizar” la muestra, excluyendo dichos indicadores con el fin de evitar distorsiones al calcular las medidas de tendencia central. Para normalizar la muestra se utiliza el criterio del rango intercuartílico propuesto en la Guía de Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente para el manejo de datos atípicos. Este criterio “permite entender entre cuáles valores se ubica la mitad de los datos en la parte central de la distribución”. De acuerdo con lo descrito en la Guía, la metodología para calcular este promedio consiste en descartar aquellos datos que sean inferiores al primer cuartil (Q1) menos el 150% del rango intercuartílico y todo valor que sea

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

mayor al tercer cuartil (Q3) más el 150% del rango intercuartílico. Una vez excluidos los datos atípicos se obtiene la muestra normalizada y se calcula el promedio con esta muestra.

Así mismo, se precisa al posible proponente, que la Entidad realizó una nueva revisión a los valores obtenidos en los indicadores, los cuales son producto de la verificación de las cifras financieras de Empresas que han prestado este mismo servicio para la Entidad en otros procesos de años anteriores y para otras entidades públicas, la cual se hace a través de la plataforma de CONFECAMARAS RUES.

Dicha revisión reporta que, con los indicadores solicitados se favorece la pluralidad de oferentes y le permite a la Entidad contar y garantizar que en igualdad de condiciones se presenten en el proceso de contratación todos los interesados en participar en concordancia con su respectiva situación financiera, con miras garantizar la solvencia económica de los participantes; y además, sin excluir ni limitar la participación plural de oferentes ni violar el principio de libre concurrencia, dando aplicación a los lineamientos establecidos en las normas vigentes.

Por lo anteriormente expuesto, no se acepta las observaciones y se mantienen los indicadores financieros y organizacionales establecidos para el proceso:

Criterio Capacidad Financiera:

INDICADOR	REQUERIMIENTO
Índice de Liquidez	≥ 1.30
Nivel de Endeudamiento	$\leq 70\%$
Razón de cobertura de Intereses	≥ 1.20
Capital de Trabajo	$\geq 35\%$ del valor del presupuesto

Criterio Capacidad Organizacional

INDICADOR	REQUERIMIENTO
Rentabilidad sobre patrimonio	≥ 0.04
Rentabilidad sobre activos	≥ 0.02

De otra parte, se aclara al posible proponente que Podrán participar en el presente proceso las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, individualmente o asociadas en consorcio o unión temporal, conformadas en los términos establecidos en la Ley 80 de 1993 y en el pliego de condiciones del presente proceso.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 27:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.3.2 – Capacidad financiera
Página 28*

*Tema/Requisito
Capital de trabajo $\geq 35\%$ del presupuesto*

Pregunta/Solicitud

Solicitamos revisar el porcentaje de capital de trabajo exigido y justificar técnicamente su correspondencia con el máximo déficit de caja esperado del contrato. Se solicita considerar como base el flujo operativo/periodicidad de pago y no exclusivamente un porcentaje del presupuesto total de dos vigencias.

Justificación

El propio pliego señala cantidades estimadas y pagos por precios unitarios; exigir 35% del presupuesto puede superar la necesidad real de financiación del ciclo mensual.

RESPUESTA:

Ver respuesta anterior.

OBSERVACIÓN No 28:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.3.2 – Proponentes plurales
Página 25-31*

*Tema/Requisito
Cálculo agregado sin ponderación por participación*

Pregunta/Solicitud

Solicitamos confirmar expresamente que liquidez, endeudamiento, cobertura, capital de trabajo, ROE y ROA de consorcios/UT se calcularán mediante las fórmulas de composición agregada indicadas en los numerales 2.3.2 y 2.3.3.1, sin ponderación por porcentaje de participación.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Justificación

Esta precisión es necesaria para estructurar porcentajes y responsabilidades de una eventual UT y evitar interpretaciones diferentes durante la evaluación.

RESPUESTA:

Con el fin de atender la observación de carácter financiero planteada por el posible proponente arriba señalado, La Entidad considera oportuno precisar lo siguiente:

La entidad ha dispuesto en el documento de complemento al pliego de condiciones el numeral **"2.3.2 VERIFICACIÓN CAPACIDAD FINANCIERA Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL:"** la metodología para el cálculo de los indicadores financieros y organizacionales para los casos en que el proponente sea figura asociativa plural. Allí, dentro de este numeral se han desarrollado las fórmulas a tener en cuenta para cada uno de los indicadores a evaluar.

OBSERVACIÓN No 29:

*"Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.4.1 – Experiencia*

Página 33-35

*Tema/Requisito
Combinación de códigos UNSPSC obligatorios*

Pregunta/Solicitud

Solicitamos permitir que la experiencia se acredite mediante contratos relacionados con el objeto y alcance funcional, sin convertir los códigos 80141900 y 84121600/84121800 en condiciones obligatorias individuales; alternatively, permitir su acreditación por aliado/subcontratista especializado sin afectar la experiencia principal del proponente."

Justificación

La combinación obligatoria puede restringir oferentes especializados en BPO/Contact Center aunque tengan experiencia materialmente equivalente. Los componentes de ferias y recaudo son frentes complementarios dentro de un objeto integral

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las móviles de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo expuesto, se evidencia como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C, toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

Las ventanillas bancarias integran la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria por lo que la se solicitan los códigos correspondientes demostrables en el desarrollo de esta actividad.

La experiencia solicitada en el código UNSPSC 80141900 y 84121600/84121800, se mantiene como requisito de experiencia habilitante.

La experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las experiencias.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Podrán ser acreditados mediante la experiencia aportada por uno o varios integrantes del consorcio o unión temporal, siempre que, en conjunto, el proponente plural cumpla con las condiciones mínimas exigidas en el pliego de condiciones.

Por lo que no se contempla su acreditación por aliado o subcontratista.

OBSERVACIÓN No 30:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.4.1 – Experiencia*

Página 34

*Tema/Requisito
Contratación mínima de 200 personas*

Pregunta/Solicitud

Solicitamos precisar la metodología de acreditación de las 200 personas

Justificación

Sin una regla objetiva no es posible determinar de manera uniforme el cumplimiento ni preparar el soporte.

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada en el documento pliego de condiciones.

v) Experiencia específica- Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual). Por lo menos uno (1) de los contratos debe acreditar la contratación de 200 personas en los canales dispuestos.

Ver Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No 31:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.4.1 – Experiencia*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Página 34

Tema/Requisito

Tiempo ≥ 10 meses y equipos/conectividad

Pregunta/Solicitud

Solicitamos aclarar si el plazo mínimo de 10 meses aplica a cada uno de los seis contratos, a por lo menos uno, o al conjunto de experiencia, y si equipos de cómputo/conectividad deben constar en ese mismo contrato.

Justificación

Es indispensable conocer la unidad de acreditación para seleccionar correctamente los contratos y evitar interpretaciones restrictivas

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada:

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe tener experiencia con equipos de cómputo y conectividad y su ejecución no debe ser inferior a 10 meses.

Ver Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No 32:

"Documento de referencia

PLIEGOS PRELIMINARES

SDH-LP-0001-2026

Sección/Numeral 2.4.1 – Experiencia

Página 34

Tema/Requisito

Lista de canales omnicanales

Pregunta/Solicitud

Solicitamos confirmar si la expresión 'como' es enunciativa y basta acreditar una combinación representativa de canales, o si se exige que un único contrato contenga simultáneamente todos los canales enumerados.

Justificación

Los canales evolucionan y pueden prestarse bajo combinaciones equivalentes; la precisión mejora comparabilidad de la experiencia.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Según la condición definida **vi)** Omnicanalidad. Al menos un contrato debe incluir servicios como llamadas inbound/outbound, videollamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales. Se contempla que se debe evidenciar con algunos de estos servicios mencionados.

La Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Por lo que no se contempla su acreditación por aliado o subcontratista.

OBSERVACIÓN No 33:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026
Sección/Numeral 2.4.1 –Soporte logístico*

Página 34

*Tema/Requisito
Experiencia obligatoria en eventos presenciales*

Pregunta/Solicitud

Solicitamos permitir que este componente complementario se acredite mediante contrato independiente, integrante de estructura plural o aliado especializado, sin exigir que forme parte de la experiencia principal BPO.

Justificación

El objeto integra múltiples especialidades; exigir que un operador BPO haya ejecutado directamente logística de eventos puede reducir pluralidad sin aportar proporcionalmente a la capacidad del núcleo de atención.

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co
Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Una vez analizada la observación, la Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la secretaria de hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las móviles y ferias de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 6 **FERIAS PRESENCIALES** se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

OBSERVACIÓN No 34:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARES
SDH-LP-0001-2026*

Sección/Numeral 2.4.1 – Otros habilitantes

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Página 34-35

Tema/Requisito

Experiencia previa con unidad móvil

Pregunta/Solicitud

Solicitamos permitir acreditar la capacidad mediante experiencia del integrante/aliado que ejecutará el componente o mediante disponibilidad contractual y experiencia equivalente en operación logística/móvil, sin exigir que el operador principal BPO haya tenido previamente esa obligación específica.

Justificación

La unidad móvil es un componente logístico especializado y su capacidad puede demostrarse con disponibilidad, experiencia del proveedor especializado y requisitos técnicos verificables.

RESPUESTA:

Una vez analizada la observación, la Entidad se permite aclarar que, para los proponentes plurales constituidos como consorcios o uniones temporales, la experiencia habilitante será evaluada conforme a la regla expresamente establecida en el pliego de condiciones, esto es, mediante la sumatoria de la experiencia acreditada por sus integrantes, siempre que se cumplan los requisitos allí previstos.

En ese sentido, la exigencia consiste en que cada integrante del proponente plural debe acreditar por lo menos un (1) contrato registrado con alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aportar experiencia en valor para la acreditación de la experiencia del proponente, no implica que cada miembro deba acreditar individualmente la totalidad de las condiciones de experiencia específica exigidas en el proceso.

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la secretaria de hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las móviles y ferias de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo anterior, guarda una relación directa, proporcional y necesaria con la naturaleza del contrato, que se evidencia en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.pdf numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN se describe el servicio y relevancia en el proceso.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

OBSERVACIÓN No 35:

“Documento de referencia

*Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico /Pliegos preliminares
Sección/Numeral 2.4.1 – Otros habilitantes / Anexo Técnico 7*

Página 35 / 109-113

Tema/Requisito

Número y disponibilidad de unidades móviles

Pregunta/Solicitud

Solicitamos aclarar: (i) cuántos vehículos deben acreditarse documentalmente con la oferta; (ii) cuántos deben estar disponibles a la firma del acta de inicio; (iii) cronograma exacto de incorporación de los cuatro panel; y (iv) si se aceptan cartas de intención/promesas de arrendamiento sujetas a adjudicación.

Justificación

La adquisición o alquiler anticipado de activos antes de adjudicación genera costos y barreras; además, las redacciones deben ser consistentes para cotizar.

RESPUESTA:

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon

(4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

De acuerdo con la observación realizada se modifica y aclara en el documento Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.

Se realiza actualización en los numerales

Numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN

Numeral 7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL

Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma del contrato, en atención a su misionalidad de recaudo de impuestos y a la estrategia de atención territorial, la cual debe mantenerse de manera permanente durante todo el año.

La exigencia de disponibilidad de los servicios responde a la necesidad de garantizar la inmediatez en la ejecución de las funciones misionales, asegurando la prestación ágil y oportuna orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El cumplimiento del requisito debe realizarse de acuerdo a lo dispuesto en el documento PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026 OTROS REQUISITOS HABILITANTES, numeral ii.

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

Por lo anterior se confirma el requisito observado.

OBSERVACIÓN No 36:

“Documento de referencia

PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026

Sección/Numeral 2.4.1 – Otros habilitantes

Página 35

Tema/Requisito

Convenio vigente con entidad recaudadora aprobada

Pregunta/Solicitud

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Solicitamos publicar el listado vigente de entidades recaudadoras aprobadas y permitir acreditar carta de intención, acuerdo condicionado a adjudicación o compromiso vinculante, formalizando el convenio definitivo antes del inicio de la operación

Justificación

Solicitamos publicar el listado vigente de entidades recaudadoras aprobadas y permitir acreditar carta de intención, acuerdo condicionado a adjudicación o compromiso vinculante, formalizando el convenio definitivo antes del inicio de la operación”

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada en: OTROS REQUISITOS HABILITANTES numeral V:

v) Con la propuesta se deberá presentar un acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora aprobada por la secretaria Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad.

Las entidades bancarias recaudadoras autorizadas son:

- Bancolombia
- Banco de Bogotá
- Davivienda
- Banco de Occidente
- Av Villas
- BBVA

El convenio debe encontrarse vigente debido a la necesidad inmediata por parte de la entidad de realizar el recaudo de impuestos en las ventanillas ya dispuestos en los puntos de atención especializada y las ventanillas en la red SuperCade.

Ver Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No 36A:

*“Documento de referencia
PLIEGOS PRELIMINARESSDH-LP-0001-2026*

Sección/Numeral 2.4.1 – Cuantía

Página 35

Tema/Requisito Sumatoria $\geq 100\%$ del presupuesto

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Pregunta/Solicitud

Solicitamos justificar la proporcionalidad de la cuantía frente al plazo de siete meses y al carácter de bolsa con cantidades no garantizadas, y considerar una reducción del porcentaje o una base asociada al valor efectivamente esperado de ejecución.

Justificación

La experiencia debe ser proporcional al riesgo y magnitud efectiva. El presupuesto es un techo de dos vigencias y no representa consumo garantizado”

RESPUESTA:

Desde la secretaria de hacienda se tiene proyectado ejecutar el 100% del valor del presupuesto en el contrato, por lo que la condición referente al numeral **vii)** Por lo menos uno de los contratos debe tener una cuantía igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial estimado al presente proceso, se confirma teniendo en cuenta la cuantía del proceso y la capacidad que se requiere para ejecutarlo.

Si bien el presupuesto asignado corresponde a un valor máximo agotable, la estimación del Presupuesto Oficial para el periodo de siete (7) meses aproximadamente responde a un estudio técnico de demanda de servicios de alta operatividad y concurrencia.

La exigencia garantiza que el proponente posea la capacidad operativa, financiera y logística para atender volúmenes de atención e infraestructura de gran escala en un periodo concentrado de tiempo. Resulta proporcionado y directamente relacionado con la complejidad de la operación requerida por la entidad, asegurando la continuidad del servicio y la mitigación del riesgo operativo.

OBSERVACIÓN No 37:

“Documento de referencia

PLIEGOS PRELIMINARESSDH-LP-0001-2026

Sección/Numeral 2.5 – Oferta económica

Página 42-43

Tema/Requisito CANTIDADES ESTIMADAS Y BOLSA

Pregunta/Solicitud Solicitamos informar cantidades mínimas garantizadas o, en su defecto, el mecanismo de reconocimiento de costos fijos/capacidad mínima exigida cuando el consumo real sea inferior a la estimación. Asimismo, precisar el dimensionamiento mínimo obligatorio al inicio

Justificación

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Sin un piso de consumo, el contratista puede estar obligado a mantener capacidad fija sin recuperación suficiente a través de unidades consumidas”

RESPUESTA:

Según lo definido en el documento **Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026**. Numeral 14. ETAPAS DEL PROYECTO se definen los tiempos planeados en el proceso de inicio del contrato.

En el documento **ESTUDIO DE PREPUESTO DEFINITIVO SDH-LP-0001-2026** contiene las cantidades proyectadas por mes desde el inicio de la ejecución presupuestal.

Con el desarrollo contractual la entidad no garantiza cantidades mínimas para los servicios, debido a su modelo de servicio que se adapta a las demandas de servicio presentadas, durante el desarrollo del calendario tributario, desde la entidad y en coordinación con el contratista se informara de los cambios y ajustes de personal.

Igualmente es importante aclarar que desde la entidad no existe ningún reconocimiento o compensación económica en los casos en que las cantidades resulten inferiores a la estimación del presupuesto.

La proyección de la ejecución es consumir la totalidad de los recursos asignados.

Se realiza la aclaración en el documento **Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026**. en el numeral 5.1 NECESIDADES DEL SERVICIO, sobre los tiempos y definición para cubrir personal solicitado.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR INNOVATECH IT S.A.S - BPO HAPPIFY, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 6:30 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 38:

“Documento

Anexo 2 y estudio de presupuesto

Numeral / literal

Personal promedio / Tabla 4, ítems 1–11

Observación / pregunta

Agradecemos precisar la relación entre las 318 personas reportadas como personal promedio mensual en el Anexo 2 y los perfiles/cantidades de la Tabla 4. Solicitamos indicar la composición definitiva por canal, perfil y vigencia, así como la cantidad mínima facturable por cada perfil.”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El documento **ESTUDIO DE PREPUESTO DEFINITIVO SDH-LP-0001-2026** contiene las cantidades proyectadas por mes desde el inicio de la ejecución presupuestal.

Las cifras informadas en el Anexo 2 corresponden al promedio mensual de ejecución para el año 2025-2026, ejecutado de acuerdo con la demanda de servicio. La tabla 4 define la tipología de perfiles y roles requeridos para la prestación del servicio.

La relación entre ambos documentos radica en que la Tabla 4 define la caracterización cualitativa del personal, mientras que el Anexo 2 y el documento Estudio de Presupuesto contienen la estimación cuantitativa proyectada de dichos perfiles para la operación mensual.

La distribución proyectada por mes, canal y perfil para cada una de las vigencias contractuales se encuentra publicada en el documento **ESTUDIO DE PRESUPUESTO DEFINITIVO SDH-LP-0001-2026**. De igual forma, en el **Anexo Técnico (Numeral 5.2 "Necesidades del Servicio")** se establece que mensualmente la supervisión informará la demanda operativa requerida según el calendario tributario y necesidades del servicio para ajustar la solicitud de personal.

Con el desarrollo contractual la entidad no garantiza cantidades mínimas para los servicios, debido a su modelo de servicio que se adapta a las demandas de servicio presentadas, durante el desarrollo del calendario tributario, desde la entidad y en coordinación con el contratista se informará de los cambios y ajustes de personal.

Igualmente es importante aclarar que desde la entidad no existe ningún reconocimiento o compensación económica en los casos en que las cantidades resulten inferiores a la estimación del presupuesto.

La proyección de la ejecución es consumir la totalidad de los recursos asignados.

Se realiza la aclaración en el documento **Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026**, en el numeral 5.1 NECESIDADES DEL SERVICIO, sobre los tiempos y definición para cubrir personal solicitado

OBSERVACIÓN No 39:

*"Documento
Anexo técnico*

*Numeral / literal
§5.2 Agentes de reserva*

Observación / pregunta

Agradecemos indicar el porcentaje o número mínimo de agentes de reserva requerido por canal y perfil, y confirmar si dicho recurso se reconoce dentro de los puestos facturables o debe ser asumido por el contratista sin una unidad de pago específica."

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Las condiciones del uso de agente de reserva se encuentran descritas en Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. 5.3 AGENTES DE RESERVA,

el futuro proveedor Una vez inicie la operación, el contratista deberá realizar el análisis correspondiente para determinar el porcentaje mínimo de agentes de reserva, de acuerdo con las situaciones que se presenten y se puedan tomar como línea base en el periodo de estabilización.

La generación de solicitud de agentes de reserva se da principalmente por situaciones administrativas (renuncias, permisos, incapacidades, calamidades), por lo que el contratista debe evaluar y prever de acuerdo a esta situación del número de personas requeridas.

El costo de estas personas dispuestas como agentes de reserva para garantizar la operación serán asumidas por el contratista.

De acuerdo a la verificación promedio de la ejecución contractual actual, el número de personas diarias utilizadas en agentes de reserva es de 3 a 5, en los diferentes cargos y canales de atención.

OBSERVACIÓN No 40:

“Documento

Anexo técnico y estudio de presupuesto

Numeral / literal

§2.1.5 / Tabla 4, ítem 30

Observación / pregunta

El Anexo Técnico señala pago único por cada sistema de asignación de turnos, mientras la Tabla 4 presenta cantidades por vigencia. Agradecemos confirmar la unidad de pago, el número inicial de sistemas, los puntos donde se instalarán y el alcance de soporte, reposición y licencias posteriores.”

RESPUESTA:

Nos permitimos informar que la unidad de pago para el sistema de asignación de turnos es de forma mensual, de acuerdo con la cantidad solicitada.

OBSERVACIÓN No 41:

“Documento

Anexo técnico y estudio de presupuesto

Numeral / literal

§7.2 / Tabla 4, ítem 63

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Observación / pregunta

Agradecemos aclarar la cantidad definitiva de unidades móviles tipo panel. El Anexo Técnico exige cuatro unidades, mientras la Tabla 4 estima una cantidad diferente. Solicitamos confirmar cronograma de disponibilidad, puntos de operación y si los conductores-agentes están incluidos en los perfiles facturables."

RESPUESTA:

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

(4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "móviles tipo panel"

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "móviles tipo panel"

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "móviles tipo panel"

De acuerdo con la observación realizada se modifica y aclara en el documento **Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.**

Se realiza actualización en los numerales

Numeral 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN

Numeral 7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL

OBSERVACIÓN No 42:

"Documento

Anexo técnico

Numeral / literal

§§2.1.6 y 2.1.7

Observación / pregunta

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Agradecemos suministrar la matriz inicial de puntos de atención especializada, indicando ubicación, fecha de activación, cantidad de pantallas por punto, quioscos requeridos, sistema de turnos, impresoras, conectividad y responsable de cada elemento. Esta información es necesaria para cotizar sin duplicidades.”

RESPUESTA:

Nos permitimos informar las cifras promedios de los servicios solicitados

Punto	Pantallas	Quiosko	Sis. Turnos	Impresoras	Conectividad	Puesto de trabajo con computador
Plaza de las américas	2	1	1	4	1	9
114	3	1	1	4	1	16
CAD	2	1	1	4	0	12
Back office	1	0	0	0	0	45
Omnicanalidad	1	0	0	0	2	162
Apoyo de oficinas	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIÓN No 43:

*“Documento
Anexo técnico*

*Numeral / literal
Arquitectura del servicio / BackOffice*

Observación / pregunta

Agradecemos confirmar el inventario de equipos por sede. En particular, solicitamos precisar si los 37 computadores para BackOffice forman parte de la cantidad de portátiles prevista en el presupuesto o corresponden a un requerimiento adicional, y definir los equipos requeridos para los puntos especializados y la sede omnicanal.

RESPUESTA:

Nos permitimos informar las cifras promedios de los servicios solicitados

Punto	Pantallas	Quiosko	Sis. Turnos	Impresoras	Conectividad	Puesto de trabajo con computador
Plaza de las américas	2	1	1	4	1	9
114	3	1	1	4	1	16
CAD	2	1	1	4	0	12
Back office	1	0	0	0	0	45

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Omnicanalidad	1	0	0	0	2	162
Apoyo de oficinas	0	0	0	0	0	0

OBSERVACIÓN No 44:

*“Documento
Anexo técnico*

*Numeral / literal
§§5.5 y 9.1 Horarios de operación*

Observación / pregunta

El Anexo permite variaciones de horarios sin costo adicional y contempla horas extras autorizadas por perfil. Agradecemos precisar el procedimiento de autorización previa, la tarifa aplicable a hora extra diurna, nocturna, dominical y festiva, y confirmar que solo serán facturables las horas autorizadas expresamente por la supervisión.”

RESPUESTA:

El costo de las horas extras se contempla dentro del documento **ESTUDIO DE PREPUESTO DEFINITIVO SDH-LP-0001-2026**, estas horas extras solo serán aprobadas con anterioridad por la supervisión del contrato de acuerdo a las necesidades del servicio.

OBSERVACIÓN No 45:

*“Documento
Anexo técnico*

*Numeral / literal
Inicio y estabilización de la operación*

Observación / pregunta

Agradecemos precisar el número de personas, puntos y recursos tecnológicos que integran el 70% exigido para iniciar operación al día 16. Solicitamos confirmar si dicho porcentaje se calcula por canal, por perfil o sobre el total de la operación, y el criterio de aceptación del alistamiento.”

RESPUESTA:

De acuerdo con el inicio de la operación y las cantidades de inicio proyectadas en el documento **ESTUDIO DE PREPUESTO DEFINITIVO SDH-LP-0001-2026** y según lo definido en el numeral 5.2 **NECESIDADES DEL SERVICIO:**

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

La entidad en coordinación con el contratista acordara los tiempos para las solicitudes de personal requeridas, garantizando la prestación del servicio y atendiendo los tiempos necesarios para la búsqueda de personal.

La verificación se realizará de forma mensual y mínimo 10 días hábiles antes de terminar el mes la entidad informará de los cambios en la operación, para el ajuste de personal y demás servicios tecnológicos y de infraestructura. “

OBSERVACIÓN No 46:

“Documento

Anexo técnico y estudio de presupuesto

Numeral / literal

§7.10 / Tabla 4, ítem 27

Observación / pregunta

Agradecemos indicar el backlog inicial de las horas de desarrollo, los perfiles técnicos esperados, los entregables y el procedimiento de solicitud, estimación, aprobación, pruebas, puesta en producción y aceptación. Solicitamos confirmar que las configuraciones indispensables para el inicio no consumirán la bolsa de desarrollo.”

RESPUESTA:

Para el inicio de la operación, los servicios esperados para iniciar la operación corresponde a Configuración y Flujos del Sistema IVR:, audios pregrabados y conectividad.

Configuración de Conectividad y VPN: Implementación de políticas en los equipos para garantizar la conexión exclusiva a la VPN de la Secretaría de Hacienda de Bogotá (SHD) y provisión del canal de internet corporativo dedicado.

Integración del WhatsApp

Los perfiles técnicos esperados para el inicio de la operación como mínimo se espera:

Gerente de Proyecto

Coordinador de Tecnología

Coordinadores de canales

Minero de Datos

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Supervisores

OBSERVACIÓN No 47:

“Documento

Anexo técnico

Numeral / literal

§2.1.8 Conectividad y canal omnicanal

Observación / pregunta

Agradecemos confirmar los sistemas institucionales a los que se conectará la operación mediante VPN, el tipo de acceso requerido, usuarios simultáneos, autenticación, direccionamiento, ancho de banda, redundancia y responsabilidades de configuración y soporte de cada parte.”

RESPUESTA:

Nos permitimos informar de acuerdo a la solicitud

Sistemas institucionales: sistemas, aplicaciones o plataformas institucionales a los cuales se requiere conexión mediante SAP, SAP TRM, SAP CM. SIT II, OFICINA VIRTUAL, RIT.

Tipo de acceso: Escritorio Remoto, SAP, Acceso Web.

Usuarios simultáneos: Hasta máximo 300.

Autenticación: el mecanismo de autenticación requerido para el acceso son Usuario y contraseña mediante credenciales institucionales, más un segundo factor como código de verificación.

Direccionamiento: requerimientos de direccionamiento IP, rangos o listas blancas que deban configurarse.

Redundancia: el operador deberá establecer en su plan de contingencia las actividades para garantizar la continuidad del servicio como conexión, equipos, y componentes (HA) Alta Disponibilidad.

Responsabilidades: la responsabilidad de implementación y conexión involucra las dos partes, Como la configuración de VPN, Asignación y administración de usuarios, asignación de permisos de acceso, Configuración de Infraestructura, Atención Inmediata de Incidentes y las demás que se consideren necesarias para la completa implementación, conexión y funcionamiento de las aplicaciones y usuarios.

OBSERVACIÓN No 48:

“Documento

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Anexo técnico

Numeral / literal

Ventanillas extendidas de recaudo

Observación / pregunta

Agradecemos indicar número, ubicación, fecha de instalación y horario de las ventanillas extendidas. Solicitamos precisar la responsabilidad sobre cofre o bóveda, transporte y procesamiento de valores, seguridad física, señalización, papelería, mantenimiento locativo y permisos requeridos por cada ventanilla.”

RESPUESTA

Las ventanillas bancarias actualmente se encuentran ubicadas en los siguientes puntos

- Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3
- Carrera 71D N.º 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134
- Centro Administrativo Distrital CAD Carrera 30 N.º 25-90

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 m.

Se encuentra en proceso de instalación la ventanilla del supercade Américas ubicada en

Américas: Avenida carrera 86 N.º. 43-55 Sur

La proyección de crecimiento es ubicar más ventanillas bancarias en los otros puntos en donde la secretaria de hacienda hace presencia en la red superCADE, esta implementación se acordara entre la entidad y el contratista.

- 20 de Julio: Carrera 5A N.º 30C-20 Sur
- Suba: Calle 145 N.º 103B-90
- Bosa: Calle 57R Sur N.º 72D-12
- Calle 13: Avenida Calle 13 N.º 37 – 35

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.

Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

El contratista deberá asumir los costos generados de la operación de la ventanilla bancaria, que incluye

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Recurso Humano

Cajeros dispuestos durante el horario de atención, capacitados y certificados de acuerdo con las disposiciones del banco autorizado con que se tiene el convenio.

Seguridad

- Bóvedas y cofres de seguridad: Para el almacenamiento y custodia provisional del efectivo en caja durante la jornada.
- Sistema de custodia y duplicado de llaves: Registro y control centralizado de claves y llaves de acceso a las estructuras de seguridad.
- Transporte y procesamiento de valores: Contratación de servicios blindados de recogida de efectivo, conteo y transporte de remesas.
- Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y alarmas: Monitoreo con cámaras sobre el módulo de atención, zona de conteo e integración con centrales de alarmas

Equipos Tecnológicos

- Equipos de cómputo y conectividad: Computadores, conexión segura a red (VPN), antivirus.
- Contadoras de billetes y clasificadoras: Equipos de conteo con detección de billetes falsos (luz UV, magnético).
- Datáfonos y terminales POS: Dispositivos para recibir pagos con tarjetas de débito y crédito de diversas franquicias
- Impresoras y lectoras de código de barras
- Impresoras térmicas o de matriz de punto para expedición de recibos, comprobantes o tirillas.
- Lectores ópticos para escanear facturas, formularios o declaraciones tributarias.

Papelería

Insumos necesarios para la operación, papel, esferos, sellos.

Adicionalmente el contratista debe asumir los costos de los contratos a cargos derivados de las reclamaciones por uso indebido probado de tarjetas débito o crédito de los pagos recibidos por las ventanillas bancarias.

OBSERVACIÓN No 49:

*“Documento
Anexo técnico*

*Numeral / literal
§§7.3, 7.4, 7.8 y seguridad de la información*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Observación / pregunta

Agradecemos precisar los periodos de retención de respaldos y grabaciones, volúmenes estimados, mecanismo de entrega, requisitos de borrado seguro y certificados o evidencias específicas de seguridad, continuidad, privacidad y calidad que deberán aportarse durante la ejecución.”

RESPUESTA:

Periodos de retención: los respaldos, grabaciones de llamadas, videollamadas y demás registros asociados a la operación deberán conservarse durante el periodo de la ejecución del contrato y hasta la liquidación del contrato. Página 80 Anexo técnico.

(El operador debe mantener y entregar en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, redes sociales y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

El etiquetado de estas entregas debe ser previamente acordados con secretaria de Hacienda de Bogotá al inicio de la operación.)”

Volúmenes estimados: el proveedor deberá contar con la capacidad de almacenamiento necesaria para conservar los registros generados durante la ejecución del contrato. Para efectos de dimensionamiento inicial, se contempla un requerimiento de almacenamiento de hasta 25 TB.

Mecanismo de entrega: *Página 80 Anexo técnico.*

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD, DVD, USB o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría de Hacienda de Bogotá, para verificación de estas.

Borrado seguro: *Página 124 Anexo Técnico.*

Evidencias y certificaciones: durante la ejecución, el proveedor deberá aportar, cuando sean requeridas, las evidencias relacionadas con los controles implementados en materia de seguridad de la información, continuidad del servicio, privacidad y protección de datos, respaldo y recuperación, gestión de accesos. Estas evidencias podrán incluir certificaciones vigentes, informes, registros, protocolos, pruebas de continuidad, y resultados de controles.

OBSERVACIÓN No 50:

“Documento

Anexo técnico y estudio de presupuesto

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Numeral / literal

Ferías, operativos, acompañamientos y móviles

Observación / pregunta

Agradecemos confirmar la programación estimada de ferias, operativos, acompañamientos, visitas y unidades móviles por vigencia, con fechas o ventanas de activación. Solicitamos que estos servicios se ordenen y facturen por unidad/evento, evitando su distribución como promedios mensuales.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que la ejecución de ferias, operativos, acompañamientos, visitas y unidades móviles obedecerá a las necesidades que se presenten durante la ejecución del contrato, por lo cual no es posible establecer anticipadamente fechas específicas o ventanas definitivas de activación para cada vigencia. La programación será informada oportunamente al contratista por la supervisión del contrato, de acuerdo con las necesidades del servicio y la planeación que realice la Secretaría Distrital de Hacienda.

Las cantidades históricas de estos servicios se encuentran documentadas en el documento Anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

En cuanto a su reconocimiento económico, estos servicios se solicitarán y reconocerán de acuerdo con las unidades o eventos efectivamente requeridos y ejecutados, conforme a las condiciones y precios establecidos en los documentos del proceso, sin que su estimación implique una distribución obligatoria o uniforme como promedio mensual.

Las cantidades previstas corresponden a una estimación para efectos de estructuración y valoración del proceso y su ejecución y estarán sujetas a las necesidades reales de la Entidad de acuerdo a lo que se encuentra proyectado en el documento ESTUDIO DE PRESUPUESTO SDH – LP 0001-2026.

OBSERVACIÓN No 51:

“Documento

PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR

Numeral / literal

Página 42

2.5 OFERTA ECONÓMICA

Observación / pregunta

La entidad proporcionara algún formato de oferta económica que deba ser diligenciado por los proponentes.”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La entidad se permite informar que la información para la presentación se encuentra contenida en el numeral **2.5 OFERTA ECONÓMICA** del documento Pliego de Condiciones.

Adicionalmente, se informa que la oferta económica se debe presentar en SECOP II, revisar el Complemento Pliego de Condiciones.

OBSERVACIÓN No 52:

“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR
Numeral / literal
Página 34
2.4.1 Experiencia del proponente

Observación / pregunta

Solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar el alcance del requisito establecido en el numeral v) Experiencia específica – Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual), en el sentido de permitir que esta condición sea acreditada en al menos uno de los contratos de experiencia aportados por el proponente.

Esta modificación permitiría acreditar de manera efectiva la capacidad y experiencia específica requerida, sin generar una restricción innecesaria a la participación de potenciales oferentes que cuentan con amplia experiencia en la prestación de servicios de atención ciudadana, pero que han ejecutado contratos con diferentes dimensiones operativas y cantidades de personal.

Por lo anterior, solicitamos a la Entidad modificar el requisito, de manera que se establezca que:

“Al menos uno (1) de los contratos aportados para acreditar la experiencia deberá demostrar la contratación de mínimo doscientas (200) personas para la atención ciudadana, ya sea presencial, telefónica o virtual.”

Lo anterior permitiría mantener el estándar de experiencia específica requerido por la Entidad, pero favorecería la pluralidad de oferentes y la libre concurrencia, al evitar que el requisito se convierta en una condición acumulativa respecto de todos los contratos aportados.

Agradecemos a la Entidad considerar esta solicitud y realizar el ajuste correspondiente en los documentos del proceso.

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada en el documento Complemento Pliego de Condiciones.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

v) Experiencia específica- Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual). **Por lo menos uno (1) de los contratos debe acreditar la contratación de 200 personas en los canales dispuestos.**

OBSERVACIÓN No 53:

*“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR*

Numeral / literal

*Página 34
2.4.1 Experiencia del proponente
Observación / pregunta*

Agradecemos a la Entidad, conforme a la respuesta otorgada a la observación anterior, permitir la acreditación de contratos con un tiempo mínimo de ejecución de ocho (8) meses, en relación con la experiencia en equipos de cómputo y conectividad.

Consideramos que esta modificación permite mantener un criterio razonable de experiencia y, a su vez, favorece una mayor pluralidad de oferentes, permitiendo la participación de empresas que cuentan con experiencia directamente relacionada con el objeto del proceso, pero cuyos contratos hayan tenido una duración de ocho (8) meses o superior.”

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la observación. Una vez revisada la solicitud, se considera necesario mantener el requisito previsto en el numeral vi), *“correspondiente a un tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses para la experiencia relacionada con equipos de cómputo y conectividad”*

Teniendo en cuenta las condiciones, alcance y necesidades previstas para la ejecución del contrato.

En consecuencia, se mantiene lo establecido en el Complemento Pliego de Condiciones, en lo que respecta a contratos aportados para acreditar este requisito deberán cumplir con el tiempo mínimo de ejecución de diez (10) meses.

OBSERVACIÓN No 54:

*“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR*

Numeral / literal

*Página 34
2.4.1 Experiencia del proponente
Observación / pregunta*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Respecto del requisito establecido como “Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses – Experiencia con equipos de cómputo y conectividad”, solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar la forma en que deberá acreditarse dicha experiencia.

En particular, agradecemos precisar si la experiencia en equipos de cómputo y conectividad puede ser acreditada como parte de un contrato cuyo objeto contemple la prestación de servicios similares o relacionados con el objeto del presente proceso, siempre que dentro se encuentren actividades y/o obligaciones asociadas equipos de cómputo y conectividad.

O, por el contrario, si la Entidad requiere que el contrato aportado tenga como objeto exclusivo la prestación de servicios relacionados con equipos de cómputo, conectividad.

Agradecemos a la Entidad realizar esta precisión, con el fin de garantizar claridad en las condiciones de acreditación de la experiencia y evitar interpretaciones diferentes durante la etapa de evaluación.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la experiencia en equipos de cómputo y conectividad será comprobada mediante un contrato cuyo objeto comprenda la prestación de servicios similares o relacionados con el objeto del presente proceso, siempre que dentro de su alcance, actividades u obligaciones se pueda evidenciar de manera clara la inclusión del componente relacionado con equipos de cómputo y conectividad.

Para efectos de su acreditación, el proponente deberá aportar la documentación correspondiente que permita a la Entidad verificar el cumplimiento de dicha experiencia y que el contrato presentado tenga un tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones. El objeto no debe ser exclusivo donde se relacione la prestación del servicio de equipos y conectividad, debe hacer parte del objeto y obligaciones del contrato que se aporte como evidencia del cumplimiento de este requisito.

OBSERVACIÓN No 55:

*“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR
Numeral / literal
Página 34
2.4.1 Experiencia del proponente
Observación / pregunta*

Solicitamos respetuosamente a la Entidad aclarar el alcance del requisito establecido como “Tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses – Experiencia con equipos de cómputo y conectividad”, específicamente respecto de la cantidad de contratos que deben cumplir con dicha condición.

Agradecemos precisar si el requisito podrá ser acreditado mediante al menos uno (1) de los contratos aportados para acreditar la experiencia, siempre que este cumpla con el tiempo de ejecución mínimo y contemple experiencia con equipos de cómputo y conectividad

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, en virtud del ajuste realizado al literal v), del Documento Complemento Pliego de Condiciones Definitivo, los ítems subsiguientes se ajustarán bajo el mismo criterio, de manera que cada condición específica podrá ser acreditada en por lo menos uno (1) de los contratos aportados, siempre que se cumplan los requisitos particulares establecidos para cada caso.

OBSERVACIÓN No 56:

*“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR
Numeral / literal
Página 34
2.4.1 Experiencia del proponente
Observación / pregunta*

Agradecemos a la entidad aclarar si los 10 meses solo aplican para esta condición o lo están requiriendo para todos los contratos”

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada:

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe tener experiencia con equipos de cómputo y conectividad y su ejecución no debe ser inferior a 10 meses.

Y aplica en este caso para la condición enunciada en el numeral vi.”

OBSERVACIÓN No 57:

*“Documento
PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR

Numeral / literal
Página 35
2.4.1 Experiencia del proponente*

Observación / pregunta

Por lo menos uno de los contratos debe tener una cuantía igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial estimado al presente proceso. Agradecemos a la entidad aclarar si el 50% será tomado en SMMLV o en PESOS”

RESPUESTA:

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que el requisito correspondiente a que por lo menos uno (1) de los contratos aportados tenga una cuantía igual o superior al cincuenta por ciento (50 %) del presupuesto oficial estimado del presente proceso será verificado en Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).

Para tal efecto, se tendrá en cuenta el valor del contrato aportado expresado en SMLMV, conforme a la información registrada en el RUP, y se comparará con el equivalente en SMLMV del cincuenta por ciento (50 %) del presupuesto oficial estimado del presente proceso.

Lo anterior, en concordancia con las reglas de acreditación de experiencia establecidas en el numeral 2.4.1 del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR OUTSOURCING SERVICIOS INFORMATICOS S.A.S BIC, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 5:22 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 58:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH informar ¿Cuál es la cantidad de licencias por cada uno de los canales? (Inbound, Outbound, chat web, WhatsApp, redes sociales, Videollamada, correo.)

RESPUESTA:

Nos permitimos informar que las licencias asociadas son proporcionales al numero de agentes que usan cada uno de los canales de atención, para el caso de Whatsapp las licencias se proveen desde la entidad y corresponde a 25.

OBSERVACIÓN No 59:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Por favor compartir el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este.

RESPUESTA:

Se informa que el IVR cuenta con la siguiente configuración: Línea 601 3385000

- **Cantidad de opciones principales:** 1
- **Cantidad de sub-opciones:** 0

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 60:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el enunciado del anexo técnico "3.1 Servicios y tecnología requerida para el canal telefónico y virtual", en el apartado "Grabación anuncios IVR - Respuesta de Voz Interactiva", donde se indica que es un "servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) realice la grabación de anuncios publicitarios". Solicitamos a SDH aclarar ¿Cuál es la duración por cada una de las grabaciones del IVR?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, de acuerdo con la operación actual, la duración promedio de las grabaciones de anuncios para el IVR oscila entre uno (1) y dos (2) minutos por grabación. Este tiempo corresponde a un promedio de referencia y podrá variar de acuerdo con el contenido, alcance y necesidades de comunicación de la Secretaría Distrital de Hacienda durante la ejecución contractual. En este sentido, la Entidad realizó el ajuste correspondiente en el Anexo Técnico, incorporando esta precisión para conocimiento de los proponentes y adecuada estructuración de sus ofertas.

OBSERVACIÓN No 61:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente tienen en el sistema de audio respuesta?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que es posible realizar cambios en la voz actualmente utilizada, siempre y cuando se cuente con la autorización previa de los supervisores del contrato.

Se precisa además que dichos cambios deberán mantener uniformidad y realizarse de manera que no generen impactos significativos ni modificaciones en la experiencia del usuario.

OBSERVACIÓN No 62:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

De acuerdo con el numeral "3.1 Servicios y tecnología requerida para el canal telefónico y virtual", en el servicio "Minutos de conexión outbound/Fijo a Celular/Internacional/Larga Distancia Nacional/Fijo Ciudad principal". Es correcto afirmar que el ítem a cotizar, corresponde a un costo único para todo destino (celular, nacional, local, etc.)"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que es correcta la interpretación. Para el servicio denominado "Minutos de conexión outbound/Fijo a Celular/Internacional/Larga Distancia Nacional/Fijo Ciudad principal", el proponente deberá ofertar un único valor unitario por minuto, el cual deberá contemplar los diferentes destinos asociados al servicio, incluyendo llamadas a celular, fijo local, larga distancia nacional e internacional, según corresponda.

En consecuencia, no se deberá presentar una tarifa diferenciada por cada tipo de destino, y el valor unitario ofertado deberá contemplar integralmente los costos asociados a la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN No 63:

"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

Con base a la pregunta anterior, solicitamos a SDH evaluar la posibilidad de separar el costo de los minutos según el tipo de destino (celular, nacional, local, etc.)"

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud. Para el servicio denominado "Minutos de conexión outbound/Fijo a Celular/Internacional/Larga Distancia Nacional/Fijo Ciudad principal", se debe mantener la estructura definida, mediante la cual el proponente deberá ofertar un único valor unitario por minuto, que contemple integralmente los diferentes destinos asociados al servicio.

En consecuencia, no se realizará la separación del costo de los minutos por tipo de destino (local, larga distancia nacional, internacional, entre otros). Corresponderá al proponente considerar dentro del valor unitario ofertado los costos asociados a los diferentes destinos, de acuerdo con su estructura de costos y las condiciones establecidas en los documentos del proceso.

OBSERVACIÓN No 64:

"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

Solicitamos a SDH informar ¿Cuál es la volumetría promedio mensual de las llamadas salientes? (local, nacional, internacional, celular, etc.)

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Se realiza la actualización del Anexo 2 cifras de atención con los servicios históricos. El promedio mensual es de 1200 llamadas entre local, nacional, y celular.

OBSERVACIÓN No 65:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Actualmente, SDH cuenta con permiso de Meta (Facebook internacional) para la gestión del canal de WhatsApp?

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda cuenta actualmente con una cuenta de WhatsApp Business ante Meta, habilitada para la operación y gestión del canal institucional de WhatsApp.

En relación con la certificación ante Meta, esta se encuentra actualmente en proceso de solicitud.

Como antecedente, meta realizó la validación preliminar de la cuenta y manifestó el cumplimiento de los requisitos establecidos para continuar con el proceso de certificación.

OBSERVACIÓN No 66:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿SDH cuenta con el servicio de correo implementado? ¿La herramienta de gestión de correo será provista por SDH o el oferente?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta actualmente con el servicio de correo institucional implementado. No obstante, la herramienta requerida para la gestión y operación del canal de correo en el marco del presente contrato deberá ser provista por el contratista, quien deberá disponer de la infraestructura tecnológica, licencias, integraciones y demás componentes necesarios para garantizar su adecuada operación, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico y demás documentos del proceso.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La solución dispuesta por el contratista deberá permitir la adecuada gestión del canal y garantizar su integración con la operación y los demás componentes tecnológicos requeridos para la prestación del servicio.

OBSERVACIÓN No 67:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

*En caso de requerirse gestor de correos para atención de buzones Ej.: atencional cliente@., pqrs@.
¿Cuántos buzones de Correo de dominio de SDH gestionan actualmente?*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que actualmente se gestiona un (1) solo buzón de correo electrónico, asociado a un único dominio institucional de la Secretaría Distrital de Hacienda. Esta información se suministra como referencia para el dimensionamiento de la operación. Así mismo, para la prestación de este servicio no se requiere disponer de un gestor de correos específico, por lo cual el proponente deberá garantizar la adecuada atención y gestión del buzón de acuerdo con las condiciones y niveles de servicio establecidos para la operación.

OBSERVACIÓN No 68:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Es correcto afirmar que para la atención de X (Twitter) ¿SDH asumirá los costos de uso de la API para poder gestionar X?”

RESPUESTA:

La Secretaria Distrital de Hacienda cuenta con suscripción premium para la red social X (Twitter).

OBSERVACIÓN No 69:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Cuál es la volumetría mensual de videollamadas? ¿Cuántos agentes atienden actualmente este canal?

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que la información correspondiente a la volumetría del canal de videollamadas se encuentra detallada en el Anexo 2 - Cantidad de Contribuyentes Atendidos, en el apartado correspondiente a Omnicanalidad 2025. Así mismo, se precisa que las atenciones mediante videollamada en lenguaje de señas se encuentran incluidas dentro de este total.

Respecto del recurso humano, actualmente la operación del canal cuenta con cinco (5) agentes técnicos para atención general y un (1) agente para la atención en lenguaje de señas. Adicionalmente, se cuenta con seis (6) agentes profesionales, distribuidos así: dos (2) para concesionarios, dos (2) para delineación y dos (2) para grandes contribuyentes.

Se precisa que tanto la volumetría como las necesidades de recurso humano pueden presentar variaciones de acuerdo con la dinámica de la operación y los periodos de vencimientos tributarios, en los cuales los niveles de atención tienden a incrementarse. En consecuencia, para efectos del dimensionamiento de su oferta, los proponentes deberán considerar la información histórica suministrada en el Anexo 2, así como las condiciones y niveles de servicio establecidos en los demás documentos del proceso.

OBSERVACIÓN No 70:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Qué herramientas requiere el personal BackOffice? (Equipo de escritorio, portátil, diadema, Office, licenciamiento, etc.)”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, para la prestación del servicio de Back Office, se requiere que cada agente cuente con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar las actividades de clasificación, análisis, elaboración, revisión, gestión y cierre de las solicitudes asignadas.

Para los agentes de Back Office que presten sus servicios en las instalaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda, la Entidad dispondrá de treinta y siete (37) puestos de trabajo, los cuales incluyen espacio físico, escritorio, silla y descansapiés, así como el canal dedicado de conectividad. Por su parte, el contratista deberá suministrar los equipos de cómputo para cada agente y las herramientas de hardware, software, licenciamiento y ofimática que sean necesarias para la adecuada ejecución de las actividades, conforme a las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

En cuanto a elementos como diademas u otros periféricos, estos no se establecen como un requerimiento específico para los agentes de Back Office, dado que la naturaleza principal de este servicio corresponde a la gestión escrita de solicitudes. No obstante, el contratista deberá garantizar los elementos adicionales que resulten necesarios para el adecuado desempeño de las funciones y cumplimiento de las condiciones del servicio.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En consecuencia, los proponentes deberán contemplar dentro de su oferta los costos asociados a computadores, software, licenciamiento, herramientas ofimáticas, CRM y demás recursos tecnológicos a su cargo, sin perjuicio de los elementos, accesos y servicios que expresamente se establece que serán suministrados por la Secretaría Distrital de Hacienda.

OBSERVACIÓN No 71:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

Solicitamos a SDH informar ¿El oferente deberá suministrar software de agendamiento de citas? En caso de que la respuesta sea positiva, por favor confirmar la cantidad de sedes, especialidades y funcionarios de SDH que interactúan con la herramienta.”

RESPUESTA:

El oferente deberá suministrar el software de agendamiento de citas de acuerdo con el mecanismo anunciado en el numeral 3.7 del anexo técnico.

Cantidad de Sedes presenciales (11)

1. Punto de Atención Especializada Plaza de las Americas Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3
2. Punto de Atención Especializada 114 Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134
3. Punto de Atención Especializada CAD Centro Administrativo Distrital CAD Carrera 30 N.º 25-90, costado occidental
4. Punto de Atención de la RedCADE 20 de JULIO 20 de Julio: Carrera 5A N.º 30C-20 Sur
5. Punto de Atención de la RedCADE AMÉRICAS Américas: Avenida carrera 86 N.º 43-55 Sur
6. Punto de Atención de la RedCADE CAD CAD: Carrera 30 N.º 25-90, torre B
7. Punto de Atención de la RedCADE SUBA Suba: Calle 145 N.º 103B-90
8. Punto de Atención de la RedCADE BOSA Bosa: Calle 57R Sur N.º 72D-12
9. Punto de Atención de la RedCADE MANITAS Manitas: Carrera 18L N.º 70B-50 Sur
10. Punto de Atención de la RedCADE CALLE 13 Calle 13: Avenida Calle 13 N.º 37-35
11. Punto de Atención de la RedCADE ENGATIVA Engativá: Transversal 113B N.º 66-54

Cantidad de Canales virtuales: (3)

1. Canal de Video llamada especializada en (Atención Grandes Contribuyentes)
2. Canal de Video llamada especializada en (Atención a concesionarios)
3. Canal de Video llamada especializada en (Atención en Delineación Urbana.)

Tipificación de Trámites Presenciales y Virtuales.

- ✓ Comunicaciones o programas

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- ✓ Impuesto de industria y comercio
- ✓ impuesto predial
- ✓ Impuesto de vehículos.

OBSERVACIÓN No 72:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior solicitamos a SDH informar ¿Si se requiere integraciones del software de agendamiento y plataformas provistas por el oferente? ¿Cuál es la tecnología usada Web Service, API, etc.?"

RESPUESTA:

No se requiere ningún desarrollo para integrarse con los sistemas de información de la SDH. Solamente se esperan disposiciones de servicio en la página web de la entidad www.haciendabogota.gov.co.

OBSERVACIÓN No 73:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el anexo "ESTUDIO DE PREPUESTO SDH-LP-0001-2026", donde se menciona el ítem "Canal Dedicado entre puntos (Unidad mensual)". Solicitamos a SDH informar ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalaran los canales de datos? (Piso, bunker, torre, rack, unidad, etc.) Es requerida la ubicación exacta.

RESPUESTA:

Los canales dedicados, serán instalados en la ciudad de Bogotá, la dirección de los puntos donde se instalarán, la cual corresponde a los Puntos de Atención Especializada de la SDH:

1. Av Carrera 19 114- 65 Local 3
2. Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134

Adicionalmente se deberá instalar otro canal dedicado en las instalaciones donde el contratista vaya a ejecutar los servicios de omnicanalidad.

OBSERVACIÓN No 74:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**
PREGUNTA

De acuerdo con la pregunta anterior, ¿Que capacidad y anchos de banda se requieren por cada uno de los canales de datos? ¿Qué tipo de tráfico se cursara a través del canal de datos? ¿Quienes son los proveedores actuales de los canales de datos?"

RESPUESTA:

Para los centros de experiencia, la SDH dispone de canales MPLS, el ancho de banda de cada uno debe ser de mínimo 100 Mgbps, los tipos de tráfico que se transmiten no difieren en su naturaleza de un canal de internet regular. El proveedor actual es Claro y el servicio es provisto por el actual contratista.

El canal de datos dedicado que provee el contratista podrá ser de mayor capacidad si lo considera necesario, la importancia está en garantizar una adecuada conectividad y funcionamiento.

OBSERVACIÓN No 75:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el anexo "ESTUDIO DE PREPUESTO SDH-LP-0001-2026", donde se menciona el ítem "Canal Dedicado entre puntos (Unidad mensual)". Solicitamos a SDH aclarar ¿Cuál es el tiempo estimado de contratación por cada uno de los enlaces de datos?"

RESPUESTA:

El ítem se encuentra 34 Canal Dedicado entre puntos (Unidad mensual). El tiempo de contratación será el tiempo de ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No 76:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Se requiere acceso a aplicaciones de la entidad o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)"

RESPUESTA:

Acceso a internet con instalación de VPN de la SDH, de forma individual de cada agente.

OBSERVACIÓN No 77:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Con base a la pregunta anterior, Solicitamos a SDH informar si, para el ingreso y uso de los aplicativos provistos por SDH, es necesario que el personal de la operación cuente con correo electrónico bajo el dominio del oferente para la gestión y creación de sus usuarios"

RESPUESTA:

El dominio de los correos entregados en los casos que se requiera, es entregado por la entidad bajo su dominio, si el contratista requiere dar otro correo a las personas de la operación será de uso interno.

OBSERVACIÓN No 78:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a la entidad informar si las aplicaciones de SDH (Ej.: "CRM, PQRs, etc") son tipo cliente servidor o se acceden a través de internet?

RESPUESTA:

Los accesos a las aplicaciones de la entidad se realizan con instalación de VPN a través de internet.

OBSERVACIÓN No 79:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Se requiere licenciamiento de Microsoft office 365 y/o correo provisto por el oferente? ¿Algún licenciamiento de office obligatorio? ¿Para que cargos?"

RESPUESTA:

Se debe proporcionar las licencias de Office 365 a todas las personas que operen con el contratista, y las condiciones es que incluya los programas básicos de operación Word, Excel, Outlook, Power Point.

OBSERVACIÓN No 80:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Solicitamos a SDH informar ¿Qué volumen mensual de impresión se maneja en los puntos atención especializadas? ¿Cuántas son requeridas y por medio de que ítem será facturado?"

RESPUESTA:

Para cada uno de los centros de experiencia se maneja un volumen mensual de 10.000 hojas aproximadamente. Este ítem no es facturado de forma independiente debe proveerse con los servicios de impresión dispuestos en los centros de experiencia

OBSERVACIÓN No 81:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Por favor confirmar el número de sedes en las que se instalaran los Digiturnos

RESPUESTA:

Los sistemas de asignación de turnos serán ubicados en los puntos de atención especializada actualmente se cuenta con 3 puntos.

OBSERVACIÓN No 82:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

PREGUNTA

¿Cuántas pantallas para visualizar turnos, tiene cada una de las sedes donde funcionara los Digiturno?

RESPUESTA:

Para cada uno de los puntos de atención especializada debe tenerse 1 pantalla de visualización de turnos. Funcionan en los puntos de atención especializados actualmente se cuenta con 3 puntos.

OBSERVACIÓN No 83:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH informar: ¿Cuántos agentes atenderán las ventanillas?

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****RESPUESTA:**

La información de las ventanillas en atención presencial se encuentra en el documento Anexo 2 Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales.

El contratista definirá la cantidad de agentes disponibles para garantizar el servicio.

OBSERVACIÓN No 84:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a la entidad informar ¿cuántas ventanillas se habilitarán por sede?”

RESPUESTA:

La entidad tiene planeado realizar la apertura en los puntos de atención donde hace presencia en la Red CADE, ejecución que se definirá con la supervisión del contrato.

OBSERVACIÓN No 85:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH informar ¿Si se requiere integraciones del Digiturno con sistemas de información y/o aplicativos de la entidad?”

RESPUESTA:

Actualmente no se considera la integración del sistema de turnos con aplicativos de la entidad.

OBSERVACIÓN No 86:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a la entidad detallar los componentes y especificaciones técnicas de hardware como lo son las pantallas, el atril, e impresoras térmicas)”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Las especificaciones técnicas se encuentran en el documento anexo técnico que contiene la descripción de los servicios y requerimientos como:

2.1.4 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

2.1.5 PANTALLAS

OBSERVACIÓN No 87:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo a la pregunta anterior ¿Cuántas carteleras digitales son requeridas por cada sede?”

RESPUESTA:

Si la pregunta se refiere a las pantallas dispuestas en los puntos de atención especializado nos permitimos informar que la descripción, se encuentra en el documento anexo técnico numeral 2.1.5 PANTALLAS.

La cantidad estimada de pantallas es de mínimo dos y máximo seis por cada Punto de atención especializada (PAE) y contarán con punto de red certificado y con energía regulada entregados por la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá.

OBSERVACIÓN No 88:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH informar si ¿Se puede manejar mallas por cupos para el agendamiento de turnos con QR?”

RESPUESTA:

El número de cupos por agenda será definido por la entidad y solicitado al contratista para que se disponga en la página web de la entidad. Actualmente no está implementado agendamiento de turnos con QR.

OBSERVACIÓN No 89:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

PREGUNTA

Por favor confirmar el número de sedes en las que se instalarán los Quioscos”

RESPUESTA:

Los quioscos se instalarán en los puntos de atención presencial de la entidad que corresponde a los puntos de atención especializada y la Red CADE así:

Puntos de Atención especializada

- Carrera 19 N.º 114 - 65 Local 3
- Carrera 71D N.º 6 - 94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas, locales 1132 y 1134
- Centro Administrativo Distrital CAD Carrera 30 N.º 25-90, costado occidental

Red CADE

- 20 de Julio: Carrera 5A N.º 30C-20 Sur
- Américas: Avenida carrera 86 N.º. 43-55 Sur
- CAD: Carrera 30 N.º 25-90, torre B
- Suba: Calle 145 N.º 103B-90
- Bosa: Calle 57R Sur N.º 72D-12
- Manitas: Carrera 18L N.º 70B-50 Sur
- Calle 13: Avenida Calle 13 N.º 37 – 35
- Engativá: Traversal 113B N.º 66 - 54

OBSERVACIÓN No 90:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Se debe hacer desarrollos para integrarse con plataformas de SDH o solo tendrá accesos a páginas web de SDH?

RESPUESTA:

Acceso a internet con instalación de VPN de la SDH, de forma individual de cada agente.

OBSERVACIÓN No 91:

“TIPO DE PREGUNTA

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N.º. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

TÉCNICA PREGUNTA

Solicitamos a la entidad informar, ¿Cuántas integraciones se requieren para el servicio de quioscos? ¿Cuál es el alcance de las integraciones?"

RESPUESTA:

Conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, los quioscos deberán permitir a los ciudadanos acceder y gestionar los servicios y trámites dispuestos por la Entidad, incluyendo las funcionalidades disponibles a través de su página web y los servicios de pago habilitados. Así mismo, deberán permitir el registro, caracterización y tipificación de las atenciones realizadas, garantizando su integración con los sistemas de gestión correspondientes.

Para estos efectos, el software dispuesto por el contratista deberá contar con la capacidad de interoperar con las plataformas de la Entidad a través de los mecanismos tecnológicos que resulten aplicables, entre ellos servicios web REST y/o SOAP, SFTP, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS u otros mecanismos equivalentes, conforme a las condiciones definidas en el Anexo Técnico.

En consecuencia, no se presenta un número definido de interacciones sin embargo le corresponde al contratista garantizar las integraciones necesarias para asegurar la operación integral de los quioscos, su interoperabilidad con los sistemas de información involucrados y la trazabilidad de las interacciones realizadas por los ciudadanos, de acuerdo con las necesidades que se definan durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 92:

"TIPO DE PREGUNTA TÉCNICA PREGUNTA

Teniendo en cuenta que el numeral "2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN" indica "Estos equipos de autogestión deben disponer de sistemas de control que permita registrar la caracterización del contribuyente", solicitamos a la entidad especificar ¿Cuál es el mecanismo, método o plataforma institucional obligatoria para la identificación y autenticación del usuario en los quioscos?"

RESPUESTA:

Los quioscos deberán permitir el acceso a los trámites y servicios dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda y contar con un mecanismo necesario para registrar la identificación y caracterización del ciudadano, así como la tipificación y trazabilidad de la atención realizada, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

El mecanismo para el registro lo definirá el contratista previa aprobación de la supervisión del contrato, que cumpla con las condiciones definidas en el documento Anexo Técnico.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 93:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH indicar volumetrías mensuales de impresión en los quioscos”

RESPUESTA:

En el Anexo 2 - Cantidad de Contribuyentes Atendidos, en el cual se presenta la cantidad mensual de interacciones registradas en los quioscos.

El contratista deberá garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de las impresoras asociadas a los quioscos, así como el suministro de los consumibles que resulten necesarios para garantizar la continuidad del servicio durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 94:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

solicitamos a SDH informar, ¿Si el SFTP será provisto por SDH o por el oferente?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio SFTP para la transferencia de información será dispuesto por la Secretaría Distrital de Hacienda. El contratista deberá garantizar la capacidad técnica, configuración y mecanismos necesarios para conectarse y realizar de manera segura la transferencia de la información generada durante la operación hacia el SFTP dispuesto por la Entidad, atendiendo los lineamientos técnicos y de seguridad de la información definidos por la SDH.

OBSERVACIÓN No 95:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior, Si el SFTP es provisto por el oferente ¿Cuál es la capacidad de transferencia requerida? (GB”

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****RESPUESTA:**

La Entidad aclara que el SFTP no será provisto por el contratista, sino por la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con lo indicado en la respuesta anterior. En consecuencia, no aplica establecer una capacidad de almacenamiento o transferencia en GB a cargo del oferente para la provisión de dicho servicio.

OBSERVACIÓN No 96:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el anexo "" en el numeral "7.11 GRABACIÓN DE PANTALLA", en donde se menciona "el servicio debe realizar la grabación de pantalla de todas las interacciones de cada puesto de trabajo de los agentes en el desarrollo de la atención al ciudadano, y debe mantener la grabación por mínimo seis (6) meses después de la terminación del contrato". Es importante tener presente que tiempos mayores a un mes de custodia, requieren de manejos especiales y una alta capacidad de almacenamiento.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que se mantiene el requerimiento establecido en el numeral 7.11 del Anexo Técnico, según el cual el contratista deberá realizar la grabación de pantalla del 100% de las interacciones de los puestos de trabajo de los agentes durante el desarrollo de la atención al ciudadano y garantizar su almacenamiento y custodia por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a la terminación del contrato.

La Entidad reconoce que esta condición implica necesidades de almacenamiento y gestión de información; en consecuencia, corresponderá al proponente dimensionar la capacidad tecnológica y de almacenamiento necesaria para dar cumplimiento al requerimiento, considerando la cantidad de agentes, las jornadas de operación, los volúmenes de atención y demás condiciones establecidas en los documentos del proceso. Los costos asociados a la grabación, almacenamiento, custodia, consulta y disponibilidad de dicha información deberán ser contemplados por el proponente dentro de la estructuración de su oferta.

En todo caso, el contratista deberá garantizar durante el periodo de conservación la integridad, disponibilidad, seguridad y posibilidad de consulta de las grabaciones, atendiendo las políticas de seguridad y tratamiento de la información establecidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

OBSERVACIÓN No 97:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

PREGUNTA

De acuerdo a la pregunta anterior en caso de que SDH requiera custodia de grabación de pantalla mayor a un mes, ¿SDH proveerá el almacenamiento para el respaldo de las mismas?"

RESPUESTA:

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.11 del Anexo Técnico ("Grabación de pantalla"), la totalidad del almacenamiento, licenciamiento y custodia requeridos para este servicio está a cargo exclusivo del contratista

Según lo exige la norma técnica, el contratista tiene la obligación legal y contractual de "*mantener la grabación por mínimo seis (6) meses después de la terminación del contrato*".

Por lo tanto, cualquier requerimiento de custodia —ya sea por más de un mes o durante el periodo posterior a la ejecución contractual— debe ser contemplado, gestionado y asumido integralmente por el proponente dentro de su oferta económica.

OBSERVACIÓN No 98:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

PREGUNTA

Solicitamos a SDH aclarar bajo qué ítem de facturación estará contemplado la custodia y licenciamiento de grabación pantalla."

RESPUESTA:

La Entidad aclara que los costos asociados al licenciamiento, almacenamiento y custodia de las grabaciones de pantalla deberán estar incluidos en el valor ofertado para el ítem "Grabación de pantalla", establecido en el numeral 7.11 del Anexo Técnico.

En consecuencia, el valor ofertado para este ítem deberá contemplar integralmente los componentes tecnológicos necesarios para la prestación del servicio, incluyendo licenciamiento, grabación, almacenamiento, custodia, disponibilidad y consulta de la información, garantizando su conservación durante el periodo establecido en el Anexo Técnico, esto es, mínimo seis (6) meses después de la terminación del contrato, sin que estos componentes generen un cobro adicional o independiente para la Secretaría Distrital de Hacienda.

La facturación se realizará conforme a la unidad de medida definida para el servicio de Grabación de pantalla, es decir, mensualmente por cada puesto de trabajo sobre el cual se preste efectivamente el servicio de grabación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 99:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH informar, ¿si la grabación de pantalla se realizara para todos los canales de atención (incluyendo Inbound, outbound) o solo será para canales digitales? (Correo, Chat web, Redes Sociales, WhatsApp)”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio de grabación de pantalla aplica a todos los puestos de trabajo de los agentes que se encuentren desarrollando actividades de atención al ciudadano mediante equipos de cómputo, independientemente del canal a través del cual se gestione la interacción. En consecuencia, el alcance incluye, entre otros, los canales telefónicos Inbound y Outbound, correo electrónico, chat web, redes sociales, WhatsApp y videollamadas, así como los demás canales en los que la atención del agente se realice mediante las herramientas tecnológicas dispuestas para la operación.

OBSERVACIÓN No 100:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a la entidad aclarar si ¿Los equipos destinados para los agentes y staff que operarán desde la sede de la SDH operarán bajo el dominio tecnológico de la SDH o del oferente?”

RESPUESTA:

Los equipos de cómputo son suministrados y administrados por el contratista, para efectos de la prestación del servicio y acceso a los recursos tecnológicos institucionales deberán integrarse y sujetarse al entorno, políticas y controles de seguridad tecnológica definidos por la SDH. El contratista deberá realizar las configuraciones que resulten necesarias para garantizar dicha compatibilidad e integración, de acuerdo con los lineamientos que establezca la Entidad.

OBSERVACIÓN No 101:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a la entidad informar ¿Cuál es la plataforma o CRM que tiene actualmente la entidad?”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad informa que actualmente cuenta con SAP/CRM como una de las herramientas institucionales utilizadas para la gestión y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas. También se utiliza Bogotá Te Escucha, sistema distrital administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá e integrado con los procesos de gestión de la Entidad.

No obstante, se precisa que, para la ejecución del presente contrato, el contratista deberá suministrar la plataforma CRM/CSM requerida para soportar la operación, garantizando las funcionalidades, integraciones, trazabilidad, reportería, gestión de casos y vista 360° del ciudadano establecidas en el Anexo Técnico, así como la interoperabilidad con los sistemas institucionales que determine la Entidad.

La plataforma de gestión CRM la provee nuestro contratista actual Zoho CRM.

OBSERVACIÓN No 102:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

RESPUESTA

No contiene observación.

OBSERVACIÓN No 103:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

Solicitamos a la entidad informar ¿Cuál es la expectativa para la integración de la plataforma telefónica y el CRM de la entidad? ¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.) Por favor dar ejemplo de uso

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la expectativa de integración entre la plataforma telefónica y la plataforma CRM/CSM es garantizar que las interacciones realizadas a través de los canales telefónicos, tanto Inbound como Outbound, puedan ser gestionadas y registradas de manera integrada, permitiendo la identificación del ciudadano, la trazabilidad de la interacción, la tipificación de la atención y la consulta de su historial de gestiones.

Para tal efecto, el contratista deberá garantizar la interoperabilidad entre la solución de telefonía y el CRM/CSM mediante APIs, servicios web u otros mecanismos de integración compatibles y seguros, de acuerdo con las condiciones tecnológicas de las plataformas involucradas y los lineamientos que establezca la Secretaría Distrital de Hacienda durante la fase de integración. El Anexo Técnico contempla expresamente la interoperabilidad mediante APIs, servicios web y mecanismos equivalentes.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****OBSERVACIÓN No 104:**

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

PREGUNTA

*¿Cuál es el alcance esperado entre la integración del CRM de la entidad y la plataforma del oferente?
¿A través de que tecnología? (API, Web Service, etc.)*

RESPUESTA:

En cuanto a la tecnología de integración, no se establece un único mecanismo obligatorio. De acuerdo con las condiciones del Anexo Técnico, la interoperabilidad podrá realizarse mediante APIs, servicios web u otros mecanismos equivalentes y seguros, de acuerdo con las características de los sistemas involucrados y los lineamientos técnicos y de seguridad definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Los mecanismos específicos de interoperabilidad, estructuras de información y condiciones técnicas para el intercambio de datos serán definidos y validados durante la etapa de empalme e integración, teniendo en cuenta la arquitectura tecnológica de la Entidad y de la solución suministrada por el contratista. En todo caso, será responsabilidad del contratista garantizar que su plataforma cuente con la capacidad técnica necesaria para realizar dichas integraciones y cumplir con las condiciones de seguridad, disponibilidad, trazabilidad y protección de la información establecidas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 105:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Qué información o campos se espera intercambiar entre el CRM de la entidad y la plataforma telefónica?”

RESPUESTA:

De acuerdo con la información definida en el Anexo Técnico como mínimo para la operación omnicanal, se deberá contemplar el intercambio o registro de datos relacionados con: identificación del ciudadano, número telefónico, identificador de la interacción, campaña, agente, canal de atención, fecha y hora, tipificación de la gestión, resultado o efectividad del contacto, observaciones, tiempo de atención y demás datos necesarios para efectuar el seguimiento de la interacción.

Adicionalmente, la integración deberá permitir que la información generada en la plataforma telefónica pueda ser asociada al registro e historial del ciudadano en el CRM/CSM, con el propósito de mantener la trazabilidad de las gestiones y contribuir a la consolidación de la vista 360° del ciudadano.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La estructura definitiva de los campos, obligatoriedad, reglas de validación, identificadores y demás características técnicas del intercambio de información serán definidas y validadas durante la etapa de empalme e integración, de acuerdo con los sistemas involucrados, los lineamientos tecnológicos de la Secretaría Distrital de Hacienda y las condiciones establecidas en el Anexo Técnico. El contratista deberá garantizar que su solución tenga la capacidad para realizar dicho intercambio de información

mediante los mecanismos de interoperabilidad definidos por la Entidad.

OBSERVACIÓN No 106:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior ¿La integración que se requiere es al inicio o al finalizar la transacción?”

RESPUESTA:

El contratista deberá garantizar una integración que permita el intercambio y sincronización de la información durante todo el ciclo de atención, de manera que las interacciones de los canales Inbound y Outbound puedan quedar asociadas al registro correspondiente y contribuir a la consolidación de la vista 360° del ciudadano, conforme a las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 107:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a la entidad informar si ¿Cuenta con APIs de integración? ¿Bajo qué tecnología están construidas las APIs?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que los sistemas y soluciones tecnológicas involucrados en la ejecución contractual deberán contar con capacidad de interoperabilidad mediante APIs, servicios web u otros mecanismos equivalentes y seguros, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.

No obstante, en los documentos del proceso no se establece una tecnología única para las APIs ni se define un inventario específico de APIs institucionales disponibles para la integración. Los mecanismos de interoperabilidad aplicables, su disponibilidad, estructura, protocolos y demás especificaciones técnicas serán definidos y validados durante la etapa de empalme e integración, de acuerdo con los sistemas involucrados y los lineamientos tecnológicos y de seguridad establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En consecuencia, el contratista deberá garantizar que la solución tecnológica propuesta tenga la capacidad de integrarse mediante APIs, servicios web y/o mecanismos equivalentes, así como realizar las configuraciones y desarrollos que resulten necesarios para asegurar el intercambio seguro de información, la trazabilidad y la interoperabilidad requeridas durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 108:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH aclarar ¿La información se debe almacenar por Web Services?”

RESPUESTA:

Los Web Services constituyen un mecanismo de integración e intercambio de información y no un medio de almacenamiento en sí mismo. El contratista deberá disponer de la infraestructura y capacidad tecnológica necesaria para almacenar y gestionar la información de la operación, así como para interoperar con las plataformas institucionales bajo las condiciones definidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

OBSERVACIÓN No 109:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Solicitamos a SDH compartir volumetrías mensuales de minutos para el servicio de clic to call.”

RESPUESTA:

Actualmente se considera tener llamadas inbound y outbound, las cifras se encuentran en el Anexo 2 Cifras El servicio clic to call podría ser implementado durante el proceso.

OBSERVACIÓN No 110:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el capítulo " 7.2 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS ", donde SDH menciona "Salvo los programas bajo licencia de uso, los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

propiedad exclusiva de la Secretaría de Hacienda de Bogotá. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas" Solicitamos respetuosamente eliminar este requisito, los servicios incluidos en la prestación del servicio son SAAS Software como servicio y las horas de desarrollo son usadas para configurar y parametrizar las herramientas que ya tiene el proveedor y se ponen a disposición de SDH, no se construye software desde cero, por lo cual no es posible garantizar la entrega de Software o código fuente de las herramientas.

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de eliminación del requisito; no obstante, aclara su alcance.

La disposición contenida en el numeral 7.2 Propiedad Intelectual de los Desarrollos no pretende transferir a la Secretaría Distrital de Hacienda la propiedad del software, plataformas SaaS, código fuente, componentes, módulos, frameworks, librerías, herramientas o demás desarrollos preexistentes de propiedad del contratista o de terceros, que sean utilizados para la prestación de los servicios y que operen bajo esquemas de licenciamiento o derecho de uso.

En consecuencia, las plataformas y herramientas preexistentes del contratista conservarán su régimen de propiedad intelectual y licenciamiento, y la Entidad tendrá los derechos de uso que correspondan durante la ejecución contractual, de acuerdo con las condiciones establecidas para cada servicio.

No obstante, los desarrollos específicos que sean realizados y pagados expresamente para atender requerimientos particulares de la Secretaría Distrital de Hacienda durante la ejecución del contrato, y que constituyan nuevos desarrollos diferentes de la configuración o parametrización ordinaria de las plataformas preexistentes del proveedor, deberán ser entregados a la Entidad con la documentación técnica y demás entregables que correspondan, conforme con lo establecido en el Anexo Técnico.

Para las actividades ejecutadas mediante horas de desarrollo que correspondan únicamente a configuración, parametrización, integración o adecuación de herramientas preexistentes del contratista, no se entenderá que existe transferencia de propiedad sobre la plataforma, software base o código fuente preexistente. Sin embargo, el contratista deberá entregar la documentación correspondiente a las configuraciones, parametrizaciones, integraciones y demás elementos desarrollados específicamente para la operación de la SDH que resulten necesarios para garantizar la trazabilidad y continuidad del servicio.

OBSERVACIÓN No 111:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el numeral "2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN", en el aparte "Pagos en línea", donde se indica explícitamente que "El contratista podrá disponer de datáfono de pago previo...", ¿es

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

correcto afirmar que, al tratarse de un recaudo propio de la entidad, la SDH será la responsable del suministro y trámite de cada datáfono?”

RESPUESTA:

No es correcta la interpretación. La Entidad aclara que la Secretaría Distrital de Hacienda no será responsable del suministro, ni del trámite de los datáfonos que eventualmente se dispongan en los quioscos de autogestión.

Conforme con lo establecido en el numeral 2.1.7 “Quioscos de Autogestión”, en el componente de Pagos en línea, el contratista podrá disponer de datáfonos, para lo cual deberá realizar las gestiones que correspondan con alguno de los bancos o entidades autorizadas para el recaudo por la Secretaría Distrital de Hacienda.

En consecuencia, en caso de que el contratista implemente este mecanismo de pago, será de su responsabilidad gestionar y disponer los datáfonos y los componentes tecnológicos asociados necesarios para su funcionamiento, observando las condiciones, protocolos y entidades recaudadoras autorizadas por la SDH. La Entidad, por su parte, suministrará la información y lineamientos relacionados con las entidades autorizadas para el recaudo que resulten aplicables.

Se precisa que la posibilidad de disponer datáfonos constituye un mecanismo complementario de recaudo, y no modifica las demás funcionalidades de pago previstas para los quioscos a través de los servicios dispuestos en la página web de la Entidad.

OBSERVACIÓN No 112:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con lo establecido en el numeral “2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN”, en el apartado “Cantidad Instalación” donde se indica que “en la instalación el contratista debe asumir los costos del cableado eléctrico y de red necesarios para la puesta en funcionamiento de los quioscos”. Solicitamos a la entidad ampliar alcance y responsabilidad hacia el oferente, así mismo compartiendo insumos sobre los cuales se puedan estimar estos valores”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el alcance de la obligación corresponde a que el contratista deberá asumir y ejecutar las adecuaciones de cableado eléctrico y de red que resulten necesarias exclusivamente para la instalación, conexión y puesta en funcionamiento de cada quiosco de autogestión solicitado por la SDH. Lo anterior comprende los elementos, materiales y actividades requeridos para llevar la conectividad y alimentación eléctrica desde los puntos disponibles en el lugar de instalación hasta la ubicación definitiva del quiosco, garantizando su correcta operación.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Se precisa que no se cuenta con un metraje único o estándar de cableado eléctrico y de red aplicable a todos los quioscos, dado que este dependerá de las condiciones físicas y técnicas del punto en el cual se realice cada instalación. En consecuencia, el proponente deberá contemplar dentro de su estructura de costos los materiales, cableado, elementos de conexión, instalación y demás componentes necesarios para garantizar la puesta en funcionamiento de los equipos.

OBSERVACIÓN No 113:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Teniendo en cuenta la implementación de los quioscos de autogestión, solicitamos a la entidad suministrar la volumetría estimada de transacciones, consultas o solicitudes mensuales por quiosco”

RESPUESTA:

La Entidad informa que, para efectos del dimensionamiento de la operación, la volumetría histórica correspondiente al uso de los quioscos de autogestión se encuentra relacionada en el Anexo 2 - Cantidad de Contribuyentes Atendidos, en el apartado correspondiente a Quioscos. Para la vigencia 2025 y 2026, discriminadas mensualmente y por punto de atención.

Se precisa que esta información corresponde a la volumetría histórica de utilización de los quioscos y se suministra como referencia para el dimensionamiento técnico y económico de la solución. La cantidad de transacciones, consultas o solicitudes por quiosco puede variar en función del punto de ubicación, la demanda ciudadana, los servicios habilitados y los periodos de mayor afluencia.

En consecuencia, no se establece una cantidad mínima o fija mensual de transacciones por cada quiosco. El contratista deberá garantizar que la solución disponga de la capacidad, disponibilidad y escalabilidad necesarias para atender la demanda que se presente durante la ejecución contractual, considerando además que el Anexo Técnico contempla inicialmente un mínimo de cinco (5) quioscos y la posibilidad de ampliar su cantidad hasta un máximo de quince (15), conforme a las necesidades del servicio.

OBSERVACIÓN No 114:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a la entidad por favor confirmar ¿Por medio de que ítem será facturado?”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La facturación se efectuará a través del ítem correspondiente al servicio de “Quioscos de Autogestión”, cuya unidad de medida corresponde al pago mensual por cada quiosco suministrado por el contratista que se encuentre instalado, disponible y en funcionamiento durante la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico.

En consecuencia, el valor ofertado por cada quiosco deberá contemplar integralmente los componentes necesarios para su adecuada operación, incluyendo los elementos tecnológicos, software, mantenimiento, soporte, consumibles y demás recursos asociados que se encuentren a cargo del contratista conforme a las especificaciones técnicas. En caso de que un quiosco no se encuentre en funcionamiento durante uno o varios días por causas atribuibles al contratista, se aplicará el descuento proporcional previsto en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 115:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

De acuerdo con lo establecido en el numeral "2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN ", en el apartado "Herramientas de Hardware y Software " donde se indica que "Integración: el software deberá permitir obligatoriamente la interacción y/o interconectividad mínima de protocolos de comunicación como: web service (REST y/o SOAP), sftp, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, etc; con las diferentes plataformas de software de SDH...", solicitamos a la entidad confirmar ¿Cuáles son las plataformas a las cuales se debe generar integración? así mismo ¿Cuál es la tecnología usada Web Service, api, etc?

RESPUESTA:

No se requiere ningún desarrollo para integrarse con los sistemas de información de la SDH. Solamente se esperan disposiciones de servicio en la página web de la entidad www.haciendabogota.gov.co.

OBSERVACIÓN No 116:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

De acuerdo con el numeral "3. CANAL TELEFÓNICO – VIRTUAL Y REDES SOCIALES (OMNICANALIDAD)", en la sección "Actividades de la atención telefónica", numeral 6, literal b, donde se indica "6. Gestión de Llamadas de salida incluye Web Call Back (formulario página web)", solicitamos a SDH informar sobre qué ítem será facturado este servicio de Web Call Back."

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio de Web Call Back, originado a partir de la solicitud realizada por el ciudadano mediante el formulario dispuesto en la página web, hace parte de la gestión de llamadas de salida (Outbound), de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del Anexo Técnico.

En consecuencia, no corresponde a un ítem de facturación independiente. Las llamadas efectivamente gestionadas a través de esta funcionalidad serán reconocidas bajo el ítem "Minutos de conexión Outbound/Fijo a Celular/Internacional/Larga Distancia Nacional/Fijo Ciudad principal", conforme a la unidad de medida definida para las llamadas de salida en el Anexo Técnico.

Por lo tanto, el proponente deberá contemplar dentro de su solución tecnológica las funcionalidades necesarias para gestionar las solicitudes de Web Call Back, mientras que el consumo asociado a las llamadas efectivamente realizadas será facturado conforme al esquema establecido para los minutos de conexión Outbound, sin que haya lugar a un reconocimiento económico adicional por concepto de Web Call Back

OBSERVACIÓN No 117:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Por favor confirmar el número de sedes en las que se instalaran los Quioscos"

RESPUESTA:

De conformidad con el Anexo Técnico, el contratista deberá disponer para el inicio de la operación de mínimo cinco (5) quioscos, y durante la ejecución contractual la Entidad podrá requerir unidades adicionales hasta alcanzar un máximo de quince (15) quioscos.

Los quioscos podrán ser instalados en cualquiera de los puntos de atención presencial en los que tenga presencia la Secretaría Distrital de Hacienda, incluyendo los Puntos de Atención Especializada (PAE) y los puntos de la Red CADE, de acuerdo con las necesidades del servicio, la demanda de atención y las condiciones de la operación. La ubicación y distribución específica de los equipos será determinada por la Entidad durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 118:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Se debe hacer desarrollos para integrarse con plataformas de la entidad o solo tendrá accesos a páginas web de la entidad?"

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****RESPUESTA:**

Actualmente los quioscos de autogestión deberán permitir el acceso a los trámites y servicios dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda a través de las páginas web.

Cuando las funcionalidades requeridas para la operación del quiosco impliquen intercambio de información con los sistemas institucionales, el contratista deberá realizar las configuraciones,

integraciones y, cuando resulte necesario, los desarrollos requeridos para garantizar la interoperabilidad con las plataformas de la Entidad, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico y se definirán las horas de desarrollo necesarias.

OBSERVACIÓN No 119:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Se debe identificar al usuario?, solicitamos indicar qué plataforma espera la entidad”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que sí se requiere la identificación y caracterización del usuario que haga uso de los quioscos de autogestión, con el propósito de registrar y garantizar la trazabilidad de las interacciones realizadas a través de este canal. Para tal efecto, la solución dispuesta por el contratista deberá permitir capturar la información requerida para identificar al ciudadano, así como tipificar el trámite, servicio o consulta realizada.

Respecto de la plataforma, la Secretaría Distrital de Hacienda no establece una herramienta específica y exclusiva para realizar la identificación y caracterización inicial del usuario. Esta funcionalidad deberá estar incorporada en la solución tecnológica suministrada por el contratista para los quioscos y deberá permitir que la información generada pueda ser registrada, consultada e integrada con las herramientas de gestión y analítica de la operación, de conformidad con las condiciones de interoperabilidad establecidas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 120:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Por favor dar alcance del funcionamiento de la integración del sistema de CRM en el quiosco”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que la integración del sistema CRM con los quioscos de autogestión tendrá como finalidad garantizar el registro, tipificación y trazabilidad de las interacciones realizadas por los ciudadanos a través de este canal, de manera que la información generada pueda incorporarse a la gestión integral de las atenciones y a la consolidación de la vista 360° del ciudadano.

El ciudadano podrá acceder desde el quiosco a la página de la entidad.

OBSERVACIÓN No 121:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el numeral "6.2 CORRESPONSAL BANCARIO", en el apartado "B. Adecuaciones", donde se hace referencia a "conexión a Internet", solicitamos a SDH confirmar: ¿bajo qué ítem se factura este servicio?, ¿Corresponde a internet dedicado?

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la conexión a Internet requerida para la operación del corresponsal bancario no corresponde a un ítem independiente de facturación ni al servicio de canal dedicado definido para otros componentes de la operación.

Los costos asociados al servicio de Internet y demás elementos de conectividad necesarios para la operación del corresponsal bancario deberán estar contemplados dentro del valor ofertado para el ítem "Operación corresponsal bancario", cuya unidad de medida corresponde al pago mensual por la operación del servicio. Por este concepto no habrá lugar a un reconocimiento económico adicional o independiente por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Así mismo, se precisa que para este componente no se establece expresamente la obligación de disponer de un canal de Internet dedicado. El contratista deberá suministrar la conectividad que cumpla con las condiciones técnicas, de disponibilidad, seguridad y comunicaciones requeridas para garantizar la correcta operación de los terminales y su interconexión con la plataforma de la entidad recaudadora, de conformidad con las especificaciones del Anexo Técnico y los requerimientos que resulten aplicables.

OBSERVACIÓN No 122:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a la entidad confirmar, ¿Cuántos puntos de conexión se requieren? y ¿En qué lugares estarán ubicados dichos puntos?”

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece una cantidad fija de puntos de conexión para el servicio de corresponsal bancario, toda vez que estos estarán asociados a los corresponsales que efectivamente sean requeridos e instalados durante la ejecución contractual.

De conformidad con el Anexo Técnico, los corresponsales bancarios podrán ser instalados en los Puntos de Atención Especializada (PAE), en los puntos de la Red CADE y/o en otros puntos que determine la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con las necesidades de la operación.

En consecuencia, por cada corresponsal bancario que sea instalado, el contratista deberá garantizar la conectividad y los puntos de conexión necesarios para su adecuada operación, incluyendo la comunicación de los terminales electrónicos con la plataforma tecnológica de la entidad recaudadora. Los costos asociados a dicha conectividad deberán estar incluidos dentro del valor ofertado para la operación del corresponsal bancario, sin que haya lugar a un reconocimiento económico independiente por este concepto.

La ubicación específica y la cantidad de corresponsales que entren en operación serán definidas por la Entidad conforme a las necesidades del servicio durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 123:

“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

De acuerdo con el numeral "7.4 SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA", donde se indica que "el contratista es responsable de la seguridad de la operación...", solicitamos a la SDH confirmar si ¿Este requerimiento aplica exclusivamente a la infraestructura y operación ubicada en la sede del oferente?. Asimismo, pedimos clarificar si ¿Los elementos, equipos e infraestructura tecnológica que se encuentren físicamente en la sede de la SDH estarán bajo la responsabilidad y administración exclusiva de la entidad?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el requerimiento establecido en el numeral 7.4 “Seguridad de la Infraestructura” no aplica exclusivamente a la infraestructura ubicada en las instalaciones del contratista. Las obligaciones allí previstas deberán ser observadas por el contratista respecto de la infraestructura, equipos, plataformas, software, redes, componentes y demás recursos tecnológicos que suministre, administre u opere para la ejecución del contrato, independientemente de que estos se encuentren ubicados en instalaciones del contratista, de la Secretaría Distrital de Hacienda o en los demás puntos definidos para la prestación del servicio.

Así mismo, no es correcto afirmar que todos los elementos, equipos e infraestructura tecnológica ubicados físicamente en las instalaciones de la SDH estarán bajo la responsabilidad y administración

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

exclusiva de la Entidad. La responsabilidad deberá determinarse de acuerdo con la titularidad, suministro y administración de cada componente. En este sentido, los equipos, herramientas y soluciones tecnológicas suministrados por el contratista continuarán bajo su responsabilidad en cuanto a operación, mantenimiento, soporte, disponibilidad y seguridad, aun cuando se encuentren instalados en dependencias de la SDH, sin perjuicio de los controles y políticas institucionales de seguridad de la información que resulten aplicables.

Por su parte, la infraestructura, sistemas, servicios y componentes tecnológicos suministrados directamente por la Secretaría Distrital de Hacienda permanecerán bajo la administración de la Entidad, correspondiendo al contratista cumplir los lineamientos de acceso, uso, seguridad y protección de la información definidos por la SDH cuando deba interactuar con estos recursos para la prestación del servicio.

En consecuencia, la ubicación física de un equipo o componente tecnológico no determina por sí sola la asignación de responsabilidades. Estas se establecerán de acuerdo con quién suministra, administra u opera cada elemento y con las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico, manteniéndose en todo caso la obligación del contratista de garantizar la seguridad de la operación y de los componentes tecnológicos que se encuentren bajo su responsabilidad.

OBSERVACIÓN No 124:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el numeral "5.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA FERIAS VIRTUALES", donde se describen las funcionalidades requeridas (Conectividad, Distribución automática de citas, Sistema de registro y evaluación, y Sistema de asignación y agendamiento de citas), solicitamos a la SDH informar ¿Cuál es el software o plataforma tecnológica que utilizan actualmente para la prestación de este servicio, y adicionalmente requerimos confirmar ¿a través de que ítem será facturado?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece una plataforma o software institucional específico de la Secretaría Distrital de Hacienda para la prestación del servicio de ferias virtuales. Para la ejecución del contrato, será responsabilidad del contratista disponer y garantizar la plataforma tecnológica necesaria para la realización de las ferias virtuales, la cual deberá cumplir con las funcionalidades y condiciones establecidas en el Anexo Técnico, entre ellas conectividad, distribución automática de citas, registro de participantes, evaluación del servicio, asignación y agendamiento de citas, acceso mediante perfiles y generación de información de la operación.

Respecto de la facturación, la plataforma tecnológica requerida para la ejecución de las ferias virtuales no corresponde a un ítem de pago independiente. Los costos asociados a su disponibilidad, uso, licenciamiento, configuración, soporte y demás componentes necesarios para la prestación del servicio

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

deberán estar contemplados por el proponente dentro del valor ofertado para el respectivo servicio de "Feria Virtual", de acuerdo con su tipología.

OBSERVACIÓN No 125:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

De acuerdo con el numeral "9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD", en el ítem "Planta eléctrica móvil", donde se indica "Planta eléctrica 8 Kilovatios, a 110 voltios, con extensión de 30 mts mínimo y multitomas (unidad por día, incluye transporte, montaje y desmontaje)", solicitamos a SDH informar a qué servicio de atención, corresponde este requerimiento. (Sede Oferente, ferias, etc)"

RESPUESTA:

La Entidad acoge la observación y, una vez revisado el alcance del requerimiento, procede a eliminar el ítem "Planta eléctrica móvil" del numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD, por cuanto no corresponde a un elemento que deba disponerse de manera general o permanente para los diferentes canales, sedes o componentes de la operación.

No obstante, se aclara que dentro de las condiciones establecidas para las Ferias Presenciales Tipo 1 se mantiene contemplado el ítem de planta eléctrica, con las especificaciones técnicas definidas por la Entidad. Este elemento tiene como finalidad soportar la continuidad de la operación de la feria cuando las condiciones del lugar, la disponibilidad del suministro eléctrico o las características particulares del evento hagan necesaria su utilización.

Por lo anterior, se realizará el correspondiente ajuste en el Anexo Técnico, eliminando la planta eléctrica del numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD, sin afectar su disposición como ítem asociado a las Ferias Tipo 1 cuando sea requerido.

OBSERVACIÓN No 126:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Cuál será el horario de operación del Voicebot Smart? ¿Coincide con el horario general de atención telefónica (L-V 7:00 a.m.–5:30 p.m., sábados 8:00 a.m.–12:30 p.m.) o debe operar 24/7?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio de Voicebot Smart deberá contar con disponibilidad veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana (7x24), en consideración a que corresponde a una solución

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

automatizada que permite la interacción por voz con los ciudadanos sin requerir necesariamente la intervención de un agente humano.

Cuando durante la interacción con el Voicebot se requiera la transferencia, escalamiento o intervención de un agente, dicha atención estará sujeta a los horarios de operación del canal atendido por recurso humano, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 127:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Por cuál línea o troncal telefónica operará el Voicebot Smart? ¿Es la misma línea de atención a la ciudadanía (+57 60 1 3385000) o se requiere una línea independiente?

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se requiere una línea telefónica independiente para la operación del Voicebot Smart. La solución deberá integrarse con la infraestructura de telefonía dispuesta para el canal de atención de la Secretaría Distrital de Hacienda, utilizando como punto de entrada la línea institucional de atención a la ciudadanía, de conformidad con la configuración y los flujos de atención que se definan para la operación.

En este sentido, el Voicebot Smart deberá integrarse con la PBX y la solución de telefonía dispuesta por el contratista, permitiendo que las llamadas que correspondan puedan ser direccionadas hacia el Voicebot de acuerdo con las reglas, opciones del IVR y flujos de atención definidos por la Entidad. No será necesario habilitar una nueva línea pública exclusivamente para este servicio.

OBSERVACIÓN No 128:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿El Chatbot Smart corresponde al mismo Asistente Virtual "Novha" que ya opera en la página web, o es un desarrollo nuevo y adicional?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio denominado “Asistente virtual Chatbot Smart” corresponde al componente tecnológico que soportará y dará continuidad al Asistente Virtual “Novha”, actualmente dispuesto como canal de atención en la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda. En consecuencia, no se plantea como un asistente virtual adicional e independiente de Novha.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En el marco del contrato, el contratista deberá garantizar las actividades de implementación, configuración, parametrización, integración, entrenamiento, actualización y evolución que resulten necesarias para que el asistente virtual cumpla con las funcionalidades establecidas en el Anexo Técnico y atienda las necesidades de la operación.

OBSERVACIÓN No 129:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

PREGUNTA

¿Con cuántas páginas de contenido cuentan actualmente que podrían ser utilizados para entrenar al chatbot Smart? (por ejemplo, preguntas frecuentes, servicios, tramites, etc.)”

RESPUESTA:

Para el entrenamiento, configuración y actualización del asistente virtual se deberá considerar la información institucional disponible y validada por la Secretaría Distrital de Hacienda, incluyendo, entre otros, el portafolio de trámites y servicios, preguntas frecuentes, contenidos de orientación tributaria, información publicada en el portal web institucional, lineamientos, guías y demás contenidos que la Entidad determine como fuentes autorizadas de conocimiento.

En consecuencia, el dimensionamiento del servicio no deberá realizarse exclusivamente con base en una cantidad determinada de páginas, sino considerando las fuentes de información que sean definidas y habilitadas por la Entidad para el entrenamiento y funcionamiento del asistente.

Durante la etapa de alistamiento e implementación, la Secretaría Distrital de Hacienda y el contratista realizarán la identificación, validación y organización de las fuentes de conocimiento que serán utilizadas para la configuración, entrenamiento y actualización del Chatbot Smart, garantizando que la información suministrada al ciudadano corresponda a contenidos institucionales vigentes y autorizados.

OBSERVACIÓN No 130:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿El Chatbot Smart debe operar en la página web, o también en otros canales (WhatsApp, redes sociales)?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el Chatbot Smart deberá contar con capacidad de operación e integración multicanal y no estará limitado exclusivamente a la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La solución deberá permitir su utilización en los canales digitales que la Entidad determine durante la ejecución contractual, de acuerdo con las necesidades del servicio y las capacidades técnicas de cada canal.

El Chatbot Smart podrá operar en el portal web institucional y en WhatsApp, así como integrarse con otros canales digitales que técnicamente permitan la incorporación de asistentes conversacionales y que sean definidos por la Entidad, garantizando la continuidad y trazabilidad de las interacciones.

Para el caso particular de WhatsApp, el Anexo Técnico contempla la integración del bot mediante canales compatibles y autorizados, permitiendo la atención automatizada, la captura estructurada de información y la derivación de la interacción hacia agentes humanos cuando corresponda.

Por tanto, el contratista deberá garantizar que la solución propuesta cuente con las capacidades técnicas de integración necesarias para su operación multicanal, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico y las plataformas que determine la Secretaría Distrital de Hacienda durante la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No 131:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Cuentan con una línea de WhatsApp Business? De ser así, ¿El WhatsApp debe ser migrado y administrado por el proveedor adjudicado?

RESPUESTA:

La Entidad aclara que actualmente la Secretaría Distrital de Hacienda cuenta con un canal institucional de WhatsApp Business y el número asociado a dicho canal será provisto por la Entidad.

En consecuencia, no se requiere la migración del número de WhatsApp a una línea nueva o de propiedad del contratista adjudicatario. El contratista deberá garantizar la continuidad operativa del canal y realizar las configuraciones, integraciones y habilitaciones tecnológicas que resulten necesarias para su adecuada gestión, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico

Así mismo, conforme al Anexo Técnico, el contratista será responsable de gestionar y asumir los costos de las conversaciones y consumos que se generen a través del canal de WhatsApp, así como de monitorear su consumo y gestionar las recargas o compras adicionales que resulten necesarias, de acuerdo con las condiciones allí previstas. Lo anterior, sin perjuicio de las condiciones particulares de reconocimiento económico que el Anexo Técnico establece para el servicio de WhatsApp.

OBSERVACIÓN No 132:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**
PREGUNTA

Para los servicios de Chatbot Smart y Voicebot Smart descritos en el numeral 3.1, ¿es obligatorio que el desarrollo se realice sobre Microsoft Copilot Studio, o la entidad acepta que el contratista utilice una plataforma propia (SaaS), siempre que se garantice la integración con los sistemas CRM/CSM, IVR y Agendamiento de la entidad mediante APIs?"

OBSERVACIÓN No 132:

"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

Para los servicios de Chatbot Smart y Voicebot Smart descritos en el numeral 3.1, ¿es obligatorio que el desarrollo se realice sobre Microsoft Copilot Studio, o la entidad acepta que el contratista utilice una plataforma propia (SaaS), siempre que se garantice la integración con los sistemas CRM/CSM, IVR y Agendamiento de la entidad mediante APIs?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no es obligatorio que los servicios Chatbot Smart y Voicebot Smart sean desarrollados exclusivamente sobre Microsoft Copilot Studio. El contratista podrá disponer de una solución tecnológica propia o bajo modalidad SaaS, siempre que esta cumpla integralmente con las funcionalidades, condiciones técnicas, de seguridad, disponibilidad, trazabilidad e interoperabilidad establecidas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 133:

"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA

¿Cuál es la relación entre el Chatbot Smart y el "WhatsApp Bot" ¿Se trata de la misma solución construida o son desarrollos separados?"

RESPUESTA:

El Chatbot Smart corresponde a la solución conversacional base requerida por la Entidad. El denominado 'WhatsApp Bot' no constituye una solución independiente ni un desarrollo adicional, sino la implementación e integración de las capacidades del Chatbot Smart dentro del canal WhatsApp institucional, utilizando la infraestructura, brokers y mecanismos de integración definidos en el Anexo Técnico."

OBSERVACIÓN No 134:

"TIPO DE PREGUNTA

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

TÉCNICA PREGUNTA

¿Qué trámites o tipologías de solicitud debe cubrir el bot en su funcionalidad informativa (impuestos específicos, PQRSFD, estado de trámites, etc.)?”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la funcionalidad informativa del Chatbot Smart deberá estar orientada a brindar información y orientación sobre los trámites, servicios y temas de competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con los contenidos, lineamientos y fuentes de información institucionales que sean definidos y validados por la Entidad.

El alcance podrá comprender, entre otros, información general y orientación relacionada con las obligaciones tributarias administradas por la SDH, trámites y servicios institucionales, canales y puntos de atención, requisitos, fechas y vencimientos, mecanismos de pago, agendamiento de citas y orientación general sobre la radicación y gestión de PQRSFD, así como los demás contenidos que la Entidad determine durante la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 135:

“TIPO DE PREGUNTA TÉCNICA PREGUNTA

¿En algún punto del proceso el chatbot debe interactuar con API'S o Web service para entregar información al usuario? Si la respuesta es afirmativa, por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

RESPUESTA:

La Entidad confirma que el Chatbot contempla integración mediante APIs y Web Services, con el propósito de facilitar la interacción del usuario en procesos de consulta y descarga de información. Las funcionalidades previstas son:

Descarga de facturación
Registro de RIT (Registro de Información Tributaria)
Certificado de pago

De esta manera, las integraciones permiten que el Chatbot actúe como un canal ágil y confiable para la entrega de información oficial al usuario

OBSERVACIÓN No 136:

“TIPO DE PREGUNTA TÉCNICA

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

PREGUNTA

¿Existe un inventario o catálogo actual de trámites/servicios de la Secretaría de Hacienda que deba cubrir el bot en su etapa inicial?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que sí existe un portafolio institucional de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda, el cual se encuentra publicado y disponible a través de la página web de la Entidad y constituye una de las fuentes de información que deberá ser considerada para la configuración y entrenamiento inicial del Chatbot Smart.

OBSERVACIÓN No 137:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿Qué credenciales, documentación técnica o accesos entregará la entidad para la integración con Dynamics 365 / Dataverse ?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, para las integraciones que deban realizarse con Dynamics 365 y/o Dataverse, la Secretaría Distrital de Hacienda habilitará los accesos y permisos institucionales que resulten necesarios y que sean de su competencia, de acuerdo con el alcance de la integración, los perfiles autorizados y las políticas de seguridad de la información de la Entidad

La SDH pondrá a disposición del contratista, cuando aplique y previa validación de seguridad, la información técnica necesaria para realizar la conexión con los servicios institucionales habilitados, tales como mecanismos de acceso, estructuras de información, ambientes disponibles, permisos y demás parámetros requeridos para la interoperabilidad.

Las especificaciones definitivas de integración, incluyendo servicios habilitados, estructuras de datos, mecanismos de autenticación, ambientes, permisos y condiciones de conexión, serán definidas y validadas técnicamente durante la etapa de alistamiento e implementación, de acuerdo con las integraciones efectivamente requeridas.

OBSERVACIÓN No 138:

*"TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

¿se requiere acceso a bases planas o de gestión? ¿con que frecuencia se requiere?

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que sí se requiere el acceso, procesamiento e intercambio de información proveniente de las diferentes fuentes y sistemas asociados a la operación, la cual podrá corresponder a archivos planos, bases de gestión, reportes o estructuras de información generadas por los diferentes canales de atención, según las necesidades de cada proceso.

Respecto de la periodicidad, el Anexo Técnico establece que la información deberá ser actualizada con una frecuencia de un (1) día hábil y de forma incremental, respecto de la gestión realizada. Sin perjuicio de lo anterior, determinados componentes de la solución deberán permitir la consulta y visualización de información en línea o en tiempo real, conforme a las condiciones particulares definidas para cada servicio.

El intercambio de información podrá efectuarse mediante SFTP, APIs, servicios web, ETL u otros mecanismos seguros de interoperabilidad, según la naturaleza y capacidad tecnológica de los sistemas involucrados.

OBSERVACIÓN No 139:

“TIPO DE PREGUNTA
OPERATIVA
PREGUNTA

Respecto a la gestión de Back Office para los ítems de PQRS Masiva, Especializada, Devolución y Cierre Informativo, se observa que la entidad establece cantidades globales estimadas y fija únicamente una productividad mínima de 15 radicados diarios por agente para la gestión especializada, indicando que el contrato se ejecutará bajo la modalidad de bolsa y sin garantía de volúmenes mínimos mensuales. Al exigir que el personal asignado tenga dedicación exclusiva a la entidad y que se garantice un cumplimiento del 100% en los indicadores de oportunidad bajo sanción contractual, la fluctuación a la baja en la demanda mensual traslada de manera desproporcionada el costo de la capacidad ociosa al contratista, lo cual vulnera la conmutatividad y el equilibrio económico del contrato estatal contemplados en el artículo 28 de la Ley 80 de 1993.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda aclarar: i) ¿Cuál es la tasa de productividad diaria o TMO de referencia que la entidad estimó para el dimensionamiento del personal en las tipologías de PQRS Masiva, Devolución y Cierre Informativo, las cuales no cuentan con un estándar numérico en el pliego técnico? y ii) En caso de presentarse reducciones atípicas en el volumen mensual de radicados asignados, ¿de qué manera la entidad garantizará la remuneración de la disponibilidad mínima de la célula de trabajo exclusiva para no afectar la sostenibilidad financiera del contrato?”

i) ¿Cuál es la tasa de productividad diaria o TMO de referencia que la entidad estimó para el dimensionamiento del personal en las tipologías de PQRS Masiva, Devolución y Cierre Informativo, las cuales no cuentan con un estándar numérico en el pliego técnico?

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Según numeral 4.1 del anexo técnico apartado a "*Productividad mínima de agentes*" la entidad estimó una productividad de 15 radicados de los cuales se debe garantizar mínimo el 80% como respuesta proyectada y el 20% restante en otras gestiones.

En ese sentido de acuerdo con las cifras compartidas en el anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales, en el apartado "cantidad de PQRSFD atendidos BackOffice 2025 - 2026, el promedio de radicados gestionados para el primer semestre del 2026 es de 14,4 diario por agente sobre la base de 34 agentes requeridos en la estructura (célula de trabajo).

No obstante, en el marco de la mejora continua del servicio, el contratista podrá presentar finalizado el periodo de estabilización propuestas y estrategias operativas orientadas a optimizar los flujos de trabajo, redistribuir cargas y elevar la productividad del servicio, las cuales podrán ser evaluadas e implementadas previo acuerdo entre las partes.

ii) En caso de presentarse reducciones atípicas en el volumen mensual de radicados asignados, ¿de qué manera la entidad garantizará la remuneración de la disponibilidad mínima de la célula de trabajo exclusiva para no afectar la sostenibilidad financiera del contrato?"

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada en el anexo técnico CE y Logístico.

Numeral 4.1:

La cantidad de agentes descritos corresponde al personal de base requerido al inicio del contrato para atender las solicitudes asignadas al Back Office; el proveedor podrá dimensionar y presentar a la supervisión posterior al período de estabilización la capacidad operativa necesaria para dar cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio referidos en el modelo de operación del Back Office (Numeral 4.2) , considerando que la entidad no garantiza cantidades mínimas de solicitudes por atender de forma mensual. En ese sentido, las cantidades señaladas en el anexo 2. Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales, son informativas y de referencia para el dimensionamiento de la operación.

Se complementa la condición en el anexo técnico en el numeral 4.2.8.

En caso de que se presente una situación atípica en un período, la supervisión del contrato podrá evaluar la forma de pago de los servicios back office de radicado a personal, previa solicitud del proveedor, precedida de la correspondiente justificación técnica, y de la revisión y aprobación expresa de la supervisión, sin que en ningún caso dicha determinación implique una afectación de las condiciones económicas ofertadas por el contratista, o que se convierta en una situación permanente.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por otro lado, vale la pena precisar con ocasión de la observación planteada que, la variación de la demanda es, por tanto, un riesgo previsible, informado y asignado en los documentos del proceso. No constituye una circunstancia imprevista que rompa la ecuación contractual del artículo 27 de la Ley 80 de 1993. Cada radicado gestionado se remunera con el valor unitario que el mismo contratista oferta. Ese valor debe incorporar su propio análisis del costo de la estructura operativa y del riesgo de volumen, de acuerdo con su modelo de negocio.

OBSERVACIÓN No 140:

“TIPO DE PREGUNTA
OPERATIVA
PREGUNTA

Revisada la documentación publicada en la plataforma SECOP II para el proceso SDH-LP-0001-2026, se observa que la entidad no incorporó dentro de los estudios previos ni en los anexos el histórico de penalizaciones, multas, procesos sancionatorios o descuentos por Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicados durante la ejecución de los contratos anteriores de atención al ciudadano (tales como el contrato operado por la UT OMNIA y vigencias precedentes). Para los proponentes, este histórico constituye un insumo indispensable de la matriz de riesgos operacionales y financieros, pues permite evaluar la viabilidad de los indicadores exigidos, el comportamiento de la operación frente a los picos del calendario tributario y la probabilidad real de afectación al flujo de caja por concepto de descuentos en la facturación mensual.

Por lo anterior, en garantía de los principios de transparencia, planeación y selección objetiva consagrados en los artículos 23 y 24 de la Ley 80 de 1993, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda consolidar y publicar a través de un informe o anexo los siguientes datos de los últimos dos (2) años de operación: i) Relación mensual del porcentaje de cumplimiento alcanzado en cada uno de los ANS (canales presenciales, virtuales, telefónicos y Back Office), ii) Monto acumulado y porcentaje de descuentos o penalizaciones aplicadas mensualmente sobre la facturación del contratista por incumplimiento de ANS o fallas del servicio, y iii) Detalle de los principales indicadores o canales que generaron mayor recurrencia de descuento o requerimientos de supervisión.”

RESPUESTA:

Nos permitimos informar que, de acuerdo a la estructuración contractual, la forma de medición y evaluación tiene un cambio referente a lo que se venía trabajando en contratos anteriores, por lo que no se pueden presentar los descuentos por ANS, esto debido a que la disposición del servicio se realizaba por parte de la entidad y el posible incumplimiento de cualquier indicador, se generaba por la falta de personal que no era posible cubrir.

Para lo que se realiza mensualmente un dimensionamiento en donde el contratista propone las cantidades de personal necesario y la entidad define la disposición de personal. Este proceso diferente al que se presenta en esta nueva contratación en donde se cambia el modelo de pago y evaluación.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Informamos que no se ha presentado en los contratos anteriores ningún proceso de posible incumplimiento contractual.

OBSERVACIÓN No 141:

“TIPO DE PREGUNTA
OPERATIVA
PREGUNTA

Al analizar de manera conjunta el numeral 5 del Anexo Técnico (exigencia de ocupación mínima del 75% por agente bajo sanción de descuento proporcional en la facturación) y el Anexo No. 11 de ANS (meta de nivel de atención en llamadas y videollamadas mayor o igual al 90% bajo pena de sanción del 2%), se evidencia una contradicción técnica desde la teoría de colas (Erlang C) y la gestión operacional de BPO. Para garantizar un nivel de atención del 90% en canales de entrada y absorber la llegada

aleatoria de interacciones durante los picos de tráfico, es indispensable disponer de un margen de capacidad que responda con inmediatez; sin embargo, durante las franjas horarias de menor tráfico o valles de demanda, la ocupación de los asesores conectados descenderá naturalmente por debajo del 75%. Exigir ambos umbrales de forma simultánea, combinados con penalizaciones financieras en ambas direcciones y sin una garantía de flujo regular de tráfico por parte de la entidad, traslada de manera desproporcionada el riesgo operativo al contratista, afectando el equilibrio económico del contrato contemplado en el artículo 28 de la Ley 80 de 1993.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda: i) Modificar el Anexo Técnico en el sentido de precisar que la regla de ajuste por ocupación mínima del 75% no será aplicable en los periodos o canales donde el contratista demuestre haber cumplido la meta del 90% en el indicador de Nivel de Atención de ANS, permitiendo la holgura operativa requerida para contener la cola, o ii) En su defecto, aclarar si la medición de la ocupación del 75% se evaluará como un promedio consolidado mensual de la celda de trabajo y no de forma individual por agente, excluyendo del cálculo los tiempos de disponibilidad asignados para la cobertura de picos de atención.”

RESPUESTA:

La Entidad precisa el alcance operativo, la metodología de medición, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo Técnico No. y el Anexo No. 3 (ANS):

La exigencia de mantener un nivel de ocupación mínimo del 75% para los agentes asignados (numeral 5 del Anexo Técnico) busca asegurar la productividad y el uso eficiente de los recursos públicos en los puestos de trabajo contratados con dedicación exclusiva.

La medición se fundamenta en las horas y tiempos en que el asesor realiza la atención de interacciones (llamadas, chats, videollamadas, WhatsApp, correos o Back Office) o actividades operativas asignadas y validadas por la supervisión.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Dado que el personal de la operación es capacitado de forma transversal (multicanal), la supervisión del contratista y sus coordinadores deben gestionar dinámicamente las mallas de turno.

Durante las horas valle o franjas de menor tráfico telefónico o de videollamadas, los agentes pueden conectarse y respaldar canales asíncronos o gestiones de Back Office, chat o formación.

De este modo, se sostiene el indicador de ocupación por encima del 75% sin desproteger la disponibilidad requerida para absorber picos repentinos en el canal telefónico o virtual.

Por otra parte, El Parágrafo 5 del numeral 5 del Anexo Técnico No. 1 establece expresamente que el contratista no será responsable ni sufrirá descuentos o ajustes en la facturación por disminuciones en la ocupación cuando estas obedezcan a *"cambios en el flujo de trabajo no previstos y directamente atribuibles a la entidad (...) o cualquier otra circunstancia que afecte la demanda de interacciones de manera ajena a la gestión del contratista"*.

Ahora bien, El Nivel de Atención del 90% en llamadas y videollamadas (Anexo No. 3) evalúa la oportunidad y respuesta global del canal, mientras que la ocupación mide la productividad individual del personal.

En aquellos periodos o franjas en que el contratista cumpla la meta del 90% en el Nivel de Atención en los diferentes canales y acredite que la disponibilidad de determinados agentes respondió a la estrategia de dimensionamiento mensual aprobada por la supervisión, se aplicará lo previsto en los Parágrafos 4 y 5 del Anexo Técnico, exceptuando de descuento los tiempos de espera habilitados para garantizar la cobertura del ANS.

OBSERVACIÓN No 142:

"TIPO DE PREGUNTA

OPERATIVA

PREGUNTA

Al revisar el histórico de atenciones de Omnicanalidad del año 2025 en el Anexo No. 2, se observa que el canal WhatsApp registra un volumen de cero (0) interacciones durante los meses de marzo y abril, periodo en el cual el reporte refleja un incremento atípico en el canal de Chat Tributario / Web Chat (37.140 y 47.375 atenciones respectivamente), el cual permanece en cero el resto del año. Adicionalmente, en la tabla de TMO por canal, la métrica de tiempo medio de operación para WhatsApp figura como no disponible (NA) en la mayoría de los meses. Dado que el canal WhatsApp representa más del 60% de la demanda virtual y que el costo de licenciamiento, broker por conversación y personal asignado depende de una línea base de tráfico real, esta falta de continuidad y el cambio atípico de canal dificultan la modelación operativa de las curvas de demanda y la estructuración objetiva de la oferta económica.

Por lo anterior, en cumplimiento de los principios de planeación y transparencia consagrados en los artículos 23 y 24 de la Ley 80 de 1993, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda aclarar: i) ¿A qué obedeció la suspensión o falta de registro de atenciones en el canal

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

WhatsApp durante los meses de marzo y abril de 2025, y si dicha situación correspondió a una contingencia técnica del proveedor/broker, una falla de integración o una migración temporal de tráfico hacia la página web?, y ii) ¿Cuáles fueron las cifras reales de demanda de interacciones ciudadanas por WhatsApp en dicho bimestre y el TMO promedio real ejecutado, con el fin de poder estabilizar la serie histórica y dimensionar adecuadamente la capacidad operativa y los costos de licenciamiento requeridos?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que las cifras contenidas en el Anexo 2 - Cantidad de Contribuyentes Atendidos corresponden a la información histórica disponible de la operación durante la vigencia 2025 y se suministran como referencia para el dimensionamiento de los servicios.

La Entidad mantiene como información oficial de referencia las volumetrías reportadas en el Anexo 2, sin que se cuente con una desagregación adicional que permita reconstruir o reasignar las interacciones de marzo y abril de 2025 como demanda efectiva del canal WhatsApp. Por esta razón, no resulta técnicamente procedente establecer cifras diferentes a las allí reportadas para dicho bimestre sin contar con información que permita soportar esa modificación.

Respecto del TMO de WhatsApp, la Entidad precisa que los valores identificados como "NA" corresponden a periodos para los cuales no se dispone de información suficiente para establecer este indicador.

Para efectos de la estructuración de la oferta, los proponentes deberán considerar integralmente el histórico de volumetrías suministrado en el Anexo 2 y no exclusivamente los resultados de un mes o bimestre determinado, teniendo en cuenta que la demanda de los canales puede presentar variaciones durante la ejecución contractual. El contratista deberá dimensionar los recursos humanos y tecnológicos necesarios para atender dichas variaciones y garantizar el cumplimiento de las condiciones y niveles de servicio establecidos en los documentos del proceso.

OBSERVACIÓN No 143:

*"TIPO DE PREGUNTA
OPERATIVA
PREGUNTA*

Respecto a lo establecido en el Numeral 11 del Anexo Técnico sobre el Modelo de Formación, se observa que la entidad exige un proceso de capacitación inicial para personal nuevo de tres (3) días de inducción general y ocho (8) días de capacitación especializada, indicando expresamente que los costos asociados deben estar diluidos e incluidos dentro del valor unitario ofertado para cada perfil. Al no existir un ítem de pago independiente para las horas de entrenamiento y exigir que todo agente apruebe la evaluación de conocimientos previa a su ingreso a la operación, la curva de aprendizaje y el costo de nómina de los once (11) días de formación inicial ante eventuales novedades de rotación de personal representan una carga financiera directa sobre la estructura de costos del contratista.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda aclarar: i) ¿Se confirma que el pago de la tarifa mensual de los perfiles de agentes operados aplicará únicamente a partir del momento en que el asesor apruebe la evaluación ECA e ingrese efectivamente a la operación activa?, y ii) Con el fin de no impactar la ecuación económica del contrato ante la rotación natural del servicio, ¿la entidad contempla permitir que las horas de reintucción por actualización normativa o migración de canales sean dictadas dentro de la jornada ordinaria de operación asignada y contabilizadas como tiempo de disponibilidad activa?

RESPUESTA:

En relación con el primer punto de la observación, se confirma que el reconocimiento económico del perfil procederá a partir de su ingreso efectivo a la operación, una vez cumplidos los requisitos de formación, evaluación y habilitación establecidos para la prestación del servicio. En consecuencia, el periodo de formación inicial requerido para habilitar al personal nuevo no constituye un ítem independiente de pago, y los costos asociados deberán ser contemplados por el proponente dentro de la estructura económica del respectivo perfil, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

Los procesos de capacitación iniciaran desde el momento de la contratación del personal, y el resultado de la prueba realizada no dependerá del ingreso, porque ya estarán contratados.

Respecto del segundo punto, la Entidad aclara que las actividades de capacitación, actualización y reintucción que deban realizarse durante la ejecución contractual podrán desarrollarse dentro de la jornada ordinaria del personal, previa coordinación con la supervisión del contrato y siempre que su programación no afecte la continuidad de la operación, la disponibilidad mínima del recurso humano ni el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El contratista deberá organizar los turnos, grupos y demás mecanismos necesarios para garantizar simultáneamente la formación del personal y la adecuada prestación del servicio

Para los casos de migración de un agente de un canal o cargo a otro, deberá realizarse el proceso de reintucción previsto en el Anexo Técnico, cuya duración establecida es de tres (3) días. Estas actividades hacen parte de la gestión de formación y mantenimiento del conocimiento exigida durante la ejecución contractual.

En todo caso, la participación del personal en actividades de capacitación, reintucción o actualización no exime al contratista de garantizar el dimensionamiento requerido para la operación ni el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, por lo cual deberá adoptar las medidas de programación y cobertura necesarias para evitar afectaciones en la atención a la ciudadanía.

OBSERVACIÓN No 144:

*“TIPO DE PREGUNTA
OPERATIVA
PREGUNTA*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En relación con el numeral 14 del Anexo Técnico (Etapas del Proyecto), resaltamos positivamente la disposición de un periodo de estabilización de sesenta (60) días calendario contados a partir del inicio de la operación, durante el cual no se aplicará ningún tipo de descuento en la factura del contratista por el incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). No obstante, para efectos de una adecuada planeación operativa y la debida gestión de riesgos contractuales, resulta necesario precisar la cobertura y alcance de esta exención frente a los diferentes componentes del servicio y las obligaciones de aprovisionamiento inicial.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda aclarar: i) ¿Se confirma que la no aplicación de descuentos por incumplimiento de ANS durante el periodo de estabilización cubre la totalidad de los indicadores presenciales, virtuales, telefónicos, de Back Office y de calidad contemplados en el Anexo No? 11? y ii) Durante estos 60 días calendario de estabilización,

¿el contratista estará igualmente exento de la aplicación de descuentos o trámites sancionatorios derivados de los indicadores transversales de tiempos de aprovisionamiento de personal e infraestructura tecnológica mientras se consolida el empalme y la transferencia de conocimiento?"

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el periodo de estabilización de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha de inicio de la operación, tiene como finalidad permitir la estabilización integral del modelo operativo y tecnológico implementado para la prestación de los servicios. Durante este periodo, no se aplicarán descuentos en la facturación derivados del incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para la operación, conforme a lo previsto en el numeral 14 del Anexo Técnico.

Se confirma que esta disposición aplica a los indicadores y ANS establecidos para los diferentes componentes de la operación que se encuentren sujetos a medición, incluidos los servicios presenciales, telefónicos, virtuales, Back Office y los indicadores de calidad, durante los sesenta (60) días calendario definidos como periodo de estabilización. Lo anterior no significa que los indicadores dejen de ser medidos durante dicho periodo; estos deberán ser objeto de seguimiento y monitoreo con el propósito de identificar desviaciones, implementar acciones de mejora y alcanzar los niveles de servicio exigidos una vez finalice la etapa de estabilización.

Respecto del segundo punto, la Entidad precisa que el periodo de estabilización no constituye un periodo de gracia frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales de alistamiento, aprovisionamiento y disponibilidad de los recursos mínimos requeridos para el inicio de la operación. En consecuencia, el contratista deberá cumplir los plazos establecidos para la disposición del personal, equipos de cómputo, puestos de trabajo, infraestructura, plataformas, conectividad y demás componentes exigidos para el inicio y adecuada prestación de los servicios.

Por lo anterior, la exención prevista durante los sesenta (60) días se circunscribe a la no aplicación de descuentos asociados al incumplimiento de los ANS durante el periodo de estabilización y no se extiende automáticamente al incumplimiento de obligaciones contractuales diferentes de los ANS.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 145:

*“TIPO DE PREGUNTA
JURIDICA
PREGUNTA*

En relación con el numeral 7.2 del Anexo Técnico (“Propiedad Intelectual de los Desarrollos”) y la Cláusula 23 del Anexo No. 3 de Estipulaciones Contractuales, se observa que la entidad establece que

la totalidad de los programas de computación, software, herramientas y desarrollos realizados para la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la Secretaría Distrital de Hacienda. Desde la práctica comercial del sector BPO y software, así como bajo el régimen de derecho de autor (Decisión Andina 351 de 1993 y Ley 23 de 1982), esta estipulación resulta desproporcionada al no diferenciar entre la Propiedad Intelectual Preexistente (Background IP) —constituida por las plataformas centrales, desarrollos base, componentes reutilizables y software propietario del contratista— y los desarrollos a medida o entregables específicos creados exclusivamente para la entidad (Foreground IP). Exigir la cesión total de derechos patrimoniales sobre cualquier herramienta o código implementado durante el contrato compromete el patrimonio tecnológico preexistente de los oferentes y limita la participación de proveedores especializados.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda modificar el numeral 7.2 del Anexo Técnico y la Cláusula 23 de las Estipulaciones Contractuales, en el sentido de precisar que: i) La cesión de derechos patrimoniales de autor aplicará única y exclusivamente sobre los desarrollos de software específicos e inéditos que sean creados a solicitud explícita de la entidad y pagados como entregables individuales, y ii) Sobre la propiedad intelectual preexistente, plataformas SaaS, integraciones estándar, marcas y herramientas propias del contratista utilizadas para prestar el servicio, el proveedor otorgará únicamente una licencia de uso no exclusiva, temporal y limitada a la vigencia del contrato.”

RESPUESTA:

La disposición contenida en el numeral 7.2 Propiedad Intelectual de los Desarrollos no pretende transferir a la Secretaría Distrital de Hacienda la propiedad del software, plataformas SaaS, código fuente, componentes, módulos, frameworks, librerías, herramientas o demás desarrollos preexistentes de propiedad del contratista o de terceros, que sean utilizados para la prestación de los servicios y que operen bajo esquemas de licenciamiento o derecho de uso.

En consecuencia, las plataformas y herramientas preexistentes del contratista conservarán su régimen de propiedad intelectual y licenciamiento, y la Entidad tendrá los derechos de uso que correspondan durante la ejecución contractual, de acuerdo con las condiciones establecidas para cada servicio.

No obstante, los desarrollos específicos que sean realizados y pagados expresamente para atender requerimientos particulares de la Secretaría Distrital de Hacienda durante la ejecución del contrato, y que constituyan nuevos desarrollos diferentes de la configuración o parametrización ordinaria de las

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

plataformas preexistentes del proveedor, deberán ser entregados a la Entidad con la documentación técnica y demás entregables que correspondan, conforme con lo establecido en el Anexo Técnico.

Para las actividades ejecutadas mediante horas de desarrollo que correspondan únicamente a configuración, parametrización, integración o adecuación de herramientas preexistentes del contratista, no se entenderá que existe transferencia de propiedad sobre la plataforma, software base o código fuente preexistente. Sin embargo, el contratista deberá entregar la documentación correspondiente a las configuraciones, parametrizaciones, integraciones y demás elementos desarrollados específicamente para la operación de la SDH que resulten necesarios para garantizar la trazabilidad y continuidad del servicio.

OBSERVACIÓN No 146:

*“TIPO DE PREGUNTA
JURIDICA
PREGUNTA*

Respecto a lo estipulado en el numeral 5.8 del Anexo Técnico sobre prendas institucionales, se observa que la entidad exige el suministro de prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos) con renovación semestral para todo el personal de la operación, incluyendo canales telefónicos, virtuales y redes

sociales, así como la posterior recolección y destrucción de las mismas al finalizar el contrato. Al no existir un ítem presupuestal independiente dentro del formulario de precios unitarios para remunerar la dotación o prendas de vestir, se entiende que dichos costos deben ser costeados de manera autónoma por el proponente e incorporados en la estructura de costos indirectos o A.I.U. De igual forma, requerir prendas de identificación a personal que no tiene interacción presencial ni visual con el ciudadano resulta desproporcionado frente a la finalidad del requerimiento.”

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud. Se mantiene el requerimiento de suministro de prendas institucionales para el personal definido en el Anexo Técnico, teniendo en cuenta la naturaleza dinámica y multicanal de la operación.

La Entidad precisa que, durante la ejecución contractual, podrá presentarse rotación y reasignación del personal entre los diferentes canales de atención, de acuerdo con el comportamiento de la demanda y las necesidades del servicio. Así mismo, el personal podrá ser requerido para apoyar ferias, jornadas especiales, eventos y demás actividades de atención a la ciudadanía, particularmente en aquellos periodos que demanden un mayor despliegue operativo y logístico. El Anexo Técnico contempla la posibilidad de rotación del personal entre canales conforme a las necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda, previa coordinación con la supervisión del contrato.

Con respecto a los costos asociados al suministro, reposición, recolección y disposición final de estas prendas deberán ser contemplados por el proponente dentro de la estructura económica de su oferta y no serán objeto de reconocimiento o pago adicional por parte de la Entidad.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

OBSERVACIÓN No 147:

“TIPO DE PREGUNTA
JURIDICA
PREGUNTA

En el numeral 3.6.1 del Complemento del Pliego de Condiciones Preliminar se establece un criterio de ponderación técnica de hasta cinco (5) puntos por la ubicación física de las instalaciones de omnicanalidad dentro de un rango perimétrico de 0 a 13 kilómetros respecto de la sede principal de la entidad. Desde la perspectiva jurídica y la ingeniería de operaciones BPO, este criterio resulta restrictivo

e injustificado, toda vez que los servicios de contact center, atención telefónica y canales virtuales operan sobre infraestructura tecnológica (SaaS, VoIP y enlaces dedicados), por lo que la proximidad física en kilómetros a la oficina del cliente no genera ningún valor técnico agregado, no mejora la calidad de la atención ni incide en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Adicionalmente, el pliego ya contempla como requisito habilitante que las instalaciones estén ubicadas dentro del perímetro urbano de Bogotá D.C., por lo que otorgar puntaje por una ubicación geográfica específica dentro de la misma ciudad otorga una ventaja competitiva desproporcionada e injustificada a oferentes con capacidad instalada previa en dicho sector, vulnerando los principios de libre competencia, igualdad y selección objetiva contenidos en los artículos 24 de la Ley 80 de 1993 y 5 de la Ley 1150 de 2007.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Secretaría Distrital de Hacienda eliminar de la matriz de ponderación técnica el factor 'Instalaciones cercanas a la Secretaría Distrital de Hacienda para el servicio de omnicanalidad' (5 puntos) y redistribuir dicho puntaje en criterios que midan la efectividad de la solución tecnológica o el componente económico, garantizando así la pluralidad de oferentes y la selección objetiva de la propuesta más favorable para el Distrito”

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) no acoge la solicitud de eliminar ni modificar el factor de ponderación ni la escala de distancias. En consecuencia, se ratifica el criterio de ponderación técnico-calidad y los rangos de distancia establecidos en el Anexo No. 4 y en el Pliego de Condiciones.

Si bien los servicios de omnicanalidad operan mediante plataformas tecnológicas (SaaS, VPN, enlaces dedicados), el modelo operativo contractual no es exclusivamente virtual. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3 del Anexo Técnico No. 1, el contratista debe disponer e integrar dentro de su centro de operación presencial hasta tres (3) puestos de trabajo permanentes destinados al equipo de supervisión de la SDH. La operación se plantea 100% presencial

La atención al contribuyente del Distrito Capital exige una articulación presencial, ágil e inmediata durante eventos críticos como vencimientos de calendarios tributarios, picos atípicos de demanda, calibraciones continuas de canales, auditorías de seguridad de la información y verificaciones *in situ* de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). La proximidad geográfica a la sede principal de la Entidad (Av. Carrera 30 # 25-90) garantiza eficiencias de movilidad y tiempos de respuesta oportunos del equipo

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

institucional y de apoyo a la supervisión, reduciendo riesgos operativos. Situación que se viene desarrollando y aplicando actualmente.

El factor evaluado no constituye un requisito habilitante ni excluyente que impida la participación de proponentes cuyas sedes se ubiquen a distancias superiores; se trata de un criterio de ponderación de calidad opcional sustentado en la libertad de configuración de la Entidad para premiar condiciones que ofrecen una ventaja funcional cuantificable para la gestión contractual.

La medición del perímetro se realiza de manera neutral e igualitaria mediante la aplicación de navegación GPS (Google Maps), aplicando la escala proporcional definida en los pliegos:

- De 0 a 5 km: 5 puntos.
- De 6 a 9 km: 3 puntos.
- De 10 a 13 km: 2 puntos.
- Mayor a 13 km: 0 puntos.

OBSERVACIÓN No 148:

*“TIPO DE PREGUNTA
TÉCNICA
PREGUNTA*

Agradecemos confirmar cual es la fecha estimada de inicio de la operación.”

RESPUESTA:

De acuerdo con el Cronograma publicado en la plataforma Secop II, SDH-LP-0001-2026, se planean las fechas contractuales, de acuerdo con esta planificación la entrega de garantías tiene fecha programada para el 3 de noviembre y posterior a la aprobación de las garantías, se procede a la firma del acta de inicio, las fechas dependerán de la formalización del contrato por parte del contratista seleccionado. Aproximadamente entre el 5 y 10 de noviembre de 2026.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR COMWARE, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 6:31 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 149:

*“Documento de Referencia
Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral Todo
Página
Pregunta*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Una vez revisado el Anexo 1 – Anexo Técnico CE y Logístico, se identifican inconsistencias en la numeración de capítulos, numerales y subnumerales que pueden generar ambigüedad en la interpretación, referenciación y trazabilidad de los requisitos técnicos del proceso.

Entre las situaciones identificadas se encuentran, entre otras, las siguientes:

No se identifica el numeral 1.1, iniciando la estructura del capítulo 1 con el numeral 1.2 Objeto. Dentro del numeral 2.1 Canal Presencial no se identifica el numeral 2.1.1, continuando directamente con 2.1.2 Atención en Ventanillas SuperCADE.

El numeral 5.1 se utiliza para dos contenidos diferentes: “Estudio de Seguridad” y posteriormente “Necesidades del Servicio”.

Posterior al numeral 7.11 Grabación de Pantalla, el documento continúa con el numeral 16. Plataforma de Operabilidad Transversal – CRM – CSM, mientras que sus subsecciones se identifican como 8.1 CRM Back Office y 8.2 Cobertura Plataforma Transversal y Vista 360° del Ciudadano.

Posteriormente se presenta el numeral 17. Sistema de Analítica e Informes, seguido por el numeral 10. Modelo de Calidad, sin una secuencia consecutiva entre los capítulos.

El numeral 10.1 se utiliza para dos contenidos diferentes: “Calidad percibida” y “Calidad emitida”. Dentro del capítulo 12. Soporte Operativo del Modelo se incorpora el numeral 11.1 Apoyo Logístico a Puntos de Atención Telefónico, Virtual y Redes Sociales, lo cual no guarda correspondencia con la jerarquía del capítulo en el que se encuentra.

Estas situaciones pueden afectar la preparación de la propuesta técnica, dado que dificultan la asociación inequívoca entre cada requisito, su numeral de referencia, las respuestas del proponente, los documentos de soporte, las observaciones presentadas durante el proceso y las eventuales obligaciones contractuales.

Adicionalmente, la existencia de numerales duplicados o de saltos en la secuencia puede generar interpretaciones diferentes respecto de la dependencia jerárquica de determinados requisitos. Por ejemplo, un mismo numeral utilizado para dos requerimientos distintos dificulta establecer a cuál de ellos hace referencia una respuesta, aclaración, matriz de cumplimiento, documento técnico, compromiso o eventual modificación posterior.

De igual forma, la utilización de capítulos identificados como 16 y 17, seguidos posteriormente por numerales 8.1, 8.2 y 10, afecta la coherencia documental y la trazabilidad técnica del Anexo, especialmente considerando que el documento contiene requisitos relacionados con plataformas, omnicanalidad, CRM, analítica, infraestructura, seguridad, personal, Back Office, soporte tecnológico y servicios logísticos, los cuales requieren una referencia única para su evaluación y cumplimiento.

Siendo así, amablemente solicitamos a la SDH modificar mediante adenda el Anexo 1 – Anexo Técnico, corrigiendo y normalizando la numeración de todos sus capítulos, numerales y subnumerales, de

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

manera que cada requisito cuente con una identificación única, consecutiva y coherente con la estructura jerárquica del documento.

Asimismo, amablemente solicitamos a la SDH que la modificación se realice mediante adenda, publicando una versión corregida e integral del Anexo 1, y no únicamente mediante una respuesta aclaratoria, con el fin de que la numeración definitiva forme parte expresa de los documentos contractuales del proceso y pueda ser utilizada como referencia única durante la preparación, evaluación, adjudicación y ejecución del contrato.

La corrección solicitada no implica modificación del alcance técnico de los requisitos, sino la eliminación de ambigüedades documentales y el fortalecimiento de la coherencia, trazabilidad y seguridad en la interpretación de las obligaciones técnicas del proceso.”

RESPUESTA:

La Entidad informa que procedió a la actualización de los capítulos, numerales y subnumerales del Anexo No. 1 – Anexo Técnico CE y Logístico.

A continuación, se detalla cada una de las observaciones señaladas por el observante dentro del documento ajustado:

Ítem	Observación Reportada	Análisis en el Anexo Original	Modificación en el Anexo Técnico	Ajustes en el anexo técnico
1	Ausencia del numeral 1.1 en el Capítulo 1.	El capítulo iniciaba directamente en el numeral 1.2 (<i>Objeto</i>).	Se crea el numeral 1.1 Objeto para dar inicio lógico al capítulo.	Al modificar este numeral se crea el siguiente: 1.2 ALCANCE CONTRACTUAL
2	Ausencia del numeral 2.1.1 en el Canal Presencial.	Tras el numeral 2.1 (<i>Canal Presencial</i>), el texto saltaba al numeral 2.1.2 (<i>Atención en Ventanillas SuperCADE</i>).	Se crea el numeral 2.1.1 ATENCIÓN EN VENTANILLAS SUPER CADE.	Al modificar este numeral se modifican los siguientes numerales: Numeral 2.1.3 por 2.1.2 ATENCIÓN PUNTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Numeral 2.1.4 por 2.1.3 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Numeral 2.1.5 por 2.1.4 SISTEMA DE ASIGNACIÓN

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

				DE TURNOS AVANZADO Numeral 2.1.6 por 2.1.5 PANTALLAS Numeral 2.1.7 por 2.1.6 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN Numeral 2.1.8 por 2.1.7 CONECTIVIDAD
3	Duplicación del numeral 5.1.	El numeral 5.1 se utilizaba tanto para "Estudio de Seguridad" como para "Necesidades del Servicio".	Se reorganiza el Capítulo 5. PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO.	Al modificar este numeral se modifican los siguientes numerales: Numeral 5.1 NECESIDADES DEL SERVICIO por el 5.2 NECESIDADES DEL SERVICIO Numeral 5.2 AGENTES DE RESERVA por el 5.3 AGENTES DE RESERVA Numeral 5.3 ROTACIÓN DE AGENTES por el 5.4 ROTACIÓN DE AGENTES Numeral 5.4 ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO por el 5.5 ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO. Numeral 5.5 HORAS EXTRAS DEL RECURSO HUMANO por 5.6 HORAS EXTRAS DEL RECURSO HUMANO Numeral 5.6 PLATAFORMA CONTROL AGENTES por el numeral 5.7 PLATAFORMA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

				CONTROL AGENTES Numeral 5.7 CARNET por el numeral 5.8 CARNET Numeral 5.8 PRENDAS INSTITUCIONALES por el numeral 5.9 PRENDAS INSTITUCIONALES
4	Salto de secuencia tras 7.11 a capítulo 16 y subsecciones 8.1/8.2.	Tras el numeral 7.11 (<i>Grabación de Pantalla</i>), el texto saltaba a un capítulo 16 (CRM/CSM) y sus subsecciones figuraban como 8.1 y 8.2.	Se modifica numeración del capítulo 16 PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM - CSM por capítulo 8 dando coherencia a las subsecciones consecutivas 8.1 y 8.2 .	Modificación numeral 16 PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM – CSM por numeral 8 PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM - CSM
5	Capítulo 17 seguido por Capítulo 10.	El Sistema de Analítica figuraba como capítulo 17 y posteriormente se retomaba el capítulo 10 (<i>Modelo de Calidad</i>).	Se reubica el Sistema de Analítica como Capítulo 9 y el Modelo de Calidad continua como capítulo 10 manteniendo la secuencia.	Se modifica numeral 17 SISTEMA DE ANALÍTICA E INFORMES por numeral 9 SISTEMA DE ANALÍTICA E INFORMES
6	Duplicación del numeral 10.1.	El numeral 10.1 se empleaba simultáneamente para " <i>Calidad percibida</i> " y " <i>Calidad emitida</i> ".	Se corrige el numeral 10.1 Calidad emitida asignando el numeral 10.2.	Se modifica numeral 10.1 Calidad emitida por numeral 10.2 Calidad emitida.
7	Numeral 11.1 dentro del Capítulo 12.	El subnumeral 11.1 (<i>Apoyo Logístico</i>) se incorporaba dentro del capítulo 12 (<i>Soporte Operativo</i>).	Se corrige la jerarquía interna del Capítulo 12 (<i>Soporte Operativo en Territorio</i>), asignando el numeral 12.1 Apoyo Logístico a Canales Telefónico, Virtual y	Se modifica numeral 11.1 Apoyo logístico por numeral 12.1 Apoyo logístico.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

			Redes Sociales.	
8	En la revisión se identificó que en el capítulo 11 MODELO DE FORMACIÓN, el literal i no tiene continuidad	Falta de continuidad en el subliteral i. Requerimientos para la logística de capacitación	Se modifica el subliteral i. Requerimientos para la logística de capacitación	Se modifica literal i. Requerimientos para la logística de capacitación por el literal e. Requerimientos para la logística de capacitación

OBSERVACIÓN No 150:

*“Documento de Referencia
Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral Todo
Página
Pregunta*

Amablemente solicitamos a la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH modificar y homogenizar, mediante Adenda, la denominación y definición utilizada para los conceptos “Centro de Experiencia” y “Punto de Atención Especializada” en los documentos que integran el proceso SDH-LP-0001-2026, con especial atención al Anexo No. 1 – Anexo Técnico CE y Logístico.

Se evidencia que el Anexo No. 1 utiliza de forma predominante la expresión “Punto de Atención Especializada” para identificar las sedes y para establecer obligaciones asociadas al sistema de turnos, pantallas, quioscos, mantenimiento y arquitectura del servicio; incluso identifica como Puntos de Atención Especializada las sedes de Carrera 19 No. 114-65, Plaza de las Américas y CAD. Sin embargo, en el mismo Anexo, al establecer obligaciones de experiencia sensorial, paneles de carga, planes de emergencia y máquinas expendedoras, utiliza la denominación “centros de experiencia”, sin establecer expresamente si corresponde al mismo concepto de Punto de Atención Especializada o a una categoría

diferente. Esta inconsistencia también se presenta en el Anexo No. 2, donde las mismas sedes son identificadas en

una tabla como “PAE – 114” y “PAE - Plaza de las Américas”, mientras que en la información de quioscos se denominan “Centro de Experiencia 114” y “Centro de Experiencia Plaza de las Américas”. Adicionalmente, el Estudio de Presupuesto incorpora de manera independiente el ítem 53 “Concepto Centros de Experiencia (único pago)” y el ítem 54 “Mantenimiento Punto de Atención Especializada”, sin precisar la relación conceptual, física y económica entre ambas denominaciones. Esta situación puede generar interpretaciones diferentes respecto de las sedes objeto de cada obligación, los

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

elementos que deben suministrarse, las cantidades requeridas, el alcance de los mantenimientos y la correcta estructuración de los costos de la oferta.

Por lo anterior, amablemente solicitamos a la SDH que, si “Centro de Experiencia” y “Punto de Atención Especializada” corresponden al mismo concepto, adopte mediante Adenda una única denominación y la aplique de manera consistente en el Anexo No. 1, Anexo No. 2, Estudio de Presupuesto, Estudios Previos y demás documentos del proceso en los que aparezcan dichas expresiones; o, si corresponden a conceptos diferentes, incorpore mediante Adenda una definición expresa de cada uno, identifique las sedes que pertenecen a cada categoría y delimite las obligaciones, elementos, servicios y componentes económicos asociados a cada concepto, con el fin de garantizar una interpretación técnica y económica uniforme del alcance contractual.

RESPUESTA:

Según la observación presentada se procede a realizar la actualización de la información en el documento anexo 1. Anexo técnico CE y logístico y en el Anexo 2 cantidad de contribuyentes atendidos por los diferentes canales.

Observación Reportada	Análisis en el Anexo Original	Modificación en el Anexo Técnico	Ajustes en el anexo técnico
Anexo No. 1 – Anexo Técnico	Numeral 6.1 (Ventanilla Extendida) y 6.2 (Corresponsal)	"Las ventanillas extendidas y corresponsales estarán ubicadas en los Centros de Experiencia..."	"Las ventanillas extendidas y corresponsales estarán ubicadas en los Puntos de Atención Especializada (PAE)..."
Anexo No. 1 – Anexo Técnico	Numeral 6.3 (Experiencia Sensorial y Dotación) literal A experiencia sensorial Literal B. Paneles de carga para dispositivos electrónicos Literal C. Plan de emergencia Literal D. Maquinas snack – vending machine	"El diseño en los centros de experiencia debe incluir humidificador, paneles de carga..."	"El diseño en los Puntos de Atención Especializada (PAE) debe incluir humidificador, paneles de carga..."

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Anexo No. 1 – Anexo Técnico	Literal a. Información entregada por el contratista, del literal d. Requisitos para la integración de la información, del numeral 8,2 cobertura plataforma transversal y vista 360° del ciudadano del capítulo 8 plataforma de operabilidad transversal – crm - csm	Estructura de archivo: Canal Presencial (Red Cades, Centros Exp y Ferias)	Se modifica el título: Canal Presencial (Red Cades, Puntos de atención Esp Centros Exp y Ferias)
Anexo No. 1 – Anexo Técnico	Subtitulo Etapa finalización del servicio tercer párrafo, del capítulo 14 ETAPAS DEL PROYECTO	El proveedor se obliga a retirar los equipos y los elementos que sean de su propiedad y hayan sido suministrados durante la ejecución del contrato, de las instalaciones de los Centros de Experiencia...	Se modifica el párrafo: El proveedor se obliga a retirar los equipos y los elementos que sean de su propiedad y hayan sido suministrados durante la ejecución del contrato, de las instalaciones de los puntos de atención especializada, dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.
Anexo No. 2 – Cifras de Contribuyentes	Tabla de Quioscos de Autoatención	Encabezados de tabla: "Centro de Experiencia 114", "Centro de Experiencia Plaza de las Américas".	Se homogenizan los encabezados a: "PAE 114" y "PAE Plaza de las Américas", alineándolos con la tabla de presencialidad.
Anexo – Tecnico	Capítulo 1 Generalidades Numeral 1.3 actividades a realizar	1.Brindar el servicio en la red CADE, en los centros especializados de servicio de la Secretaría de Hacienda de	1.Brindar el servicio en la red CADE, en los puntos de atención especializada (PAE) de servicio de la Secretaría de

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

	en el alcance del contrato subnumeral 1.	Bogotá y en los puntos de atención que señale la entidad.	Hacienda de Bogotá y en los puntos de atención que señale la entidad.
--	--	---	---

OBSERVACIÓN No 151:

“Documento de Referencia

Anexo 2; Estudio de Presupuesto; Anexo 1 Técnico

Numeral Cantidad personal promedio mensual 2026; Tabla 4, ítems 1-11; 4.1 Personal y 5.1 Necesidades

Página Anexo 2 p. 7; Presupuesto pp. 4-6; Anexo 1 pp. 31-32 y 68

Pregunta

El Anexo 2 informa una planta promedio mensual de 318 personas. Sin embargo, al convertir las cantidades de los ítems 1 a 11 del Estudio de Presupuesto a recursos promedio durante siete meses, se obtiene aproximadamente 155 recursos/mes, y el Anexo Técnico indica que las cantidades son informativas y que pueden variar con la demanda. Solicitamos publicar una matriz mensual vinculante por perfil, canal, sede y turno, indicando cantidad mínima, estimada y máxima, así como la cantidad mínima garantizada para facturación.”

RESPUESTA:

La Secretaría de Hacienda Bogotá fundamenta su respuesta con base en la estructura, económica y operativa fijada en los Estudios Previos y en el Anexo Técnico No. 1 del proceso de Licitación Pública SDH-LP-0001-2026:

- Conforme con lo establecido en el numeral 15 de los Estudios Previos (*“Análisis que soporta el valor estimado del contrato”*), el presente proceso de selección se adelantará bajo la modalidad de oferta económica por precios unitarios a todo costo.
- El valor total adjudicado se ejecutará a manera de bolsa de recursos de productos y servicios hasta el monto de la disponibilidad presupuestal (\$24.916.807.033 COP) o hasta el plazo de ejecución de siete (7) meses, lo primero que ocurra.
- En consecuencia, el pago mensual se realiza exclusivamente sobre los bienes, perfiles y servicios efectivamente prestados, gestionados y validados a satisfacción por la supervisión del contrato, aplicando los precios unitarios fijos ofertados por el contratista.
- Las cifras de personal (como la planta promedio mensual de 318 personas en el Anexo 2) y las cantidades proyectadas en la tabla de presupuesto corresponden a estimaciones e históricos de referencia empleados por la Entidad para estructurar el proceso. Que varía mensualmente de acuerdo a la demanda de servicio y la estacionalidad asociada especialmente al calendario

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

tributario distrital por lo que esta cifra no es fija es referencia mensual.

- El numeral 5.2 Necesidad del servicio, en el 4.1 Personal y el numeral 4.2.8 Unidad de medida del Anexo Técnico No. 1 establecen que:

"La Entidad no garantiza cantidades mínimas de solicitudes por atender ni de trámites de forma mensual (...), por lo que el contratista asume y conoce el riesgo asociado a la fluctuación en los volúmenes de servicio. En ese sentido, las cantidades señaladas en el Anexo Técnico de Cifras son informativas y de referencia para el dimensionamiento de la operación".

De acuerdo a lo mencionado en el numeral 5.2 Necesidad del servicio si se acordara con el contratista los ajustes mensuales de personal.

De otra parte, No resulta técnicamente procedente fijar una matriz rígida o vinculante con saldos mínimos de facturación obligatoria, puesto que la demanda de atención al ciudadano fluctúa dinámicamente según el calendario tributario, vencimientos de impuestos distritales.

Adicionalmente es importante referir que la cantidad de 318 personas incluye el desarrollo actual de la estructuración del contrato, proceso modificado en este contrato en donde cambiara la forma de disposición de personal, por lo que las cifras históricas son referencia.

Por los anterior, se mantiene la condición de bolsa de productos y servicios a precios unitarios sin garantía de facturación mínima fija.

OBSERVACIÓN No 152:

"Documento de Referencia

Anexo 2; Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto

Numeral 5. Perfiles y competencias; Tabla 4, ítems 1-11

Página Anexo 1 pp. 46-68; Presupuesto pp. 4-6

Pregunta

El Anexo Técnico define coordinadores y supervisores especializados por canal, back office, calidad, formación, tecnología, talento humano y logística, mientras el presupuesto utiliza categorías genéricas como Coordinador y Supervisor de Servicios. Solicitamos publicar la homologación exacta entre cada perfil técnico y cada ítem económico, con cantidad por mes, dedicación, canal, turno y lugar de prestación.

RESPUESTA:

Los perfiles técnicos (Gerente, Coordinadores, Supervisores, Líderes, Mineros, Agentes) se encuentran alineados con los ítems tarifarios de la propuesta económica.

Las denominaciones generales en el presupuesto (tales como "Coordinador" o "Supervisor de Servicios") cobijan a las distintas especialidades descritas en el Anexo Técnico (Presencial,

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Omnicanalidad, Back Office, Tecnología, Calidad/Formación, Talento Humano y Logística). De este modo, la tarifa unitaria remunerable de cada nivel es la misma independientemente del canal o tarea específica en la que se desempeñe el colaborador.

OBSERVACIÓN No 153:

“Documento de Referencia

Anexo 2; Anexo 1 Técnico

Numeral Volúmenes 2025-2026; 5.1 Necesidades del servicio

Página Anexo 2 pp. 1-9; Anexo 1 p. 68

Pregunta

Las cifras entregadas son históricas y agregadas por mes. Solicitamos publicar la proyección oficial para los siete meses de ejecución, desagregada por canal, servicio, sede y franja de 30 minutos para voz y canales síncronos, y por día para canales asíncronos, incluyendo calendario tributario, picos previstos, distribución intradía, abandonos, ausentismo y productividad esperada.”

RESPUESTA:

El proceso de selección se adelanta bajo la modalidad de oferta económica por precios unitarios a todo costo y el contrato funcionará a manera de bolsa de recursos hasta el monto de la disponibilidad presupuestal (**\$ 23.416.807.033**) y/o por un plazo de ejecución de hasta siete (7) meses, lo que ocurra primero.

La forma de pago se realiza de manera mensual con base en la presentación real y efectiva de los servicios, trámites e interacciones efectivamente prestados y validados a satisfacción por la supervisión del contrato.

Dada la dinámica del servicio al ciudadano y la variabilidad en los hábitos de contacto, la Entidad no garantiza cantidades ni volúmenes mínimos de solicitudes o atenciones mensuales, o diarias.

Las cifras e históricos consolidados en el Anexo 2 (que detallan las atenciones por canal, sede y mes) corresponden a datos informativos de referencia utilizados exclusivamente para la estructuración y estimación del presupuesto oficial del proceso.

Al ejecutarse bajo un esquema de bolsa y demanda variable, la Entidad no cuenta con una proyección oficial rígida a nivel de franjas de 30 minutos o días.

De acuerdo con el numeral 5.1 del Anexo Técnico No. 1, la supervisión del contrato informará de manera periódica y mensual al contratista los eventos institucionales, el calendario tributario de la vigencia y los planes operativos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

OBSERVACIÓN No 154:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

“Documento de Referencia

Anexo 2; Anexo 1 Técnico

Numeral

TMO por canal; 3. Canal telefónico, virtual y redes sociales

Página

Anexo 2 pp. 4-5; Anexo 1 pp. 18-31

Pregunta

El Anexo 2 contiene TMO incompletos para WhatsApp y videollamada y no informa TMO/ACW para chat, redes sociales, correo, campañas, PQRS ni tipologías presenciales. Solicitamos entregar TMO y trabajo posterior por canal y tipología, concurrencia máxima autorizada para chat, WhatsApp y redes sociales, tiempos de respuesta objetivo y reglas de multiskill entre canales.

RESPUESTA:

La información registrada en el **Anexo 2 Cantidad de Contribuyentes Atendidos** refleja los datos históricos consolidados disponibles de la operación previa.

El modelo de atención prevé que el personal asignado cuente con la competencia y flexibilidad técnica para rotar o brindar atención entre los diferentes canales de acuerdo con las variaciones en la demanda del servicio y las necesidades de la Entidad.

El manejo del trabajo posterior (*After Call Work - ACW*) y la distribución de turnos corresponden a la estrategia operativa, tecnológica y de dimensionamiento que el proponente debe diseñar internamente para garantizar el cumplimiento continuo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

OBSERVACIÓN No 155:

“Documento de Referencia

Anexo 11 ANS; Anexo 1 Técnico

Numeral

Excepciones generales; 5.1 Necesidades del servicio

Anexo

Página

ANS p. 7; Anexo 1 p. 68

Pregunta

El ANS excluye eventos no atribuibles al proveedor, como variaciones de volumen o TMO, pero deja para un acuerdo posterior el porcentaje aceptable. Solicitamos fijar desde el pliego el rango de sobretráfico y variación de TMO incluido en el precio, el mecanismo de pronóstico, la fecha de congelamiento, el plazo de reacción y el tratamiento de ANS y costos cuando se supere dicho rango.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

No se fijar un rango rígido de sobretráfico o fechas de congelamiento en el pliego; se ratifican las condiciones establecidas en el anexo no. 3 (ANS) y en el anexo técnico.

Se fundamenta la decisión en las siguientes consideraciones técnicas, operativas y contractuales:

En el capítulo de *Excepciones Generales en el Cálculo de los ANS* del Anexo No. 3 (ANS), se establece de manera expresa que no se computarán dentro de los indicadores de servicio los eventos ajenos y no predecibles que no sean atribuibles al proveedor, tales como variaciones atípicas en el volumen de llamadas o visitas, fluctuaciones en la duración promedio de atención (TMO) o cambios no contemplados en los dimensionamientos acordados respecto a las previsiones de la Entidad. De esta

manera, el contratista cuenta con el respaldo normativo para evitar penalizaciones o descuentos cuando se presenten picos de demanda imprevisibles.

En el numeral 5.1 del Anexo Técnico No. 1, la supervisión del contrato informa mensualmente los eventos institucionales, los vencimientos del calendario tributario y los planes operativos de la Entidad, para que el contratista presente sus estrategias de servicio, apoyo tecnológico y dimensionamiento de personal

Por último, se reitera que el contrato se ejecuta bajo la modalidad de oferta económica por precios unitarios, funcionando como una bolsa de recursos donde las cantidades son variables y no se garantizan volúmenes mínimos mensuales. Fijar desde el pliego un rango rígido de sobretráfico o plazos de congelamiento de pronósticos desnaturalizaría la flexibilidad requerida para atender la demanda cambiante de la ciudadanía en los diferentes canales de atención.

OBSERVACIÓN No 156:

"Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico; Anexo 11 ANS

Numeral

Página

Anexo 1 pp. 40-41, 94-99 y 121; ANS pp. 4-5

Pregunta

Se dispone un alistamiento de 15 días calendario, operación al día 16 con 70% del personal, formación inicial de 11 días, estudios de seguridad, evaluación de la Entidad y aprovisionamiento de todos los perfiles en cinco días hábiles. Solicitamos un cronograma único y coherente que identifique fechas de reclutamiento, formación, pruebas, entrega de accesos, infraestructura, integraciones, 70% y 100% de la planta, con responsables y criterios de aceptación."

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La etapa de alistamiento dura 15 días calendario a partir del acta de inicio. La operación inicia el día 16 con el 70% del personal capacitado y recursos habilitados.

OBSERVACIÓN No 156A:

“Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico

Numeral

5.2 Agentes de reserva; 5.3 Rotación

Página

pp. 68-69

Pregunta

El porcentaje mínimo de agentes de reserva se definirá después de iniciada la operación. Solicitamos establecer por perfil el porcentaje o cantidad mínima de backup, tiempo máximo de activación, dedicación/exclusividad, requisitos de formación y estudio de seguridad, y confirmar si su costo debe estar incluido en el precio del recurso base o será reconocido separadamente.”

RESPUESTA:

Las condiciones del uso de agente de reserva se encuentran descritas en **Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. 5.2 AGENTES DE RESERVA,**

El futuro proveedor Una vez inicie la operación, el contratista deberá realizar el análisis correspondiente para determinar el porcentaje mínimo de agentes de reserva, de acuerdo con las situaciones que se presenten y se puedan tomar como línea base en el periodo de estabilización.

La generación de solicitud de agentes de reserva se da principalmente por situaciones administrativas (renuncias, permisos, incapacidades, calamidades), por lo que el contratista debe evaluar y prever de acuerdo a esta situación del número de personas requeridas.

El costo de estas personas dispuestas como agentes de reserva para garantizar la operación serán asumidas por el contratista.

De acuerdo a la verificación promedio de la ejecución contractual actual, el número de personas diarias utilizadas en agentes de reserva es de 3 a 5, en los diferentes cargos y canales de atención.

OBSERVACIÓN No 157:

“Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico; Anexo 2; Estudio de Presupuesto

Numeral

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

16. CRM/CSM; planta promedio; ítem 36 Licencia CRM

Página

Anexo 1 pp. 81-82; Anexo 2 p. 7; Presupuesto p. 5

Pregunta

El Anexo Técnico exige licencia CRM por usuario/mes para agentes y staff. El presupuesto contempla 940 licencias-mes, equivalentes a unas 134 licencias promedio durante siete meses, frente a una planta promedio informada de 318 personas. Solicitamos publicar la matriz de licencias por rol y mes, indicar si son nominadas o concurrentes, y ajustar las cantidades estimadas al alcance obligatorio.”

RESPUESTA:

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del Anexo Técnico No. 1, “Las licencias de CRM corresponderán a un esquema de licencia por usuario/mes y deberán habilitar a los agentes y staff al acceso, uso y operación de una plataforma tecnológica integral de gestión de relacionamiento con ciudadanos (CRM/CSM), desplegada en modalidad de servicio en la nube (SaaS), la cual deberá cumplir, como mínimo...”

La cantidad de 940 licencias-mes contemplada en el Estudio de Presupuesto corresponde a una estimación de referencia utilizada para proyectar la bolsa de recursos del contrato. Como se establece, las cantidades informadas son de carácter referencial, dado que la Entidad no garantiza volúmenes ni cantidades fijas de manera mensual.

La unidad de medida y forma de pago establecida en el Anexo Técnico es por cada licencia por mes efectivamente utilizada por agente/staff en la operación. Por tanto, la Entidad remunerará mensualmente las licencias que sean activadas, puestas en servicio y validadas a satisfacción por la supervisión del contrato según la capacidad operativa real requerida en cada periodo.

Teniendo en cuenta lo anterior, no resulta procedimentalmente viable publicar una matriz fija o vinculante de licencias por rol y mes, dado que la activación de usuarios variará dinámicamente según la curva de atención, los picos del calendario tributario y la distribución del personal que el contratista disponga para garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

OBSERVACIÓN No 158:

“Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto

Numeral

7.11 Grabación de pantalla; ítem 49

Página

Anexo 1 pp. 80-81; Presupuesto p. 5

Pregunta

La grabación de pantalla se exige para todas las interacciones de cada puesto de trabajo, pero el presupuesto estima 140 puestos-mes, equivalentes a 20 puestos promedio. Solicitamos indicar los

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

perfiles, canales y cantidades mensuales sujetos a grabación y ajustar el estimado si la obligación comprende la totalidad de agentes.”

RESPUESTA:

El numeral 7.11 del Anexo Técnico No. 1 exige que la herramienta dispuesta por el contratista realice la grabación de pantalla de las interacciones de los puestos de trabajo durante la atención al ciudadano (canales de omnicanalidad y Back Office), garantizando la custodia de las grabaciones durante la ejecución contractual y por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a la terminación del contrato.

Se aclara que la cantidad de 140 puestos-mes contemplada en el Estudio de Presupuesto (equivalente a una media de 20 puestos de trabajo mensuales durante los siete meses de ejecución) corresponde a una proyección e estimación de referencia El Criterio de Activación Mensual, será por medio de la supervisión del contrato, durante las reuniones de planeación mensual y comités, donde se definirá los perfiles (por ejemplo, agentes de atención telefónica, virtual, Back Office o celdas de monitoreo focalizado) y los puestos de trabajo específicos en los que se activará el licenciamiento de grabación de pantalla.

Dicho lo anterior el pago está supeditado a la demanda y activación real por puesto-mes solicitado por la supervisión, no se requiere ajustar la cantidad estimada en el formulario de presupuesto.

OBSERVACIÓN No 159:

*“Documento de Referencia
Anexo 1 Técnico*

Numeral

7.8 Grabación y almacenamiento; 7.11 Grabación de pantalla

Página

pp. 78-81

Pregunta

Se exige grabar 100% de llamadas y videollamadas, 99,7% de su duración, transacciones de correo, web y redes sociales, además de pantalla, con custodias distintas hasta liquidación y seis meses después del contrato. Solicitamos definir qué constituye grabación en canales escritos, resolución y formato, metadatos, volumen histórico, retención definitiva, cifrado, consentimiento, método de consulta/entrega, frecuencia de exportación y si el acceso posterior al contrato será remunerado.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que se mantiene el requerimiento establecido en el numeral 7.11 del Anexo Técnico, según el cual el contratista deberá realizar la grabación de pantalla del 100% de las interacciones de

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

los puestos de trabajo de los agentes durante el desarrollo de la atención al ciudadano y garantizar su almacenamiento y custodia por un periodo mínimo de seis (6) meses posteriores a la terminación del contrato.

La Entidad reconoce que esta condición implica necesidades de almacenamiento y gestión de información; en consecuencia, corresponderá al proponente dimensionar la capacidad tecnológica y de almacenamiento necesaria para dar cumplimiento al requerimiento, considerando la cantidad de agentes, las jornadas de operación, los volúmenes de atención y demás condiciones establecidas en los documentos del proceso. Los costos asociados a la grabación, almacenamiento, custodia, consulta y disponibilidad de dicha información deberán ser contemplados por el proponente dentro de la estructuración de su oferta.

En todo caso, el contratista deberá garantizar durante el periodo de conservación la integridad, disponibilidad, seguridad y posibilidad de consulta de las grabaciones, atendiendo las políticas de seguridad y tratamiento de la información establecidas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

No se reconocerá remuneración adicional por el manejo de este almacenamiento.

OBSERVACIÓN No 160:

“Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico

Numeral

3.2 Tecnología de la Entidad; WhatsApp for Business

Página

pp. 22-23

Pregunta

La Entidad indica que posee Dynamics 365, Copilot Studio, Power BI, Power Automate, Power Apps y el canal/broker de WhatsApp, pero asigna al contratista el costo total de conversaciones y recargas. Solicitamos informar tenant, ambientes, licencias y capacidades existentes, licencias que entregará la Entidad, broker vigente, tarifas/categorías de Meta, consumo histórico, límites de Azure/Dataverse/Copilot y costos que debe asumir el contratista.

RESPUESTA:

La Entidad informa lo siguiente respecto a las plataformas y recursos disponibles:

- Tenant: Se solicita precisar qué información específica requiere la contraparte en relación con el Tenant.
- Ambientes: Se cuenta con ambientes Dev, QA y Prod.
- Licencias y capacidades existentes:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- 30 licencias de Dynamics 365
- 2 licencias de Power Automate
- 2 licencias de Microsoft Copilot Studio
- Licencias que entregará la Entidad: Las mismas mencionadas anteriormente (30 Dynamics, 2 Power Automate, 2 Copilot Studio).
- Broker vigente: Twilio.
- Tarifas / Categorías Meta: Precio de referencia USD 0,005 por conversación, sin intermediación.
- Consumo histórico de Azure: No aplica (N/A).
- Copilot: Promedio mensual de 1.000.000 mensajes.
- Dataverse – File: Consumo de 700 GB entre abril de 2025 y la fecha.
- Dataverse – Database: Consumo de 100 GB en el mismo periodo.

En cuanto a los costos, se precisa que el total de las conversaciones y recargas del canal de WhatsApp son asumidos por el contratista durante la vigencia del contrato.

OBSERVACIÓN No 161:

“Documento de Referencia

Estudios Previos; Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto Numeral

Obligación especial 44; Voicebot Smart; ítems 45 y 47

Página

Estudios Previos pp. 22-23; Anexo 1 pp. 21-23; Presupuesto p. 5

Pregunta

El voicebot con IA debe implementarse en los primeros tres meses, pero no se definen casos de uso, base de conocimiento, intenciones, integraciones, concurrencia, exactitud, contención, resolución en primer contacto, pruebas ni aceptación. Solicitamos publicar estos criterios, el flujo de escalamiento a humano, ambientes, responsables de contenidos y el tratamiento económico del desarrollo, consumo y mantenimiento.”

RESPUESTA:

Se aclara la observación en el sentido de que la Entidad entregará, al inicio contractual, la información específica necesaria para la parametrización del asistente virtual, consistente en la base de conocimiento oficial con información tributaria, portafolio de trámites y lineamientos institucionales.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La implementación se realizará conforme a la obligación especial 42 de los Estudios Previos, atendiendo las características allí definidas para el desarrollo e implementación del Voicebot.

El propósito institucional es que esta tecnología atienda las consultas de información general y procesos de autogestión —actualmente gestionados por Novha en el chat—, las cuales serán resueltas directamente por el Voicebot. Los trámites de mayor complejidad, en cambio, serán derivados automáticamente, con el contexto correspondiente, a los agentes humanos encargados de la atención telefónica.

OBSERVACIÓN No 162:

*“Documento de Referencia
Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto*

*Numeral
Chatbot, Voicebot, WhatsApp, templates y campañas; ítems 23-26, 45 y 47
Página
Anexo 1 pp. 18-27; Presupuesto pp. 4-5*

Pregunta

Solicitamos definir de manera única qué se considera conversación, transacción y contacto efectivo en chatbot, voicebot, WhatsApp de entrada, template de salida y campañas: ventana temporal, reintentos, mensajes fallidos, transferencia a agente, reconexiones, contactos por varios canales, audios/archivos y sesiones iniciadas por el bot. Debe indicarse también la evidencia de facturación y qué cargos de operador están incluidos.”

RESPUESTA:

La Entidad precisa y unifica los conceptos de Conversación, Transacción y Contacto Efectivo, con fundamento en las especificaciones del Anexo No. 1 (Anexo Técnico), los Estudios Previos

1. Definición Unificada por Canal y Unidad de Medida

- A. Chatbot Smart y Voicebot Smart (Transacción) el termino contacto efectivo no aplica para estos servicios:
 - Definición de Transacción: De conformidad con el numeral 3.1 del Anexo Técnico, se entiende por transacción el ciclo completo de interacción en lenguaje natural desde el inicio hasta el final de la conversación con cada ciudadano.
 - Reglas:
 - Transferencia a Agente Humano: Si la consulta requiere derivación a un asesor humano, la interacción con el bot finaliza y se contabiliza la transacción

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- automatizada; la atención posterior del agente se reconoce dentro del esquema de ocupación del personal de la célula.
- Mensajes Fallidos o Sesiones Abandonadas: Las sesiones en las que el usuario no interactúe tras el mensaje de bienvenida o que resulten en fallas técnicas del sistema no constituyen transacción facturable.
- B. WhatsApp de Entrada (Conversación de Ingreso):
 - Definición de Conversación: Corresponde a la sesión bidireccional iniciada por el ciudadano hacia la línea oficial de la entidad.
- C. WhatsApp Template de Salida (Mensaje Plantilla Unidireccional):
 - Definición: Envío de mensajes estructurados, autorizados y preaprobados previamente por el supervisor del contrato para notificaciones institucionales, recordatorios y alertas.
 - Criterio de Facturación: Se factura por cada unidad template de salida efectivamente enviada y entregada (con confirmación de entrega del broker). Los mensajes fallidos por número inválido o error del operador no son facturables.
- D. Campañas de Gestión Outbound y Contacto Efectivo:
 - Definición de Contacto Efectivo: De acuerdo con el numeral 3.5 del Anexo Técnico, se remunerará por cada registro efectivo que haya sido contactado de la base asignada por la SDH.
 - Contacto Efectivo Telefónico: Se valida cuando se logra la comunicación directa con el contribuyente, se realiza la identificación, se expone el motivo de la obligación y se registra la tipificación correspondiente en el CRM (contactado, promesa de pago, reclamo, etc.).
 - Minutos de Conexión Outbound: Las llamadas salientes efectivas se remuneran adicionalmente por minuto de conectividad consumido a partir del momento en que se establece el contacto efectivo con el ciudadano.

OBSERVACIÓN No 162 A:

“Documento de Referencia

Anexo 7; Anexo 4; Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto

Numeral Dos procesos sin costo; 7.10 Horas de desarrollo; CRM Back Office; ítem 27

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Página Anexo 7 p. 1; Anexo 4 Hoja 1; Anexo 1 pp. 80-84; Presupuesto p. 4

Pregunta

Solicitamos delimitar los dos procesos a automatizar sin costo, especialmente el gestor de PQRS, e indicar entregables, número de flujos, integraciones, usuarios, transacciones, soporte, licencias y criterios de aceptación. Asimismo, debe aclararse qué actividades se consideran incluidas en este compromiso, cuáles pertenecen al CRM obligatorio y cuáles podrán consumirse de la bolsa de horas de desarrollo.

RESPUESTA:

La entidad se permite informar el alcance y delimitación del compromiso de automatización se encuentra descrito en el estudio previo.

Gestor de PQRS: Uno de los dos procesos obligatoriamente debe corresponder al gestor de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), garantizando la visibilidad de la trazabilidad completa del radicado desde su ingreso inicial hasta su respuesta final.

- *Flujos e Integraciones del Gestor: Esta trazabilidad abarca la recepción en los canales de radicación, la clasificación, el traslado, el reparto, la gestión de respuestas (masivas o especializadas) y el cargue final del acuse de envío. Dicho gestor debe integrarse con los sistemas institucionales de gestión dispuestos por la Entidad (SAP/CRM y Bogotá Te Escucha - SDQS).*

Entregables Técnicos y Criterios de Aceptación (Numeral 7.10)

- *Documentación Técnica Obligatoria: Todo desarrollo o automatización entregado debe contar con los siguientes soportes en formato digital:*
 1. *Diagramas de flujo funcionales y técnicos.*
 2. *Arquitectura de la solución implementada.*
 3. *Manual de usuario (cuando aplique).*
 4. *Guía técnica para mantenimiento y soporte.*
- *Criterio de Aceptación: Cada automatización requerirá la realización de pruebas funcionales y la validación/aprobación formal por parte del equipo técnico y la supervisión del contrato antes de su puesta en producción”*

OBSERVACIÓN No 163:

“Documento de Referencia

Anexo 1 Técnico; Pliego Preliminar

Numeral 7.2 Propiedad intelectual; etapa de cierre; 5.32 Derecho de autor

Página Anexo 1 pp. 77 y 121-122; Pliego p. 97

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Pregunta

Aunque se exceptúan programas bajo licencia, el cierre exige entregar códigos fuente, licencias, arquitectura y registro de derechos de autor. Solicitamos confirmar que la cesión aplica únicamente a desarrollos a la medida pagados por la Entidad y excluye propiedad intelectual preexistente, componentes reutilizables y software de terceros/SaaS, para los cuales se entregarán configuraciones, exportaciones y derechos de uso conforme a sus licencias.”

RESPUESTA:

Se aclara la observación, precisando que, de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico etapa de finalización del servicio se debe entregar todas las implementaciones realizadas en la ejecución del contrato, *“El proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos, archivos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.*

El proveedor deberá entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda documentación, códigos fuente, diagramas de arquitectura, manuales, licencia del software, certificado de registro de derechos de autor en los casos que aplique de los desarrollos, implementaciones realizadas en la ejecución del contrato”.

Estas condiciones de acuerdo a lo que la entidad pago para obtener con horas de desarrollo.

OBSERVACIÓN No 164:

*“Documento de Referencia Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto
Numeral 2.1.5 Sistema de turnos; ítem 30
Página Anexo 1 pp. 9-11; Presupuesto pp. 4-5*

Pregunta

El Anexo Técnico establece un pago único por cada sistema de asignación de turnos, mientras el presupuesto estima 6 unidades en 2026 y 15 en 2027. Solicitamos indicar el número real de sistemas físicos/lógicos, sedes y fecha de instalación, aclarar si las cantidades representan sistemas o sistemas-mes, y definir qué soporte, licencias, integración y mantenimiento incluye el pago único.

RESPUESTA:

Se aclara la observación respecto al alcance del sistema de asignación de turnos, la forma de pago, ubicación y cobertura del servicio, de conformidad con lo establecido en los numerales 2.1.4 del Anexo No. 1 (Anexo Técnico) y los Estudios Previos:

Unidad de Medida, Forma de Pago y Cantidades Presupuestales

Unidad de Medida y Pago Único: De acuerdo con lo estipulado en el numeral 2.1.4 del Anexo Técnico No. 1, la unidad de medida es pago único por cada uno de los sistemas de asignación de turnos que sean efectivamente suministrados, instalados y puestos en funcionamiento por el contratista.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Sedes, Número de Sistemas y Fechas de Instalación

Sedes Físicas Iniciales: El servicio debe instalarse en los tres (3) Puntos de Atención Especializada (PAE) propios de la SDH:

1. PAE 114: Carrera 19 No. 114 - 65, Local 3.
2. PAE Plaza de las Américas: Carrera 71D No. 6 - 94 Sur, locales 1132 y 1134.
3. PAE CAD: Carrera 30 No. 25 - 90, costado occidental.

Sistemas Adicionales o Eventos: La Entidad podrá solicitar sistemas adicionales para otros espacios o ferias de servicio de atención al ciudadano según las necesidades operativas.

El valor del pago único ofertado a todo costo por cada sistema comprende de manera integral los componentes tecnológicos, operativos y de mantenimiento durante toda la vigencia del contrato.

OBSERVACIÓN No 165:

*“Documento de Referencia Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto
Numeral 7. Unidades móviles; ítems 62-63
Página Anexo 1 pp. 109-113; Presupuesto p. 6*

Pregunta

El Anexo Técnico exige una unidad furgón y cuatro unidades tipo panel; dos paneles desde el inicio y el tercero a los quince días, sin indicar el plazo del cuarto. El presupuesto contempla diez panel-mes, equivalentes a dos paneles durante los cinco meses de 2027 y ninguno en 2026. Solicitamos corregir la cantidad mensual, definir la fecha de disponibilidad de cada móvil y confirmar desde cuándo se factura cada unidad.”

RESPUESTA:

La Entidad informa que la cantidad contemplada en el estudio de presupuesto corresponde a una estimación de referencia utilizada para proyectar la bolsa de recursos del contrato. Como se establece, las cantidades informadas son de carácter referencial, dado que la Entidad no garantiza volúmenes ni cantidades fijas de manera mensual, dado que su comportamiento dependerá de las necesidades del servicio.

El contrato opera bajo la modalidad de monto o bolsa asignada, por lo cual los pagos y ejecuciones se realizan de manera proporcional a las necesidades reales que se presenten y sean efectivamente ejecutadas.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad.

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

(4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgon

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

OBSERVACIÓN No 166:

“Documento de Referencia Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto; Pliego Preliminar Numeral 6.3 Centros de experiencia; 7 Arquitectura; Ítems 53-54; 1.5 Visita técnica Página Anexo 1 pp. 74-77; Presupuesto p. 5; Pliego p. 6

Pregunta

Se exigen humidificadores, paneles de carga, planes de emergencia, dos máquinas vending por centro, elementos de oficina y mantenimiento de muebles, sin visita técnica ni inventario/estado de los activos. Solicitamos suministrar planos, inventario, fotografías, estado, acometidas, consumos y responsabilidades, y aclarar si estos costos se pagan con el ítem Concepto Centros de Experiencia, mantenimiento por punto u otro ítem.

RESPUESTA:

Los conceptos mencionados corresponden al ítem “Concepto Centros de Experiencia”. Las solicitudes realizadas se refieren a servicios que actualmente se encuentran operativos y en funcionamiento, por lo que se dispone de toda la infraestructura física definida.

Es importante aclarar que se entregarán activos para la administración del contratista, puestos de trabajo y mobiliario de las salas de espera

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Los numerales del anexo técnico que contienen la información de referencia corresponden a:

Numeral 6.3 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO PUNTOS DE ATENCION ESPECIALIZADA (*único pago*): Corresponde a la adecuación inicial, implementación y puesta en marcha del modelo de atención enriquecido en las tres (3) sedes propias de la Entidad. Este valor contempla la dotación inicial de la experiencia sensorial (humidificadores/aromatización), la instalación de paneles de carga para dispositivos móviles, la elaboración y puesta en marcha del plan de emergencias y contra incendios, la señalización/imagen corporativa y la gestión para la disposición de las máquinas *vending*. Se remunera mediante un único pago tras la entrega y aprobación de la puesta en marcha por la supervisión del contrato.

Literal G – “*Mantenimiento Punto de Atención Especializada*”: Corresponde a la prestación del servicio periódico de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, mobiliario, sillas y elementos ubicados en las tres (3) sedes en funcionamiento continuo. Se remunera mediante pago mensual por cada sede mantenida a satisfacción de la Entidad.

- Sedes Físicas Objetos de la Obligación: Las obligaciones locativas aplican exclusivamente a los tres (3) Puntos de Atención Especializada (PAE) propios de la entidad:
 1. PAE 114: Carrera 19 No. 114 - 65, Local 3.
 2. PAE Plaza de las Américas: Carrera 71D No. 6 - 94 Sur, locales 1132 y 1134.
 3. PAE CAD: Carrera 30 No. 25 - 90, costado occidental.
- Acometidas y Consumos de Máquinas *Vending*: Las máquinas expendedoras (una de bebidas calientes y una de snacks variados por punto) deben instalarse de forma que no requieran conexión a red hidráulica ni desagües (las de bebidas calientes operan con botellones de agua de reserva). El consumo energético esperado por máquina se encuentra estimado entre \$19.000 y \$21.000 COP mensuales (21 a 29 kWh/mes).
- Infraestructura Base e Inventario: La entidad provee el espacio físico y el mobiliario base (puestos de trabajo, sillas de funcionarios, sillas de atención y sillas de salas de espera).
- Verificación y Entrega: Durante la etapa de alistamiento (primeros 15 días calendario a partir de la firma del Acta de Inicio), se suscribirán las actas de entrega correspondientes con el inventario detallado y el estado de los bienes muebles puestos a disposición por la Entidad.

Por último, se aclara que los tres PAE se encuentran en funcionamiento continuo y abiertos al público en los horarios de atención institucional, los interesados pueden conocer la disposición general de las salas de espera y ventanillas.

OBSERVACIÓN No 167:

“Documento de Referencia Anexo 4 Ponderación de Calidad; Pliego Preliminar; Anexo 9 Numeral Factor técnico calidad, sexto criterio
Página Anexo 4 Hoja 1, filas 1-14; Pliego pp. 49-52; Anexo 9 p.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Pregunta

El Anexo 4 publicado describe como sexto criterio una propuesta ambiental, mientras el Pliego, los Estudios Previos y el Anexo 9 establecen un plan de incentivos y bienestar. Solicitamos corregir y republicar el Anexo 4, confirmar el criterio definitivo y mantener la ponderación total de 29 puntos.”

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación recibida se procede a realizar la unificación de la información en el documento pliego de condiciones y el formato Anexo 4 requisitos de ponderación.

OBSERVACIÓN No 168:

*“Documento de Referencia Estudios Previos; Anexo 1 Técnico
Numeral Obligación especial 45; ventanillas de recaudo
Página Estudios Previos p. 23; Anexo 1 pp. 70-74*

Pregunta

Se asignan al contratista, de manera exclusiva e incondicional, todos los incidentes por transacciones fraudulentas con tarjetas. Solicitamos limitar la responsabilidad a hechos atribuibles y comprobados del

contratista, definir responsabilidades del banco/adquirente/procesador, requisitos PCI DSS y antifraude, procedimiento de contracargo, deducibles, topes por evento/vigencia y exclusiones por fallas o suplantaciones ajenas.

RESPUESTA:

La Entidad confirma la postura oficial del proceso respecto a las transacciones por contracargo en el uso de tarjetas débito y crédito realizadas en las ventanillas bancarias de acuerdo con lo expuesto en el documento Anexo Técnico.

1. **Obligación Contractual Expresa:** De acuerdo con la Obligación Especial No. 43 de los Estudios Previos, el contratista debe asumir de manera **exclusiva, integral e incondicional** todos los incidentes derivados del uso de tarjetas débito o crédito en transacciones fraudulentas para el recaudo de impuestos en ventanillas extendidas.
2. **Gestión del Riesgo Operacional:** Dado que el contratista administra directamente el personal de caja, el control de usuarios y la operación de los datáfonos bajo las normas de la Superintendencia Financiera (SARLAFT/SARO), asume a todo costo los riesgos operacionales e incidentes financieros del servicio.
3. **Improcedencia de Límites o Exclusiones:** No es viable fijar topes, deducibles o exclusiones de responsabilidad en el pliego de condiciones, por lo que se mantienen las reglas de la convocatoria.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**OBSERVACIÓN No 169:**

*“Documento de Referencia Anexo 8; Pliego Preliminar; Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto Numeral Feria tipo 1 cerca de la SDH; 6 Ferias presenciales; ítems 58-61
Página Anexo 8 p. 1; Pliego p. 51; Anexo 1 pp. 106-109; Presupuesto pp. 5-6*

Pregunta

Solicitamos precisar número máximo de ferias por mes, aforo, duración, horarios, preaviso, fechas bloqueadas, cancelaciones, servicios incluidos y condiciones del espacio entre 0 y 5 km. También debe confirmarse si el costo del inmueble se reconoce únicamente cuando se ejecuta una feria tipo 1 y qué ocurre si la Entidad exige disponibilidad, pero no consume el servicio.”

RESPUESTA:

La Entidad informa que la realización de cada feria, la ubicación y las condiciones logísticas específicas con una antelación no menor a cinco (5) días calendario a la fecha del evento.

- Programación de Fechas y Horarios: La programación, duración, horarios y fechas de ejecución de las ferias se acordarán con la supervisión contractual en función de los vencimientos del calendario tributario y los planes de atención del Distrito.
- Estimación Presupuestal: Las cantidades contempladas en el estudio de presupuesto corresponden a proyecciones de referencia de acuerdo a lo ejecutado; por lo tanto, la Entidad no fija un número máximo o mínimo rígido de ferias por mes ni garantiza volúmenes fijos y se incluirán cifras de las ferias en el anexo 2 para más información sobre las cifras de atención.

Los servicios se reconocerán cuando se realice la ejecución, y no se contempla pedir el servicio y no consumirlo, previo acuerdo con la supervisión del contrato se definirá la programación.

OBSERVACIÓN No 170:

*“Documento de Referencia Anexo 1 Técnico; Estudio de Presupuesto Numeral 2.1.4 Calificación del servicio; ítems 28-29
Página Anexo 1 pp. 8-9; Presupuesto p. 4*

Pregunta

El Anexo Técnico dispone pago mensual por cada calificador y por cada licencia, pero el presupuesto clasifica los calificadores como MES y las licencias como UN, ambos con 50 unidades solo en 2027. Solicitamos indicar si la licencia es mensual o única, cantidad por sede/mes, relación dispositivo-licencia, fecha de activación y cobertura de soporte e integración.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Se realiza ajuste en el anexo técnico en el numeral 2.1.3 calificación del servicio Unidad de medida de la siguiente manera: Unidad de Medida: *La Entidad realizará el pago mensual por cada uno de los calificadores de servicio que se encuentren efectivamente en uso durante la operación. Por su parte, el valor de la respectiva licencia de software se reconocerá por única vez por cada calificador suministrado e implementado a satisfacción de la supervisión del contrato.*

OBSERVACIÓN No 171:

*“Documento de Referencia Anexo 1 Técnico; Anexo 2
Numeral 3.2.4 Agentes humanos; canales digitales; volúmenes omnicanalidad
Página Anexo 1 pp. 23-25; Anexo 2 p. 3*

Pregunta: Solicitamos indicar el número máximo de sesiones simultáneas por agente para WhatsApp, chat, redes sociales y correo, criterios de pausa y cierre, prioridad entre colas, tiempo máximo de primera respuesta y respuesta sucesiva, y si un mismo agente podrá atender voz y canales digitales dentro del mismo turno.”

RESPUESTA:

Se aclara la observación:

Será responsabilidad del Contratista: La definición de los niveles específicos de concurrencia por agente (en chat, WhatsApp y redes sociales), el manejo del trabajo posterior (*After Call Work* - ACW) y la distribución de turnos corresponden a la estrategia operativa, tecnológica y de dimensionamiento que el proponente debe diseñar internamente para garantizar el cumplimiento continuo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

OBSERVACIÓN No 172:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 2.1.5
Página 9*

Pregunta

La entidad en el numeral 2.1.5 describe que las notificaciones al ciudadano pueden realizar con envío de SMS o mensaje WhatsApp. Amablemente solicitamos a la entidad informar si debemos asumir que la cantidad de estos mensajes (SMS o WhatsApp) están incluidos en las cantidades indicadas por la entidad en los precios unitarios para facturación para las vigencias 2026 y 2027?

RESPUESTA:

Informamos que las cantidades que se utilicen para el desarrollo de estos servicios serán incluidas en la facturación de acuerdo con los ítems utilizados.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 173:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.2.1
Página 22*

Pregunta

Amablemente solicitamos a la entidad adicionar por adenda la unidad de medida para el numeral 3.2.1 así como lo tiene estipulado para los demás servicios o informar cuál es su unidad de medida.”

RESPUESTA:

La Entidad informa que de acuerdo a la observación actualizo la información sobre el numeral

3.2.1 WhatsApp for Business entrada

OBSERVACIÓN No 174:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.2.1*

Página 22

Pregunta

En el numeral 3.2.1 la SHD informa que los números para el canal de Whatsapp ya lo tiene, por favor solicitamos confirmar por parte de la SDH si el API será suministrado por la SDH en toda la vigencia del contrato para los números que ya tiene la entidad verificados con Meta?

RESPUESTA:

Se confirma que el broker con que se habilitara la integración del bot y conversaciones de entrada es Twilio.

Para Los mensajes tipo template que se utilicen en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de WhatsApp y/o mediante la integración nativa del aplicativo deberán ser gestionados a través de un bróker que permita administrar el envío y la salida de los mensajes. El suministro, implementación, operación, administración, mantenimiento y costos asociados al bróker requerido para la prestación del servicio estarán a cargo del contratista durante toda la vigencia del contrato, sin que ello implique costos adicionales para la Secretaría.

OBSERVACIÓN No 175:

“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Numeral 3.2.1

Página 22

Pregunta

amablemente solicitamos a la SDH informar cuantos mensajes en históricamente en promedio son por conversación si la SDH necesita que el contratista asuma el costo total de las conversaciones acorde al numeral 3.2.1, esta solicitud se basa en que el modelo mismo META ya no es más por conversación, ese modelo ya fue reemplazado por el modelo de cobro por mensaje, el cual la entidad no estaría alineada al mismo modelo de META (propietario de Whatsapp business)."

RESPUESTA:

Se confirma que el broker con que se habilitara la integración del bot y conversaciones de entrada es Twilio.

Para Los mensajes tipo template que se utilicen en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de WhatsApp y/o mediante la integración nativa del aplicativo deberán ser gestionados a través de un bróker que permita administrar el envío y la salida de los mensajes. El suministro, implementación, operación, administración, mantenimiento y costos asociados al bróker requerido para la prestación del servicio estarán a cargo del contratista durante toda la vigencia del contrato, sin que ello implique costos adicionales para la Secretaría.

OBSERVACIÓN No 176:

"Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 3.2.1

Página 22

Pregunta

amablemente solicitamos a la entidad confirmas cual es el broker que la SDH posee para el servicio Whatsapp business informado en el numeral 3.2.1 el cual debe ser usado por el contratista."

RESPUESTA:

Se confirma que el broker con que se habilitara la integración del bot y conversaciones de entrada es Twilio.

OBSERVACIÓN No 177:

"Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 3.2.2

Página 22

Pregunta

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Amablemente solicitamos a la entidad adicionar por adenda la unidad de medida para el numeral 3.2.2 así como lo tiene estipulado para los demás servicios o informar cuál es su unidad de medida.

RESPUESTA:

Para el numeral 3.2.2 WhatsApp Bot el ítem no tienen unidad de medidas por que el WhatsApp Bot es de la entidad y no genera ningún pago al contratista

OBSERVACIÓN No 178:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.2.3
Página 23*

Pregunta

amablemente solicitamos a la entidad confirmar si para el numeral 3.2.3 la entidad suministrará para toda la vigencia del contrato el API de whatsapp para los mensajes de salida?

RESPUESTA:

Los mensajes tipo template que se utilicen en el marco del servicio de comunicación unidireccional a través de la API de WhatsApp y/o mediante la integración nativa del aplicativo deberán ser gestionados a través de un bróker que permita administrar el envío y la salida de los mensajes. El suministro, implementación, operación, administración, mantenimiento y costos asociados al bróker requerido para la prestación del servicio estarán a cargo del contratista durante toda la vigencia del contrato, sin que ello implique costos adicionales para la Secretaría.

Los mensajes tipo template deberán ser previamente definidos y estarán sujetos a un proceso de validación interna por parte de la Secretaría, con el fin de garantizar su alineación con los parámetros institucionales, normativos y de comunicación oficial aplicables.

OBSERVACIÓN No 179:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.4
Página 25*

Pregunta: la entidad menciona en el numeral 3.4 que se debe integrar con el PBX de la entidad 338500, amablemente solicitamos a la entidad aclarar que método de integración debe contemplarse para dicha integración? ¿es una SIP trunk privada que la entidad dispondrá desde su PBX? o que otro tipo de integración?”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El método de integración se realizará mediante una troncal asociada al número institucional 3385000. El enrutamiento de las comunicaciones se efectuará a través de IP pública hacia la plataforma del contratista, utilizando como medio de conectividad la salida a Internet de la Secretaría Distrital de Hacienda.

OBSERVACIÓN No 180:

*"Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.4
Página 25*

Pregunta:

En el numeral 3.4 la entidad informa que el contratista debe realizar un desvío de tráfico para el ingreso de llamadas del número 601338000, para este desvío el contratista debe garantizar los DID necesarios para recibir las llamadas a esos DID del contratista?"

RESPUESTA:

Para la implementación del desvío de tráfico de las llamadas provenientes del número **601 338 5000**, el contratista deberá garantizar y disponer de los DID necesarios para la recepción y terminación de las llamadas en su plataforma, de acuerdo con la capacidad y configuración requerida para la prestación del servicio.

Los DID deberán ser suministrados, configurados y administrados por el contratista, garantizando su disponibilidad durante toda la ejecución del contrato y su correcta integración con la solución de atención telefónica. Así mismo, deberá realizar las configuraciones técnicas necesarias para asegurar el adecuado enrutamiento de las llamadas desviadas hacia los DID, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

OBSERVACIÓN No 181:

*"Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.4
Página 25*

Pregunta:

cuando la entidad menciona que "La entidad realizará el pago mensual por cada troncal telefónica dispuesta para atención a la ciudadanía" en el numeral 3.4, se refiere a que la entidad hará los pagos por la troncal 601338000? o realizará el pago mensual por otros DID que el contratista necesite para

RESPUESTA:

La entidad realizara el pago de acuerdo al ítem del tarifario Troncales para llamadas entrantes.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****OBSERVACIÓN No 182:**

“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 3.5

Página 26

Pregunta: en el numeral 3.5 para la Ejecución de la Llamada Outbound amablemente solicitamos a la entidad informar cuantas llamadas o intentos son realizados previamente a la llamada efectiva?

RESPUESTA:

Se aclara la observación en cuanto a que no se tiene disponible el número de intentos previos a la llamada efectiva, sin embargo, se cuenta con lo establecido en el numeral 3.5 en el cual se establecen mecanismos por etapas para lograr la contactabilidad efectiva.

OBSERVACIÓN No 183:

“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 3.5

Página 26

Pregunta: en varias secciones del anexo la entidad menciona atención por video o videollamada, más sin embargo la entidad no informa cual será la unidad de medida de facturación ni el detalle de cómo será pagado, amablemente solicitamos a la entidad modificar el Anexo 1 por adenda indicando la unidad de medida de Atención por Videollamada

RESPUESTA:

Se aclara la observación en cuanto a que la unidad de medida de facturación es por agente que preste el servicio de atención del canal videollamada y puesto de trabajo con equipo necesario para el servicio.

OBSERVACIÓN No 184:

“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 3.6

Página 28

Pregunta: dentro del numeral 3.6 la entidad solicita que el IVR debe cumplir con varias funcionalidades, incluyendo " Permitir el cargue de documentos por parte del usuario a través de aplicaciones web integradas". el canal enfoque de un IVR es la voz (Interactive Voice Response), la cual es accedido por

medio de una llamada iniciada desde un teléfono por marcación por tonos usando señalización SS7 la cual solamente permite envío de tonos por DTMF y la misma voz, esta tecnología no permite transmisión y carga de documentos en una llamada conectada, por esto vemos que la naturaleza de la funcionalidad es incompatible con el IVR por su misma naturaleza tecnológica. con todo lo anterior solicitamos a la

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

entidad por adenda eliminar este requisito del numeral 3.6 o desplazarlo en otro canal, como chat web o whatsapp los cuales pueden en medio de una interacción realizar cargue de documentos por parte del usuario."

RESPUESTA:

Se aclara observación: Lo que se busca con la funcionalidad mencionada en el numeral 3.6 *Permitir el cargue de documentos por parte del usuario a través de aplicaciones web integradas, garantizando su asociación con la hoja de vida del ciudadano (360)*, es que El IVR actúe como puente iniciador hacia el canal web por ejemplo: Durante la llamada, el IVR le dice al usuario: "Para cargar su documento, presione 1 y le enviaremos un enlace a su teléfono celular". Si el usuario presiona 1, el sistema envía un mensaje de texto con un link único y seguro para el cargue de los documentos.

OBSERVACIÓN No 185:

*"Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 3.6
Página 28
Pregunta:*

Para el numeral 3.6, solicitamos amablemente a la entidad confirmar si nuestra deducción es acertada en afirmar que el IVR es un servicio tipo SaaS el cual la entidad pagará una única vez en vez de un valor mensual, es decir, al ser un servicio de tipo saas, no es un requisito realizar transferencia a perpetuidad de licencias de un IVR a la SDH?

RESPUESTA:

Se confirma que la deducción del oferente es correcta, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico no. 1.

La Entidad precisa la naturaleza del servicio de IVR, su forma de pago y el régimen de licencias aplicable con fundamento en las disposiciones del Anexo No. 1 (Anexo Técnico):

Al corresponder a una solución provista bajo esquema SaaS (software bajo licencia de uso), aplican las condiciones del numeral 7.2 del Anexo Técnico ("Propiedad Intelectual de los Desarrollos"), el cual exceptúa explícitamente de la propiedad exclusiva de la Entidad a los "programas bajo licencia de uso".

El mismo numeral 7.2 estipula de forma clara que "las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas".

En consecuencia, no se requiere realizar transferencia a perpetuidad de las licencias del IVR a la SDH, sino garantizar el uso, disponibilidad, interoperabilidad y correcta operación de la herramienta durante el periodo de ejecución contractual y sus eventuales prórrogas.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 186:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 37
Página 29*

Pregunta: para el numeral 3.7 la entidad solicita que el módulo de agendamiento envíe recordatorios automático "mediante múltiples canales de comunicación tales como SMS, correo electrónico, mensajería instantánea u otros definidos por la Entidad", con lo anterior solicitamos a la entidad confirmar nuestro entendimiento es acertado en concluir que las cantidades de estos mensajes de SMS, correo la SDH los tiene contabilizados e incluidos dentro de las cantidades de los precios unitarios de facturación.”

RESPUESTA:

Frente al entendimiento planteado, se precisa que las cantidades establecidas en la propuesta económica para los servicios de mensajería corresponden a cantidades estimadas para efectos de estructuración y ejecución del contrato y no constituyen una cantidad exclusiva o garantizada para los recordatorios generados por el módulo de agendamiento.

En consecuencia, cuando para el envío de los recordatorios de citas se utilicen servicios que cuenten con un ítem específico de facturación, como SMS o Mailing, los consumos efectivamente realizados deberán ser contabilizados dentro de los respectivos ítems previstos en la oferta económica, conforme a la unidad de medida establecida para cada servicio, sin que el recordatorio generado por el módulo de agendamiento constituya por sí mismo un nuevo ítem de pago independiente. El Anexo Técnico establece para SMS y Mailing el reconocimiento por mensaje enviado.

OBSERVACIÓN No 187:

*“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE
Numeral 73
Página 77*

Pregunta

para el numeral 7.3 la entidad establece las reglas bas de las copias de seguridad y menciona que el contratista "debe hacer entrega" a la SDH, más sin embargo la SDH no informa cómo y por qué medio debe hacerse esa entrega, es decir, por discos duros, por cintas, por SFTP. Amablemente solicitamos a la entidad por adenda incluir por cual medio o método debe entregarse las copias de seguridad a la entidad y la frecuencia de entrega.

RESPUESTA:

La Entidad acoge parcialmente la observación y procede a aclarar el alcance del numeral 7.3 del Anexo Técnico.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La generación de las copias de seguridad deberá realizarse con una periodicidad mensual, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico. Estas deberán comprender la información generada durante la operación de los diferentes canales, incluyendo las bases de datos y archivos soporte que correspondan, garantizando su integridad, disponibilidad, trazabilidad y recuperación.

Respecto del mecanismo de entrega, no se requerirá obligatoriamente el suministro de discos duros, cintas u otros dispositivos físicos. La entrega a la Secretaría Distrital de Hacienda se realizará mediante mecanismos electrónicos seguros, utilizando inicialmente el SFTP dispuesto por la Entidad o el medio seguro que determine la Dirección de Tecnología de la SDH, de acuerdo con el volumen, naturaleza, formato y condiciones de seguridad de la información.

En consecuencia, el contratista deberá garantizar la capacidad técnica necesaria para generar, almacenar y transferir las copias de seguridad mediante el mecanismo definido por la Entidad, atendiendo las políticas de seguridad de la información, protección de datos y demás lineamientos tecnológicos aplicables.

La Entidad realizó el ajuste correspondiente en el Anexo Técnico, con el propósito de precisar el mecanismo y la periodicidad de entrega de las copias de seguridad.

OBSERVACIÓN No 188:

“Documento de Referencia Anexo 1 – Anexo Técnico CE

Numeral 77

Página 78

Pregunta

Para el numeral 7.8 la entidad establece las reglas para mantener y entregar la custodia de las grabaciones adicional a la entrega mensual, más sin embargo la SDH no informa porque medio o método se debe entregar la custodia a la finalización del contrato, así como la entidad informa que se debe realizar en CD, DVD, etc las grabaciones mensuales, así debería informar que tipo o método o medio va a recibir dichas custodias al finalizar el contrato. ¿Amablemente solicitamos a la entidad por adenda incluir que tipo de medio o método debe entregarse la custodia al finalizar el contrato?”

RESPUESTA:

La Entidad acoge parcialmente la observación y procede a aclarar el alcance del numeral 7.3 del Anexo Técnico.

La generación de las copias de seguridad deberá realizarse con una periodicidad mensual, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico. Estas deberán comprender la información generada durante la operación de los diferentes canales, incluyendo las bases de datos y archivos soporte que correspondan, garantizando su integridad, disponibilidad, trazabilidad y recuperación.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Respecto del mecanismo de entrega, no se requerirá obligatoriamente el suministro de discos duros, cintas u otros dispositivos físicos. La entrega a la Secretaría Distrital de Hacienda se realizará mediante mecanismos electrónicos seguros, utilizando inicialmente el SFTP dispuesto por la Entidad o el medio seguro que determine la Dirección de Tecnología de la SDH, de acuerdo con el volumen, naturaleza, formato y condiciones de seguridad de la información.

En consecuencia, el contratista deberá garantizar la capacidad técnica necesaria para generar, almacenar y transferir las copias de seguridad mediante el mecanismo definido por la Entidad, atendiendo las políticas de seguridad de la información, protección de datos y demás lineamientos tecnológicos aplicables.

La Entidad realizó el ajuste correspondiente en el Anexo Técnico, con el propósito de precisar el mecanismo y la periodicidad de entrega de las copias de seguridad.

OBSERVACIÓN No 189:

*“Documento de Referencia Pliegos preliminares
Numeral 3.6.2 Ponderación económica Hasta 58.50. puntos
Página 54*

Pregunta

Respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar la disposición que establece que la asignación del puntaje económico y la aplicación de la fórmula seleccionada se efectuarán sobre la sumatoria simple de los precios unitarios ofertados.

Consideramos que esta metodología puede generar distorsiones en la comparación de las propuestas, debido a que asigna el mismo peso a todos los ítems, sin considerar las cantidades estimadas, su frecuencia de utilización ni su incidencia real en el valor del contrato. En consecuencia, una oferente podría reducir el precio de los ítems de baja demanda e incrementar el de aquellos con mayor consumo y, aun así, obtener una calificación económica favorable, aunque su propuesta represente un mayor costo efectivo para la Entidad.

Este aspecto resulta especialmente relevante porque el contrato se ejecutará mediante una bolsa de recursos y contempla artículos con distintas unidades de medida y volúmenes estimados.

Por lo anterior, solicitamos que la evaluación económica se realice con base en el valor total ponderado de la oferta, calculado mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Valor evaluado} = \sum (\text{precio unitario ofertado} \times \text{cantidad estimada})$$

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Una vez revisada su observación, es importante precisar que el numeral 3.6.2 Ponderación económica Hasta 58.50. puntos establece:

*Este factor tendrá un puntaje máximo de **58.50 puntos**, los cuales se asignarán aplicando la fórmula que se determinará de la siguiente manera:*

Se tomarán los primeros dos (2) dígitos decimales de la Tasa de cambio Representativa del Mercado - TRM (certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia en su sitio web) vigente del día hábil siguiente a la fecha prevista para la presentación de ofertas, según el cronograma vigente para dicha fecha. Por lo tanto, la TRM válida para escoger la fórmula que se aplicará para la ponderación económica será la publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web.

La fórmula será escogida de acuerdo con los rangos establecidos en la tabla que se presenta a continuación:

RANGO PRIMEROS DOS DÍGITOS DECIMALES TRM (INCLUSIVE)	FÓRMULA
De 00 a 24	Media geométrica del valor total de las ofertas económicas.
De 25 a 49	Media aritmética del valor total de las ofertas económicas.
De 50 a 74	Menor valor total de las ofertas económicas.
De 75 a 99	Media Aritmética Baja del valor total de las ofertas económicas.

Nota: *En caso de presentar oferta un único proponente a éste se le otorgará el máximo puntaje en el factor de ponderación económica, siempre que se encuentre habilitado en el proceso de selección.*

Por lo anteriormente expuesto, existen varias alternativas para evaluar la oferta económica y las mismas están sujetas a los primeros dos (2) dígitos decimales de la Tasa de cambio Representativa del Mercado - TRM (certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia en su sitio web) vigente del día hábil siguiente a la fecha prevista para la presentación de ofertas, según el cronograma vigente para dicha fecha. Por lo tanto, la TRM válida para escoger la fórmula que se aplicará para la ponderación económica será la publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web

Así las cosas, no son de aceptación sus observaciones.

OBSERVACIÓN No 190:

*“Documento de Referencia Pliegos preliminares
Numeral 2.4.1 – Experiencia del proponente
Página 33-34
Pregunta*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Solicitamos amablemente la Entidad modificar el requisito relacionado con los códigos UNSPSC, de manera que no se establezcan códigos específicos de obligatorio cumplimiento, sino que se mantenga la regla general indicada en el mismo numeral, según la cual los contratos aportados deben encontrarse registrados en mínimo cuatro (4) de los códigos UNSPSC establecidos por la Entidad, sin que ninguno de ellos tenga carácter obligatorio individualmente.

Lo anterior permitiría que la experiencia sea evaluada principalmente por la relación del objeto, alcance, actividades y obligaciones efectivamente ejecutadas con el objeto del proceso, garantizando una mayor pluralidad de oferentes.

Por lo anterior, solicitamos eliminar la obligatoriedad individual de los códigos señalados en los literales ii), iii) y iv), y permitir que el proponente acredite mínimo cuatro (4) códigos del listado establecido por la Entidad.”

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud. Una vez revisada la observación, se considera necesario mantener las condiciones establecidas en los literales ii), iii) y iv) respecto de los códigos UNSPSC definidos como obligatorios para la acreditación de la experiencia.

La Entidad precisa que la exigencia de acreditar contratos clasificados en mínimo cuatro (4) de los códigos UNSPSC establecidos no debe interpretarse de manera aislada respecto de las demás condiciones previstas para la experiencia. Los códigos definidos específicamente como obligatorios corresponden a bienes y/o servicios que guardan relación con componentes relevantes y esenciales del objeto y alcance del presente proceso contractual.

Por lo anterior, se mantienen las condiciones establecidas en los documentos del proceso y no se eliminará la obligatoriedad individual de los códigos señalados en los literales ii), iii) y iv), por cuanto la Entidad considera necesario acreditar experiencia asociada a dichos componentes para garantizar la idoneidad del futuro contratista frente a las condiciones particulares del servicio.

OBSERVACIÓN No 191:

*“Documento de Referencia Pliegos preliminares
Numeral 3.6.2 Ponderación económica Hasta 58.50. puntos
Página 33-34*

Pregunta

Solicitamos amablemente a la Entidad revisar y eliminar el carácter obligatorio de los códigos UNSPSC 80141900, 84121600 y 84121800, teniendo en cuenta que sus definiciones corresponden a: 80141900 – Exhibiciones y ferias comerciales; 84121600 – Servicios de transferencia de fondos, canje y cambios; y 84121800 – Servicios de mercado de títulos valores / commodities.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311
PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195
NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Estas clasificaciones no guardan una relación directa con el objeto principal del proceso, orientado a la ejecución de un modelo de atención ciudadana mediante servicios especializados, soluciones técnicas y tecnológicas, omnicanalidad y gestión de la experiencia ciudadana. En especial, los códigos 84121600 y 84121800 corresponden a actividades propias del sector financiero, banca e inversiones, mientras que el código 80141900 corresponde específicamente a exhibiciones y ferias comerciales.

Por lo anterior, solicitamos que estos códigos no sean obligatorios y que la experiencia pueda acreditarse con mínimo cuatro (4) códigos del listado definido por la Entidad que guarden relación con el objeto, alcance y actividades requeridas.”

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la observación. Una vez analizada la solicitud, se mantienen las condiciones establecidas para la acreditación de la experiencia y, en consecuencia, se conserva el carácter obligatorio de los códigos UNSPSC 80141900, 84121600 y 84121800.

La definición de estos códigos no responde exclusivamente al componente de contact center u omnicanalidad, sino al alcance integral del objeto contractual, el cual comprende, además de la atención presencial, telefónica y virtual, actividades relacionadas con ferias, logística, recaudo, ventanillas extendidas, corresponsalía bancaria y demás servicios complementarios requeridos para la operación del modelo de atención de la Secretaría Distrital de Hacienda.

En este sentido, el código 80141900 guarda relación con las actividades de ferias, jornadas de atención y servicios logísticos contemplados en el Anexo Técnico; mientras que los códigos 84121600 y 84121800 se encuentran asociados al componente financiero considerado dentro del alcance contractual, particularmente frente a los servicios de recaudo, ventanillas extendidas, corresponsalía bancaria y la infraestructura operativa y tecnológica requerida para su prestación.

Por lo anterior, la Entidad considera necesario que la experiencia acreditada por los proponentes no se limite a la operación tradicional de centros de contacto, sino que permita verificar experiencia relacionada con los diferentes componentes que integran la contratación.

OBSERVACIÓN No 192:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.1.6 PANTALLAS

Página 11

Pregunta

Solicitamos amablemente a la entidad favor aclarar si se tiene una especificación técnica mínima en relación a la Resolución, brillo o capacidad de operación continua para las pantallas”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Respecto de características como resolución y nivel de brillo, la Entidad no establece valores técnicos mínimos adicionales a los definidos en el Anexo Técnico. No obstante, las pantallas suministradas deberán contar con características técnicas y de visualización adecuadas para el entorno en el cual sean instaladas, garantizando la correcta, clara y continua visualización de la información por parte de los Ciudadanos.

OBSERVACIÓN No 193:

*“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 2.1.6 PANTALLAS
Página 11*

Pregunta

Solicitamos a la entidad favor aclarar si para las pantallas se debe incluir soporte fijo o móvil a pared u otro tipo de soporte.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece un tipo único de soporte para la instalación de las pantallas. El contratista deberá suministrar e instalar el soporte que resulte técnicamente adecuado de acuerdo con

las características y condiciones físicas del punto de atención donde se ubique cada pantalla, pudiendo utilizarse soportes fijos a pared, móviles u otra solución técnicamente apropiada.

En todo caso, el soporte deberá estar incluido dentro del suministro de la pantalla y no constituirá un elemento de pago independiente. El contratista será responsable de garantizar que la solución de instalación sea compatible con el equipo suministrado, permita su correcta visualización y asegure condiciones adecuadas de estabilidad, resistencia y seguridad durante la operación.

OBSERVACIÓN No 194:

*“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 2.1.6 PANTALLAS
Página 11*

Pregunta

Solicitamos a la entidad favor aclarar ¿cuál será la distribución de las pantallas por sede?

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico, se contempla la instalación de mínimo dos (2) y máximo seis (6) pantallas por cada Punto de Atención Especializada (PAE).

La distribución definitiva de las pantallas por sede no se establece como una cantidad fija, toda vez que será determinada por la Secretaría Distrital de Hacienda de acuerdo con las características físicas de cada punto, las necesidades de visualización de información, el flujo de ciudadanos y los requerimientos propios de la operación. En consecuencia, dentro del rango señalado, la Entidad podrá definir cantidades diferentes para cada PAE.

La ubicación específica y cantidad requerida en cada sede será coordinada con la supervisión del contrato, garantizando que las pantallas permitan la adecuada visualización de la información del sistema de turnos y de los contenidos multimedia previstos en el Anexo Técnico. El contratista deberá contar con la capacidad para suministrar, instalar y mantener las pantallas que sean requeridas dentro de los rangos establecidos.

OBSERVACIÓN No 195:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.1.6 PANTALLAS

Página 11

Pregunta

Entendemos que las pantallas deben ser entregadas en los 3 Punto de Atención Especializada, nos confirman si también se deben incluir para los 8 puntos de la Red CADE”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que es correcta la interpretación respecto de los tres (3) Puntos de Atención Especializada (PAE). El contratista deberá suministrar las pantallas requeridas para estos puntos, teniendo en cuenta que el Anexo Técnico establece una cantidad estimada, cuya cantidad definitiva será determinada de acuerdo con las necesidades de la operación.

Respecto de los ocho (8) puntos de la Red CADE en los que tiene presencia la Secretaría Distrital de Hacienda, no se requiere que el contratista suministre las pantallas, toda vez que este requerimiento se encuentra asociado específicamente a los Puntos de Atención Especializada.

OBSERVACIÓN No 196:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.1.8 CONECTIVIDAD

Página 16

Pregunta

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Solicitamos a la entidad favor aclarar si para los equipos portátiles y los equipos de escritorio se deben suministrar los cables de conexión a la red. En caso de ser positiva la respuesta favor indicar la longitud mínima requerida y la categoría del cableado.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el contratista deberá suministrar los cables y demás elementos de conexión necesarios para garantizar la adecuada conectividad y funcionamiento de los equipos de cómputo que sean suministrados por este para la prestación del servicio, cuando su conexión a la red requiera cableado físico.

Respecto de la longitud y categoría del cableado, la Entidad no establece una longitud mínima ni una categoría específica adicional a las condiciones señaladas en el Anexo Técnico. La longitud deberá ser la necesaria para realizar la conexión adecuada entre el equipo y el punto de red disponible, de acuerdo con las condiciones físicas del puesto de trabajo y del lugar donde se preste el servicio.

En todo caso, el cableado y los elementos de conexión suministrados deberán ser compatibles con la infraestructura de comunicaciones disponible y garantizar la velocidad, estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la conexión requerida para la operación, observando los lineamientos técnicos y de seguridad que establezca la Secretaría Distrital de Hacienda. El contratista deberá considerar estos elementos dentro de los costos asociados al suministro y puesta en funcionamiento de los equipos, sin que haya lugar a un reconocimiento económico adicional por este concepto.

OBSERVACIÓN No 197:

*“Documento de Referencia 7 ARQUITECTURA DEL SERVICIO
Numeral 7 ARQUITECTURA DEL SERVICIO*

*Página 76
Pregunta*

Entendemos que, para los 8 puntos de la Red CADE, la Entidad va a suministrar el espacio físico, mobiliario, puestos de trabajo, computadores, impresoras, tóner, papel, sillas de los funcionarios, sillas de atención y de las salas de espera. ¿es correcto nuestro entendimiento?”

RESPUESTA:

La Entidad confirma que el entendimiento es correcto. Para los ocho (8) puntos de la Red CADE en los que actualmente tiene presencia la Secretaría Distrital de Hacienda, la Entidad dispondrá de la infraestructura y elementos definidos en el Anexo Técnico, correspondientes a: espacio físico, mobiliario, puestos de trabajo, computadores, impresoras, tóner, papel, sillas para el personal de atención, sillas para los ciudadanos y mobiliario de las salas de espera.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El contratista no deberá contemplar dentro de su oferta el suministro de estos elementos para la operación ordinaria de los puntos de la Red CADE, sin perjuicio de los demás elementos, herramientas, recursos humanos, tecnológicos o servicios que se encuentren expresamente a su cargo de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

Se precisa que esta distribución de responsabilidades corresponde específicamente a la operación en la Red CADE y no deberá hacerse extensiva a los Puntos de Atención Especializada (PAE) ni a otros componentes del servicio, para los cuales el Anexo Técnico establece condiciones particulares respecto de los elementos que debe suministrar la Entidad y aquellos que se encuentran a cargo del contratista.

OBSERVACIÓN No 198:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 7.3 COPIAS DE SEGURIDAD

Página 77

Pregunta:

Solicitamos amablemente a la entidad favor aclarar ¿cuál es el alcance del servicio de copias de seguridad?

- Favor especificar a qué tipo de información se le debe realizar la copia*
- ¿Se van a almacenar bases de datos o aplicaciones?, favor especificar motor de bases de datos, edición y versión, tamaño de la base de datos. Respecto a las aplicaciones favor especificar el listado con edición y versión*
- ¿Con qué periodicidad o frecuencia se debe realizar la copia?*
- ¿Por cuánto tiempo se debe guardar/almacenar la copia realizada?*
- ¿La entidad tiene un Data Center donde implementar el almacenamiento o éste debe ser provisto por el contratista?*
- ¿Se requiere un almacenamiento centralizado o uno por cada punto de atención especializada?*
- Favor aclarar actualmente cuál es el tamaño del almacenamiento donde se guardan las copias*
- Favor suministrar gráfico de la arquitectura actual”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el alcance del numeral 7.3 Copias de Seguridad corresponde a la información generada durante la ejecución de los servicios objeto del contrato y no al respaldo de la infraestructura tecnológica institucional ni de las aplicaciones o bases de datos propias de la Secretaría Distrital de Hacienda.

En este sentido, el contratista deberá realizar las copias de seguridad de la información, registros, transacciones, bases de datos operativas, archivos y demás soportes generados como producto de la gestión realizada a través de los diferentes canales y herramientas suministradas por el contratista, garantizando su integridad, disponibilidad, seguridad y posibilidad de recuperación. El Anexo Técnico establece igualmente que la información capturada durante la ejecución de los servicios es propiedad de la Entidad y que el contratista deberá adoptar las medidas necesarias para evitar su pérdida.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Respecto de la periodicidad, el contratista deberá realizar como mínimo una (1) copia de seguridad mensual de las transacciones e información generadas por la operación. Así mismo, deberá disponer durante la ejecución del contrato de la capacidad de almacenamiento suficiente para garantizar la conservación y disponibilidad de dicha información.

La infraestructura necesaria para generar, almacenar, custodiar y administrar las copias de seguridad de la información correspondiente a la solución y operación del contratista deberá ser provista y dimensionada por este, por lo que no se contempla para este propósito la asignación de infraestructura de almacenamiento o Data Center de la Entidad. El dimensionamiento deberá considerar la volumetría de la operación, los canales habilitados y las características de la solución tecnológica propuesta.

El contratista deberá diseñar y disponer la arquitectura tecnológica correspondiente a su solución, garantizando su interoperabilidad con los sistemas institucionales y el cumplimiento de los lineamientos técnicos y de seguridad definidos por la SDH.

OBSERVACIÓN No 199:

*“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 17. SISTEMA DE ANALÍTICA E INFORMES
Página 89*

Pregunta:

Solicitamos a la entidad favor aclarar si la herramienta de analítica e inteligencia de negocios podrá estar conformada por desarrollos propios y/o componentes de software de código abierto, debidamente integrados, siempre que la solución propuesta cumpla con la totalidad de las funcionalidades, niveles de servicio, seguridad, disponibilidad, licenciamiento y demás condiciones técnicas establecidas por la Entidad.

Adicionalmente, solicitamos aclarar si la expresión “licencia del software” incluida en el requerimiento implica obligatoriamente el suministro de una herramienta comercial de un fabricante, o si podrá corresponder al derecho de uso de una solución desarrollada por el contratista durante la vigencia del servicio.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la herramienta de analítica e inteligencia de negocios podrá estar conformada por desarrollos propios del contratista, soluciones comerciales y/o componentes de software de código abierto debidamente integrados, siempre que la solución propuesta cumpla integralmente con las funcionalidades, condiciones de seguridad, disponibilidad, interoperabilidad, soporte, mantenimiento y demás requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico.

En este sentido, la expresión “licencia del software” no implica necesariamente la obligación de suministrar una herramienta comercial de un fabricante específico. El contratista podrá disponer de una solución propia o integrar diferentes componentes tecnológicos, siempre que cuente con los derechos, licencias, autorizaciones o condiciones de uso que resulten aplicables y garantice a la Secretaría

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Distrital de Hacienda el uso de la solución durante toda la ejecución contractual. En caso de utilizar componentes de código abierto o de terceros, el contratista será responsable de verificar y cumplir las condiciones de licenciamiento correspondientes, sin que ello genere costos adicionales, restricciones de uso o riesgos jurídicos para la Entidad.

Independientemente de la tecnología seleccionada, la solución deberá cumplir las capacidades exigidas para el servicio de analítica, entre ellas la consolidación y procesamiento de diferentes fuentes de información, construcción y mantenimiento del almacén de datos (Data Warehouse), generación de tableros, reportes estáticos y dinámicos, actualización de información, visualización de indicadores, generación de alertas, análisis de tendencias y demás funcionalidades previstas en el Anexo Técnico. En consecuencia, la selección de la arquitectura, herramientas y componentes tecnológicos será responsabilidad del contratista, quien deberá garantizar su funcionamiento integral, continuidad y compatibilidad con las necesidades de la operación.

OBSERVACIÓN No 200:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 11. MODELO DE FORMACIÓN

Página 98

Pregunta: Solicitamos a la entidad favor aclarar si el computador con acceso a internet solicitado para las salas de capacitación, debe ser tipo portátil o equipo de escritorio.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece una tipología específica de equipo de cómputo, portátil o de escritorio, para los computadores requeridos en las salas de capacitación. En consecuencia, el contratista podrá disponer de equipos portátiles y/o de escritorio, siempre que estos cuenten con acceso a Internet y con las características técnicas y funcionalidades necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades de capacitación, formación y evaluación previstas en el Anexo Técnico

OBSERVACIÓN No 201:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 6. FERIAS PRESENCIALES

Página 108

Pregunta:

Solicitamos a la entidad favor aclarar a que se refieren con Pantalla LED 5X4, es la duración de trabajo o la resolución”

RESPUESTA:

La expresión Pantalla LED 5x 4 se refiere a las dimensiones físicas o a la configuración de módulos de la pantalla LED, no al tiempo de uso.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 202:

“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026

Numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD

Computadores portátiles

Página 114

Pregunta:

En este sentido, solicitamos a la Entidad establecer las especificaciones como requisitos técnicos mínimos y/o equivalentes, priorizando capacidad, desempeño y funcionalidad sobre características asociadas a una referencia o generación específica.

Por lo anterior, sugerimos considerar los siguientes ajustes:

- Procesador: Intel Core i5 de 11ª generación o superior, o AMD Ryzen 5 equivalente o superior, con desempeño igual o superior al requerido por la Entidad.*
- Memoria RAM: mínimo 16 GB, DDR4 o superior, con posibilidad de expansión.*
- Almacenamiento: SSD M.2 PCIe NVMe de mínimo 512 GB.*
- Pantalla: mínimo 14 pulgadas, resolución Full HD (1920 × 1080) o superior, tecnología IPS o equivalente y tratamiento antirreflejo.*
- Cámara: resolución HD o superior, con micrófono integrado.*
- Conectividad: Wi-Fi 6 o superior, Bluetooth y conectividad Ethernet Gigabit mediante puerto RJ-45 integrado o adaptador compatible.*
- Puertos: mínimo dos (2) puertos USB-A, un (1) puerto USB-C, salida de video HDMI o equivalente y conector de audio integrado o combinado.*
- Batería: autonomía y capacidad adecuadas para una jornada de trabajo móvil, con cargador compatible con el equipo.*
- Sistema operativo: Windows 11 Pro de 64 bits, debidamente licenciado.*
- Seguridad: TPM 2.0 o equivalente compatible con Windows 11 y mecanismo de seguridad física tipo Kensington o equivalente.*
- Diseño: equipo de línea empresarial, sin establecer restricciones específicas de color, material, peso o dimensiones, siempre que corresponda a un equipo portátil de 14 pulgadas.*

De igual manera, solicitamos eliminar como requisitos obligatorios aquellas características que no tienen incidencia directa sobre el desempeño esperado, tales como color específico, dimensiones exactas, grosor, material de fabricación, relación de aspecto específica, velocidad exacta de la memoria, capacidad específica en Wh de la batería y referencia puntual del procesador.

Este ajuste permitiría evaluar las soluciones con base en criterios objetivos de capacidad, compatibilidad, desempeño y funcionalidad, ampliando las alternativas tecnológicas disponibles sin afectar las necesidades operativas establecidas por la Entidad.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad mantiene los requerimientos técnicos establecidos en el anexo, en atención a las necesidades operativas y criterios previamente definidos.

Las especificaciones allí consignadas responden a las condiciones mínimas necesarias para garantizar la compatibilidad, el desempeño y la funcionalidad requeridos, por lo que se conservarán como parte integral de los requisitos

OBSERVACIÓN No 203

*“Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD
Computadores portátiles
Página 116*

Pregunta:

Con el propósito de promover la pluralidad de oferentes y permitir la participación de diferentes referencias de equipos portátiles de línea empresarial que cuenten con capacidades suficientes para atender las necesidades operativas de la Entidad, solicitamos respetuosamente revisar y ajustar las especificaciones técnicas establecidas.

Se observa que algunos de los requerimientos se encuentran asociados a tecnologías, generaciones y configuraciones específicas, tales como procesador Intel® Core™ Ultra 7 con NPU Intel AI Boost, memoria exclusivamente DDR5 a 5600 MHz, gráficos Intel Arc, Wi-Fi 6E, Bluetooth 5.3, Thunderbolt 4 y HDMI 2.1. Estas condiciones podrían limitar la participación de equipos empresariales que, aun utilizando generaciones o tecnologías diferentes, cuentan con capacidades de procesamiento, memoria, almacenamiento, conectividad y seguridad suficientes para soportar las aplicaciones y cargas de trabajo requeridas por la Entidad.

En este sentido, solicitamos respetuosamente establecer las especificaciones como requisitos técnicos mínimos y/o equivalentes, priorizando el desempeño, capacidad y funcionalidad del equipo sobre una arquitectura, generación o tecnología específica.

Por lo anterior, sugerimos considerar los siguientes ajustes:

- Procesador: Intel Core i7, AMD Ryzen 7 o equivalente/superior, sin restricción de generación específica, siempre que proporcione un nivel de desempeño adecuado para las aplicaciones requeridas por la Entidad.*
- Procesamiento para IA: no exigir NPU o Intel AI Boost como característica obligatoria, salvo que la Entidad tenga aplicaciones específicas que requieran procesamiento de inteligencia artificial directamente en el dispositivo.*
- Memoria RAM: mínimo 32 GB DDR4 o superior, con posibilidad de expansión cuando la arquitectura del equipo lo permita.*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- Almacenamiento: SSD PCIe NVMe de mínimo 1 TB.
- Pantalla: mínimo 14 pulgadas, tecnología IPS o equivalente, antirreflejo y resolución Full HD (1920 x 1080) o superior.
- Gráficos: integrados o dedicados, con capacidad suficiente para las aplicaciones requeridas por la Entidad, sin exigir una arquitectura gráfica específica.
- Conectividad: Wi-Fi 6 o superior, Bluetooth y Ethernet Gigabit mediante puerto RJ-45 integrado o adaptador compatible.
- Puertos: mínimo dos (2) puertos USB-A, un (1) puerto USB-C, salida de video HDMI, DisplayPort o equivalente y conector de audio integrado o combinado.
- Cámara: HD o superior, con micrófono integrado. El obturador de privacidad podrá ser físico o mediante una solución equivalente.
- Seguridad: TPM 2.0 o equivalente compatible con Windows 11 Pro. Lector de huella y/o reconocimiento facial como características opcionales.
- Batería: capacidad y autonomía adecuadas para el uso empresarial, sin establecer una capacidad específica en Wh.
- Construcción: equipo de línea empresarial, sin establecer restricciones específicas de peso, material del chasis o dimensiones.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro de 64 bits, debidamente licenciado.

Adicionalmente, solicitamos que características como Intel Core Ultra 7, Intel AI Boost/NPU, Intel Arc 140T, memoria DDR5 a una velocidad específica de 5600 MHz, Wi-Fi 6E, Bluetooth 5.3, Thunderbolt 4, HDMI 2.1, cámara IR y lector de huella no sean establecidas como requisitos obligatorios, salvo que exista una necesidad técnica o funcional específica que justifique su exigencia.

De igual manera, sugerimos permitir tecnologías equivalentes o superiores en aspectos como conectividad, interfaces de video y seguridad, evitando asociar el requerimiento a tecnologías propietarias de un fabricante determinado.

Este ajuste permitiría evaluar las soluciones con base en criterios objetivos de desempeño, capacidad, compatibilidad, conectividad y seguridad, ampliando las alternativas tecnológicas disponibles sin afectar las necesidades operativas de la Entidad.”

RESPUESTA:

La Entidad mantiene los requerimientos técnicos establecidos en el anexo, en atención a las necesidades operativas propias del equipo de minería de datos.

Las especificaciones allí consignadas responden a las condiciones mínimas necesarias para garantizar la compatibilidad, el desempeño y la funcionalidad requeridos en los procesos de análisis y explotación de información, por lo que se conservarán como parte integral de los requisitos.

OBSERVACIÓN No 204:

Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

Computadores portátiles
Página 118

Pregunta:

Para la Actividad estrategia de educación tributaria solicitan computador portátil, entendemos que hacen referencia a los portátiles de procesador core i5 y no a los portátiles para mineros ¿es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA:

La información corresponde a Computadores portátiles diferentes a los portátiles para mineros que contiene la descripción en Computadores para mineros.

OBSERVACIÓN No 205:

Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD
Computadores portátiles
Página 118

Pregunta:

Para la Actividad estrategia de educación tributaria solicitan computador portátil, entendemos que hacen referencia a los portátiles de procesador core i5 y no a los portátiles para mineros ¿es correcto nuestro entendimiento?

RESPUESTA:

La información corresponde a Computadores portátiles diferentes a los portátiles para mineros que contiene la descripción en Computadores para mineros.

OBSERVACIÓN No 206:

Documento de Referencia Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026
Numeral 9. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA OPERATIVIDAD
Computadores para mineros

Página 116
Pregunta.

Solicitamos a la entidad favor aclarar si los portátiles para mineros deben incluir también el soporte de doble bisagra y el combo de teclado y mouse externos.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Considerando que el soporte de doble bisagra y el combo de teclado y mouse externos, puede facilitar el manejo del portátil, esta consideración la puede incluir el contratista, y no generara costo para la entidad.

OBSERVACIÓN No 207:

*Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026
Numeral 2.4.1 – Experiencia del proponente – literal ix) Soporte logístico
Página 34*

Pregunta:

Solicitamos a la Entidad eliminar como requisito habilitante de experiencia la exigencia que, al menos uno de los contratos aportados, incluya soporte logístico en eventos institucionales tales como ferias, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales. Esta actividad no constituye el objeto principal del presente proceso ni corresponde al núcleo de la experiencia que se pretende verificar, orientada a la ejecución de un modelo de atención ciudadana mediante servicios especializados, soluciones técnicas y tecnológicas, omnicanalidad y gestión de canales. El soporte logístico de eventos es una actividad complementaria y adicional que puede ser contratada, coordinada o suministrada durante la ejecución, sin que su realización previa determine la capacidad de un proponente para operar un modelo de atención al ciudadano.

Mantenerla como condición habilitante puede excluir oferentes con experiencia directamente relacionada y suficiente en atención al ciudadano, Contact Center, BPO, omnicanalidad, PQRS y canales presenciales, telefónicos y virtuales, por una actividad que no es determinante ni esencial frente al objeto contractual. En consecuencia, solicitamos eliminar el literal ix)”

RESPUESTA:

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la secretaria de hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de

atención al territorio y cultura tributaria, las ferias de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Ahora bien, se debe precisar que el Alcance Contractual de un contrato delimita las obligaciones, bienes, plazos y condiciones de tiempo, modo y lugar que las partes se comprometan a desarrollar y cumplir dentro de un contrato.

Por lo anterior, el alcance contractual delimita las actividades que se realizarán y en el Complemento Pliego de Condiciones claramente se establece:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”. el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial en salas fijas o a la atención telefónica/virtual.

Por lo expuesto, se evidencia como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C, toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

La experiencia solicitada en el código UNSPSC 80141900 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos se mantiene como requisito de experiencia habilitante.

OBSERVACIÓN No 208:

*Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026
Numeral 2.4.1 – Otros requisitos habilitantes – literal i) Unidad móvil
Página 34-35*

Pregunta:

Solicitamos a la Entidad eliminar como requisito habilitante de experiencia la obligación de acreditar un contrato que incluya una unidad móvil tipo vehículo automotor de pasajeros clase bus o buseta, o vehículo de carga clase camión de dos o más ejes, con soporte logístico a personas. La utilización previa de una determinada clase de vehículo no guarda una relación directa ni necesaria con el objeto

principal del proceso y no demuestra, por sí misma, experiencia en la ejecución de modelos de atención ciudadana, Contact Center, BPO, omnicanalidad, gestión de PQRS o soluciones tecnológicas. La unidad móvil corresponde a un medio o recurso material para la ejecución de una parte del contrato, no a una experiencia sustancialmente relacionada con el objeto que deba haberse ejecutado previamente.

El propio pliego exige que con la propuesta se presente la información de los vehículos que serán utilizados y permite que estos sean propios o alquilados, lo que permite verificar de manera directa la capacidad real del futuro contratista para disponer de dichos recursos. Por lo anterior, exigir adicionalmente que un contrato anterior haya incorporado exactamente una unidad móvil con dichas características resulta innecesaria para demostrar la idoneidad técnica del proponente y puede limitar la pluralidad de oferentes con experiencia plenamente afín al objeto contractual. En consecuencia, solicitamos eliminar este requisito de la experiencia habilitante y mantener la unidad móvil únicamente como condición de disponibilidad, recurso u obligación para la ejecución del contrato.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

Para la Secretaría Distrital de Hacienda resulta fundamental contar con la disposición inmediata de las unidades móviles desde la firma del contrato, en atención a su misionalidad de recaudo de impuestos y a la estrategia de atención territorial, la cual debe mantenerse de manera permanente durante todo el año.

La exigencia de disponibilidad de los servicios responde a la necesidad de garantizar la inmediatez en la ejecución de las funciones misionales, asegurando la prestación ágil y oportuna orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El cumplimiento del requisito debe realizarse de acuerdo a lo dispuesto en el documento PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026 OTROS REQUISITOS HABILITANTES, numeral ii.

En caso que los vehículos sean alquilados, se deberá acreditar el contrato, convenio u otro documento con el que demuestre la disponibilidad del vehículo.

Por lo anterior se confirma el requisito.

OBSERVACIÓN No 209:

“Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.4.1 – Otros requisitos habilitantes – literal i) Unidad móvil

Página 34-35

Pregunta: 2.4.1 – Experiencia del proponente – literal vi) Tiempo de ejecución / equipos de cómputo y conectividad

Pregunta:

Respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar el alcance del requisito establecido en el literal vi): “Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses. - Experiencia con equipos de cómputo y conectividad”, toda vez que su redacción no permite determinar con claridad si se trata de una condición independiente dentro de la experiencia, si debe ser acreditada por al menos uno (1) de los contratos aportados, o si se pretende que cada uno de los contratos presentados cumpla individualmente con un tiempo de ejecución mínimo de diez (10) meses y, adicionalmente, con experiencia en equipos de cómputo y

conectividad. Teniendo en cuenta que en otros literales del mismo numeral la Entidad indica expresamente cuándo una condición debe ser acreditada por “al menos un contrato”, solicitamos precisar este requisito para evitar interpretaciones restrictivas durante la evaluación. En consecuencia, agradecemos aclarar que basta con que al menos uno (1) de los contratos aportados acredite un tiempo de ejecución no inferior a diez (10) meses y que la experiencia con equipos de cómputo y conectividad pueda acreditarse con ese mismo contrato o con cualquiera de los demás contratos presentados.”

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

RESPUESTA:

Se aclara y complementa la condición solicitada:

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe tener experiencia con equipos de cómputo y conectividad y su ejecución no debe ser inferior a 10 meses.

Ver Complemento Pliego de Condiciones Definitivo numeral 2.4.1 experiencia del proponente.

OBSERVACIÓN No 210:

Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.4.1 – Experiencia del proponente – literal vi) Tiempo de ejecución / equipos de cómputo y conectividad

Página 34

Pregunta:

Solicitamos a la Entidad aclarar el alcance del requisito de omnicanalidad que señala: “Al menos un contrato debe incluir servicios como llamadas inbound/outbound, videollamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales”, toda vez que la expresión “como” puede interpretarse como un listado enunciativo de ejemplos o como la obligación de acreditar la totalidad de los servicios señalados dentro de un único contrato.

Solicitamos precisar que el listado es enunciativo y que la experiencia en omnicanalidad podrá acreditarse mediante los diferentes contratos aportados, sin exigir que un solo contrato contenga simultáneamente todos los canales relacionados.

De manera particular, solicitamos que las ferias virtuales no sean consideradas como una condición obligatoria de la experiencia habilitante, teniendo en cuenta que corresponden a una actividad específica y no constituyen un canal esencial o típico de una operación de Contact Center, BPO o atención ciudadana omnicanal. Mantener todos los elementos como acumulativos dentro de un único contrato podría limitar la participación de proponentes que cuentan con experiencia amplia y directamente relacionada con el objeto contractual.”

RESPUESTA:

Sobre la solicitud referentes a la condición **vi)** Omnicanalidad. Al menos un contrato debe incluir servicios como llamadas inbound/outbound, videollamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales.

Verificado se realiza ajuste

vi) Omnicanalidad. Al menos un contrato debe incluir alguno de los servicios como: llamadas inbound/outbound, videollamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En referencia a la solicitud de eliminación de la condición de ferias nos permitimos informar

Es importante aclarar que la estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la secretaria de hacienda de Bogotá contempla diferentes canales de atención presenciales y no presenciales, de atención al territorio y cultura tributaria, las ferias de servicio son fundamentales en el desarrollo de esta estrategia, por lo que se considera un requisito necesario e indispensable para el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, por lo que no es posible eliminar el requisito solicitado.

Como se evidencia en el alcance estructurado por la Entidad, *“El servicio se prestará a través de canales presenciales, virtuales, telefónico, redes sociales, operaciones de back office y logística. Buscando fortalecer la gestión de la entidad con soluciones técnicas y tecnológicas que permitan mejorar de manera integral la experiencia y participación de los ciudadanos...”*, el contrato no se limita exclusivamente a la orientación presencial o a la atención telefónica/virtual. Por el contrario, contempla como componente estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio, el cual exige al contratista la operación física y el despliegue itinerante en las distintas localidades de Bogotá D.C toda vez que el objeto contractual no se limita a la orientación presencial o telefónica, sino que contempla la operación logística.

Como complemento, se adicionó en el anexo 2 las cifras correspondientes a atención presencial en unidades móviles y ferias.

La experiencia solicitada en el código UNSPSC 80141900 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos se mantiene como requisito de experiencia habilitante.

OBSERVACIÓN No 211:

Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026

Numeral 2.4.1 – Experiencia del proponente – literal v) Contratación de mínimo 200 personas

Página 34

Pregunta

Solicitamos a la Entidad aclarar la forma de acreditación del requisito “Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual)” cuando la experiencia aportada haya sido ejecutada mediante consorcio o unión temporal. Solicitamos confirmar si es correcto nuestro entendimiento que, cuando la certificación del contrato acredite que la operación o campaña contó con mínimo doscientas (200) personas, dicha cantidad de personal será reconocida en su totalidad y no será reducida proporcionalmente al porcentaje de participación del integrante que aporta la experiencia.

Lo anterior, considerando que el porcentaje de participación se utiliza para determinar el valor de experiencia atribuible al integrante, pero no necesariamente debe aplicarse a variables técnicas de la operación, como la cantidad total de personal que efectivamente atendió el contrato. En consecuencia, agradecemos precisar que el requisito se verifica sobre la magnitud real del contrato ejecutado y certificada por el contratante.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Se realiza aclaración de la condición.

v) Experiencia específica- Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual). Por lo menos uno (1) de los contratos debe acreditar la contratación de 200 personas en los canales dispuestos.

Ver Complemento Pliego de Condiciones Definitivo numeral 2.4.1 experiencia del proponente.

OBSERVACIÓN No 212:

*“Documento de Referencia PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026
Numeral 2.4.1 – Experiencia del proponente – contratos ejecutados (terminados)
Página 33
Pregunta*

Respetuosamente solicitamos a la Entidad aclarar si, para efectos de la acreditación de experiencia, podrá aceptarse un contrato que a la fecha de cierre del proceso se encuentre materialmente terminado y cuente con certificación expedida por la entidad contratante que acredite su terminación y ejecución, aun cuando en el RUP vigente figure todavía dentro del apartado de contratos en ejecución por encontrarse pendiente la actualización registral correspondiente.

En estos casos, solicitamos permitir que la condición de contrato terminado pueda complementarse mediante certificación contractual, acta de terminación, acta de liquidación, recibo final u otro documento expedido por la entidad contratante, siempre que el contrato se encuentre registrado en el RUP. Esta aclaración evitaría que diferencias de actualización registral ajenas a la ejecución material del contrato impidan acreditar experiencia que ya se encuentra efectivamente terminada.”

RESPUESTA:

Una vez revisada su observación, es importante precisar que el numeral 2.4.1 Experiencia del proponente del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo establece en la Nota 12 lo siguiente:

“NOTA 12: En caso de que las certificaciones expedidas por los contratantes no contengan la totalidad de información requerida para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el presente de numeral, la Secretaría aceptará que el proponente aporte cualquier otro documento a través del cual se evidencie la información a verificar. Lo anterior, siempre y cuando el documento provenga de la entidad contratante del servicio, tales documentos pueden ser: contrato, acta de inicio u orden de inicio (este documento sólo será válido para efectos de acreditar la fecha de inicio del contrato), anexo de especificaciones técnicas, acta de liquidación, acta de terminación, acta de recibo final, entre otros.

Subrayado fuera de texto.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

**OBSERVACIÓN REALIZADA POR MILENA MARTINEZ DIAZ, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026
A LAS 8:14 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.**

OBSERVACIÓN No 213:

“En atención al Proyecto de Pliego de Condiciones publicado dentro del proceso de selección SDH-LP-0001-2026, y encontrándonos dentro del término para tal fin, de manera respetuosa nos permitimos presentar las siguientes observaciones, encaminadas a fortalecer la estructuración técnica del proceso, garantizar reglas claras para todos los interesados y asegurar que las condiciones de experiencia, capacidad y evaluación guarden relación directa con la naturaleza, magnitud y riesgos de las obligaciones que serán asumidas por el futuro contratista.

De acuerdo a lo anterior, formulamos las siguientes observaciones

**1. CONDICIONES MÍNIMAS DE LAS INSTALACIONES CERCANAS REQUERIDAS PARA LA
EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El numeral 3.6.1 del proyecto de pliegos establece que se otorgaran 5 puntos al proponente que cuente con instalaciones propias o en arriendo, para el servicio de omnicanalidad, que estén ubicados entre 0 y 13 kilómetros de distancia perimetral con relación a la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda ubicada en la Avenida Carrera 30 # 25-90 en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con el rango fijado por la entidad.

Sobre este particular, respetuosamente consideramos conveniente que la Entidad no limite la exigencia exclusivamente a la ubicación geográfica de la instalación, sino que determine igualmente unas condiciones mínimas en materia de área, infraestructura y dotación de las instalaciones con las que cuenta el oferente interesado.

En efecto, la sola acreditación de disponer de una instalación ubicada dentro del radio exigido no garantiza que dicho inmueble cuente con la capacidad operativa y de infraestructura para atender las necesidades derivadas de la ejecución contractual.

Bajo la redacción actual podría acreditarse, por ejemplo, un espacio de cinco (5) metros cuadrados que formalmente satisfaga el requisito de ubicación, pero que resulte materialmente insuficiente para desarrollar las actividades operativas, administrativas o logísticas asociadas al contrato.

Por tal razón, la exigencia debería estar asociada a la funcionalidad real de la instalación, y no exclusivamente a su dirección o localización.

En consecuencia, solicitamos respetuosamente a la SDH modificar el requisito estableciendo, entre otros, que la instalación:

a) tenga un área mínima útil acorde con el número de personas, actividades y recursos que deberán operar desde dicho lugar;

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- b) disponga de puestos de trabajo, mobiliario y condiciones locativas suficientes;*
- c) cuente con conectividad a internet y servicios públicos necesarios para su operación;*
- d) disponga de espacios adecuados para almacenamiento temporal de elementos, equipos o documentación, cuando ello resulte necesario; y*
- e) cumpla las condiciones de seguridad y funcionamiento requeridas para el desarrollo de las actividades asociadas al contrato.*

De considerarlo procedente, sugerimos que la Entidad establezca expresamente un área mínima de al menos 1.000 m², área que deberá encontrarse acreditada mediante los documentos que se deben aportar para acreditar la calidad de propietario, arrendatario, concesionario, locatario

Este ajuste en el requisito ponderable permitiría que la exigencia tenga una finalidad objetiva y verificable y evitaría que se convierta en un requisito meramente formal que no necesariamente mitiga los riesgos que aparentemente pretende atender.

RESPUESTA:

El criterio de ponderación objeto de observación fue diseñado con la finalidad objetiva de buscar la proximidad y accesibilidad geográfica de las instalaciones operativas del proponente respecto a la sede principal de la Entidad (CAD), facilitando así la logística, la reacción oportuna en la atención de contingencias, el desplazamiento del personal de supervisión y la articulación continua entre las partes durante la ejecución contractual.

Las condiciones operativas, de infraestructura, área, conectividad, dotación, seguridad y puestos de trabajo necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio de omnicanalidad se encuentran de manera clara y exhaustiva definidas en las especificaciones técnicas mínimas (Anexo Técnico) del proceso de selección.

Dichas exigencias tienen el carácter de obligatorio cumplimiento para quien resulte adjudicatario del contrato.

La Entidad enfatiza que el hecho de que un proponente obtenga la puntuación por ubicación geográfica no lo exime de cumplir, al momento del inicio y durante toda la ejecución del contrato, con el 100 % de los requerimientos técnicos, humanos, tecnológicos y locativos estipulados en el pliego de condiciones y sus anexos. El cumplimiento de estas condiciones será verificado rigurosamente por la supervisión del contrato.

Por lo anterior, el factor de ponderación fijado se mantiene en los términos previstos en el documento de pliegos de condiciones.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

OBSERVACIÓN No 214:

“2. SOLICITUD DE ACLARACIÓN SOBRE EL REQUISITO DE EXPERIENCIA RELACIONADO CON UN TIEMPO DE EJECUCIÓN NO INFERIOR A DIEZ (10) MESES

El numeral 2.4.1 del proyecto de pliegos dentro de los requisitos de experiencia se establece: “vi) Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses. – Experiencia con equipos de cómputo y conectividad”.

Así las cosas, les solicitamos se aclare el alcance de dicho requisito, ya que bajo la redacción utilizada permite al menos dos interpretaciones posibles, así:

- i) que todos los contratos aportados para acreditar la experiencia deban acreditar individualmente un término de ejecución no inferior a diez (10) meses; o*
- ii) que la duración mínima de diez (10) meses sea exigible únicamente respecto del contrato mediante el cual se pretenda acreditar la experiencia relacionada con equipos de cómputo y conectividad.*

Esta diferencia tiene efectos sustanciales sobre la estructuración de las ofertas y la determinación de la experiencia habilitante, motivo por el cual resulta necesario eliminar cualquier posibilidad de interpretación subjetiva durante la evaluación.

La Ley 80 de 1993 exige que los pliegos contengan reglas claras y completas que permitan la elaboración de ofrecimientos comparables y que no induzcan a error a los participantes.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad precisar expresamente en el pliego definitivo a cuál de las experiencias exigidas se encuentra asociado el requisito de ejecución mínima de diez (10) meses, para lo cual, si es solamente para la experiencia de equipos cómputo y conectividad, les solicitamos igualmente que este requisito se deba acreditar en al menos 2 contratos, tal y como estaba en el proceso adelantado en la vigencia 2025 bajo el número SDH-LP-0006-2025.”

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación recibida se realiza la aclaración en el numeral vi del documento pliego de condiciones

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe ser mínimo de 10 meses en ejecución, es el Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses. y Experiencia con equipos de cómputo y conectividad.

Ver el numeral 2.4.1 del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No 215:

3. ACLARACIÓN SOBRE EL NÚMERO DE CONTRATOS CON LOS CUALES PUEDE ACREDITARSE LA EXPERIENCIA DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMO 200 PERSONAS PARA ATENCIÓN CIUDADANA

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El numeral 2.4.1 del proyecto de pliegos dentro de los requisitos de experiencia se establece: “v) Experiencia específica – Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual)”.

Así las cosas, no resulta suficientemente claro si las doscientas (200) personas requeridas deben encontrarse vinculadas dentro de un único contrato, o si dicha condición puede acreditarse mediante la sumatoria de varios contratos.

Esta precisión resulta indispensable, puesto que los dos escenarios corresponden a condiciones de experiencia sustancialmente diferentes.

Acreditar la administración simultánea de doscientas (200) personas dentro de un único contrato puede demostrar capacidad para manejar operaciones de determinada dimensión y complejidad.

Por el contrario, permitir sumar indistintamente cantidades de personal provenientes de múltiples contratos ejecutados en diferentes momentos no necesariamente demuestra la misma capacidad operacional.

Por lo tanto, les solicitamos aclarar que esta experiencia debe acreditarse en un solo contrato, como creemos es lo que pretende la entidad, pero que en la redacción lo anterior, no es lo suficientemente claro.”

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación recibida, se realiza la aclaración en el numeral v del documento Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

v) Experiencia específica- Contratación de mínimo 200 personas para atención ciudadana (presencial, telefónica o virtual). Por lo menos uno (1) de los contratos debe acreditar la contratación de 200 personas en los canales dispuestos.

Ver el numeral 2.4.1 del Complemento Pliego de Condiciones Definitivo.

OBSERVACIÓN No 216:

“4. EXPERIENCIA RELACIONADA CON OPERACIÓN DE CORRESPONSALES BANCARIOS

Teniendo en cuenta que el proyecto de pliegos establece que se debe acreditar un acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora aprobada por la secretaria Distrital de Hacienda, para habilitar ventanillas bancarias extendidas y corresponsales bancarios en los puntos que sean requeridos por la entidad, consideramos que por la relevancia de esto, la SDH debería solicitar como requisito técnico habilitante demostrar transacciones como corresponsal bancario, dado que dentro del objeto contractual tiene la prestación de servicios relacionados con corresponsalía bancaria y las responsabilidades operativas asociadas al manejo de transacciones.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por consiguientes, consideramos que no es suficiente demostrar contar con un acuerdo o convenio vigente con una entidad bancaria, sino que debe acreditarse una operación efectiva y representativa, medida tanto por volumen transaccional como por cuantía contractual.

En consecuencia, solicitamos incorporar como un requisito habilitante técnico que se acredite la operación de corresponsales bancarios, con un volumen mínimo acumulado de tres mil (3.000) transacciones y cuyo valor, individual o acumulado, corresponda como mínimo al diez por ciento (10 %) del presupuesto oficial del presente proceso.

La inclusión de un volumen mínimo de transacciones permitiría verificar que la experiencia aportada corresponde a una operación real y materialmente relevante y no simplemente a la existencia formal de un contrato cuyo nivel operativo pudiera haber sido marginal, ya que en la práctica de acuerdo a lo indicado en el anexo técnico el recaudo y las transacciones son responsabilidad del contratista, por lo tanto, quien pretenda participar en el proceso debe demostrar idoneidad en esto.”

RESPUESTA:

La exigencia de un convenio vigente o acuerdo con una entidad bancaria, junto con los correspondientes códigos de recaudo, tiene como finalidad verificar que el proponente cuenta con la experiencia formal, la integración tecnológica y el aval de una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y confirmada como una entidad recaudadora aprobada por la entidad, para operar canales de recaudo y corresponsal bancario. La sola existencia y validez de dicho convenio demuestra que el oferente cumple con las exigencias de regulación, trazabilidad, seguridad de la información y cumplimiento normativo exigidos.

Mediante la certificación de contratos ejecutados identificados con los códigos UNSPSC definidos en el pliego de condiciones se considera la verificación de la ejecución y experiencia.

El cumplimiento de los indicadores, volumen operativo y gestión efectiva del recaudo y transacciones a los que hace referencia el Anexo Técnico se exige y evalúa de manera rigurosa durante la etapa de ejecución del contrato. El contratista adjudicatario deberá garantizar la idoneidad técnica e infraestructura exigida, la cual estará sujeta a la supervisión y seguimiento permanente de la Entidad.

Por lo anterior, no es de aceptación su observación.

OBSERVACIÓN No 217:

“5. CRITERIO PONDERABLE “FERIA PRESENCIAL TIPO 1” – ACREDITACIÓN DE EXPERIENCIA EN EVENTOS DE ALTA COMPLEJIDAD

“El numeral 3.6.1 del proyecto de pliegos establece que se otorgaran 3 puntos al proponente que presente con la propuesta, diligencie y firme el Anexo No. 8 en el cual manifieste que, en caso de llegar a ser el adjudicatario del proceso, durante la ejecución del contrato y cada vez que se requiera, dispondrá un espacio para ubicar la carpa o una instalación dentro de un espacio cerrado para el

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

desarrollo de ferias presenciales tipo 1 que esté ubicado entre 0 y 5 kilómetros de distancia perimetral con relación a la sede principal de la Secretaría Distrital de Hacienda ubicada en la Avenida Carrera 30 # 25-90 en la ciudad de Bogotá.

De acuerdo a lo anterior, consideramos que el otorgamiento del puntaje debería permitir identificar una ventaja objetiva en términos de calidad y capacidad técnica del proponente y no limitarse exclusivamente a la presentación de un compromiso futuro de cumplimiento.

La organización y ejecución de eventos con asistencia masiva involucra elementos significativamente diferentes a los de un evento ordinario, tales como planeación logística, control de aforos, seguridad, atención de contingencias, coordinación de proveedores, gestión de riesgos, movilidad, primeros auxilios y articulación con autoridades distritales.

En Bogotá, el Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público –SUGA– constituye precisamente el mecanismo mediante el cual se articulan las diferentes entidades distritales para evaluar y autorizar esta clase de eventos.

Por ello, consideramos que existe una relación directa entre la experiencia previa en eventos de alta complejidad y la mayor capacidad técnica para desarrollar adecuadamente este componente del contrato.

En consecuencia, solicitamos se estudie la viabilidad de modificar el criterio ponderable para establecer que el puntaje correspondiente a la Feria Presencial Tipo 1 sea otorgado al proponente que, adicionalmente a comprometerse con las condiciones técnicas previstas por la Entidad, acredite experiencia en la planeación, organización, producción y/o ejecución de al menos un (1) evento de alta complejidad con asistencia igual o superior a tres mil (3.000) personas, respecto del cual haya sido necesaria la gestión y obtención de los permisos, registros y/o autorizaciones exigibles a través del Sistema SUGA o del sistema equivalente de la respectiva jurisdicción, la cual, debe ser diferente a lo contratos acreditados como experiencia habilitante

De esta manera, el criterio ponderable mediría una verdadera condición adicional de calidad asociada con la experiencia comprobada en operaciones de alta complejidad, dado que implementar el evento requerido por la entidad, requiere cierta idoneidad y experticia en eso, dado que se debe tramitar necesariamente el permiso ante el SUGA por ser eventos de alta complejidad.”

RESPUESTA:

Mediante la certificación de contratos ejecutados identificados con los códigos UNSPSC definidos en el Complemento Pliego de Condiciones, se considera la verificación de la ejecución y experiencia en la planeación y desarrollo de Ferias.

El trámite y la obtención de los permisos, autorizaciones y registros correspondientes ante el Sistema Único de Gestión para la Aglomeración de Público (SUGA) o las autoridades competentes constituyen una obligación contractual de obligatorio cumplimiento para el contratista adjudicatario en el momento

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

en que se proyecte la realización del evento, de acuerdo con el Anexo Técnico del proceso. Dicho cumplimiento será objeto de estricto seguimiento y verificación por parte de la supervisión del contrato.

El cumplimiento de los requisitos necesarios para la ejecución de los eventos presenciales a los que hace referencia el Anexo Técnico se exige y evalúa de manera rigurosa durante la etapa de ejecución del contrato. El contratista adjudicatario deberá garantizar la idoneidad técnica e infraestructura exigida, la cual estará sujeta a la supervisión y seguimiento permanente de la Entidad.

Por lo anterior, no es de aceptación su observación.

OBSERVACIÓN No 218:

“6. ACLARACIÓN DEL ANEXO 4 – COMPROMISO AMBIENTAL

Revisados los documentos publicados por la Entidad, se evidencia que el Anexo 4 hace referencia a un “Compromiso Ambiental”; sin embargo, al revisar las condiciones establecidas en el Proyecto de Pliego relacionadas con los factores de evaluación, se advierte que esta condición no está fijada en el proyecto de pliegos y que se hace referencia a ofertar un Plan de Incentivos y Bienestar.

Por lo anterior, les solicitamos unificar el Anexo 4 con lo exigido como criterios de ponderación técnica de calidad.

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación recibida, se procede a realizar la unificación de la información en el formato Anexo 4 requisitos de ponderación.

Ver documento Definitivo

OBSERVACIÓN No 219:

“7. METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES DE PROPONENTES PLURALES

El numeral 2.3.2 del proyecto de pliegos establece que los indicadores financieros para proponentes plurales se calculan bajo la suma de la composición de cada componente del integrante.

Así las cosas, les solicitamos revisar la metodología prevista en los documentos del proceso para el cálculo de indicadores de proponentes plurales, de manera que la evaluación refleje adecuadamente la participación económica y responsabilidad que cada integrante tendrá dentro de la estructura plural. Colombia Compra Eficiente reconoce diferentes metodologías para el cálculo de indicadores de proponentes plurales y ha señalado que aquellas que incorporan la ponderación de acuerdo con el porcentaje de participación permiten valorar la contribución financiera de cada integrante en proporción a su participación efectiva dentro del proponente.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En ese sentido, solicitamos que para el presente proceso la Entidad analice y, de considerarlo técnicamente procedente, adopte una metodología en la cual los componentes financieros y organizacionales sean ponderados de acuerdo con el porcentaje de participación de cada integrante del consorcio o unión temporal, ya que esto garantizaría que cada integrante en proporción a las responsabilidades que asume cuente con la solidez financiera.

La utilización de una metodología proporcional permitiría evitar escenarios en los cuales un integrante con una participación marginal dentro de la futura ejecución contractual termine determinando de manera desproporcionada la capacidad financiera u organizacional del proponente plural.

Asimismo, generaría correspondencia entre: participación contractual + responsabilidad operacional + capacidad financiera aportada.”

RESPUESTA:

Con el fin de atender la observación de carácter financiero planteada por el posible proponente arriba señalado, La Entidad no acepta la observación y considera oportuno precisar lo siguiente:

De acuerdo con los lineamientos dados en el “Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación” expedido por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, las entidades son autónomas en establecer la metodología para la verificación de la capacidad financiera y organizacional.

Igualmente, las Uniones temporales y los Consorcios son convenios de asociación (no son personas jurídicas) que permiten a sus miembros organizarse mancomunadamente para la celebración y ejecución de un contrato con el Estado, sin que por ello pierdan su individualidad jurídica y asumen un grado de responsabilidad solidaria en el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Bajo el entendido de que, estas figuras no se crearon legalmente para que unieran capacidades sino esfuerzos de gestión, la entidad evalúa de manera equitativa la situación financiera de todos los integrantes ya que cada uno de ellos asume su propia responsabilidad en la ejecución de un determinado proyecto.

Por lo anteriormente expuesto, no se acepta la observación y la Entidad conserva la metodología para la verificación de la capacidad financiera y organizacional en los casos de proponentes plurales.

OBSERVACIÓN No 220:**8. ACLARACIÓN SOBRE EL ALCANCE DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, PQRS, ACCIONES DE TUTELA Y OPERACIÓN DE QUIOSCOS**

Revisados los documentos que integran el Proyecto de Pliego de Condiciones y teniendo en cuenta las actividades asociadas a la atención ciudadana previstas dentro del alcance contractual, les solicitamos

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

precisar de manera expresa y detallada el alcance de las responsabilidades que serán asumidas por el futuro contratista frente a la recepción, gestión, elaboración, validación y emisión de respuestas dirigidas a los ciudadanos y usuarios de los diferentes canales de atención.

La precisión solicitada resulta especialmente relevante, toda vez que desde el punto de vista operativo, jurídico y económico existe una diferencia sustancial entre:

- i) recibir y registrar una solicitud ciudadana;*
- ii) clasificarla y direccionarla al área competente;*
- iii) brindar información previamente parametrizada o definida por la Entidad;*
- iv) proyectar materialmente una respuesta;*
- v) efectuar análisis jurídicos o técnicos para elaborar la respuesta;*
- vi) aprobar o validar su contenido; y*
- vii) suscribir, emitir o notificar formalmente la respuesta en nombre de la Entidad.*

Estas actividades comportan niveles de responsabilidad sustancialmente distintos y, por consiguiente, requieren perfiles profesionales, controles, recursos humanos, procedimientos y estructuras de costos diferentes.

En ese sentido, resulta necesario que los documentos definitivos del proceso permitan establecer con absoluta claridad hasta dónde llega la responsabilidad del contratista y desde qué punto comienza la responsabilidad exclusiva de la SDH, por lo que se hace necesario que la entidad aclare:

¿Quién es el responsable de responder, quejas, peticiones, reclamos y tutelas?

¿Hay un equipo por parte de la entidad o es responsabilidad del contratista?

¿Si es responsabilidad del contratista está este equipo esta cuantificado y tenido en cuenta en la oferta económica?"

RESPUESTA:

Los 37 puestos de trabajo señalados en el numeral 4.1 del anexo técnico, corresponden únicamente a la infraestructura física que la Secretaría Distrital de Hacienda pondrá a disposición del contratista (espacio físico, escritorios, sillas y descansa pies). No constituyen una capacidad operativa mínima de agentes simultáneos ni un límite a la operación.

El equipo base sugerido para el inicio del contrato es el definido en el numeral 4.1: la célula de trabajo del Back Office. Conforme a la nota del mismo numeral, el contratista deberá dimensionar la capacidad necesaria para cumplir los ANS.

El numeral 4.1 del anexo técnico, establece que el Back Office se ubica en las instalaciones de la Secretaría "y del contratista". Por tanto, el contratista podrá disponer de infraestructura adicional propia para atender incrementos de demanda, sin costo para la Entidad. En ese caso deberá garantizar a su cargo la conectividad, ya que el canal dedicado solo lo provee la SDH en sus instalaciones. También deberá garantizar el acceso a los sistemas SAP/CM y Bogotá Te Escucha (BTE), las condiciones de seguridad de la información y la trazabilidad exigidas en el Anexo. Adicionalmente, el numeral 7.9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

permite implementar de forma gradual el trabajo en casa para este equipo, previa autorización de la Entidad.

b. En el numeral 4.1, la Entidad establece un equipo mínimo de trabajo y, a su vez, señala que el proveedor deberá dimensionar la capacidad operativa necesaria para cumplir los ANS, indicando que el número de agentes puede aumentar o disminuir dependiendo de la demanda.

En este sentido, considerando que determinados perfiles especializados tienen obligaciones permanentes dentro de la estructura operativa, se solicita aclarar si la disponibilidad de dichos perfiles se encuentra incluida dentro de las unidades de medida y valores asociados a la operación del Back Office, o si su suministro y permanencia serán objeto de reconocimiento económico independiente."

RESPUESTA:

El costo de los perfiles que integran la estructura operativa del Back Office para los perfiles de staff (coordinador, supervisor, minero de datos) se pagaran según la tabla n° 4 de precios unitarios. Los agentes deberán estar incluidos en los valores unitarios ofertados para las unidades de medida del numeral 4.2.8 del anexo técnico CE y logístico.

Lo anterior es coherente con el numeral 2.5 del Pliego de condiciones. Según ese numeral, el valor unitario de cada ítem debe incluir la totalidad de los costos directos e indirectos, fijos y variables, incluidos salarios y prestaciones del personal ofrecido. También es coherente con la obligación específica No. 1, según la cual el contratista asume todos los gastos que demande la ejecución, incluidos en la oferta económica.

C. *En lo establecido en el numeral 4.2.5.3, se establece que cuando el Back Office determine que no está en capacidad de dar respuesta, o que no es responsable de atender la PQRSFD o trámite, la solicitud será asignada en SAP/CRM a la dependencia responsable.*

Por lo anterior, se solicita aclarar cómo será contabilizada y reconocida una gestión de devolución cuando, después de ser trasladada a la dependencia competente, la solicitud sea nuevamente devuelta al Back Office por causas no atribuibles al contratista, y si dicha gestión será considerada como una nueva actuación susceptible de reconocimiento o si hará parte de la gestión inicialmente realizada."

RESPUESTA:

No se acoge la observación. De acuerdo con el numeral 4.2.5.3 del Anexo Técnico CE y logístico, la devolución procede "una vez realizado un análisis detallado de la solicitud". Es decir, antes de asignar la solicitud a otra dependencia en SAP/CM, el Back Office debe verificar con suficiencia su competencia, su capacidad de respuesta y el área responsable. Así lo exige también el numeral 4.2.4 del anexo técnico, al validar la competencia del trámite en la Entidad.

En consecuencia, la gestión de devolución se reconocerá una sola vez por radicado, a través del ítem 21 "PQRS Devolución" de la oferta económica. Si el radicado regresa posteriormente al Back Office, cualquiera que sea la causa, ese reingreso no se considerará una nueva actuación susceptible de

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

reconocimiento económico. El numeral 4.2.8 del anexo técnico, establece que las unidades de medida se pagan "por única vez", y que el pago procede por cada trámite efectivamente gestionado y validado por la Entidad.

Adicionalmente, reconocer más de un pago por un mismo radicado implicaría pagar dos veces por un mismo servicio. Esto contraría los principios de economía y responsabilidad que rigen la contratación estatal (artículos 23, 25 y 26 de la Ley 80 de 1993), así como el deber de la Entidad de velar por la correcta ejecución de los recursos públicos y de pagar únicamente los servicios efectivamente prestados (artículo 4 de la misma ley). La trazabilidad de la devolución y de su eventual reintegro deberá quedar registrada en el CRM del contratista, conforme al numeral 4.2.5.7 del anexo técnico.

d. Acorde al numeral 4.2.4, cuando no se cuenta con información suficiente, la solicitud se remite a la dependencia competente, la cual deberá suministrar los insumos necesarios para la elaboración de la respuesta. Asimismo, el numeral 4.2.5.2, contempla el escalamiento a las dependencias cuando se requieran insumos.

Por lo anterior, se solicita aclarar cuál será el plazo máximo con que contarán las dependencias de la Entidad para suministrar los insumos requeridos y cómo se tratarán, para efectos de los indicadores de oportunidad, aquellos casos en los que la demora de la dependencia competente impida al contratista proyectar o emitir oportunamente la respuesta."

RESPUESTA:

El seguimiento de estos casos se hará mediante el estado "Pendiente insumo (Pendiente respuesta área)" previsto en el numeral 4.2.5.7 del anexo técnico CE y logístico. Ese estado permite medir con trazabilidad el tiempo que la solicitud permanece a cargo de la dependencia. El contratista deberá efectuar el escalamiento dentro de los dos (2) días hábiles de análisis y clasificación, y hacer seguimiento y alertas tempranas a través del minero de datos y el supervisor.

"Las solicitudes cuyo término legal se venza exclusivamente por la falta de entrega oportuna del insumo por parte de la dependencia competente no se imputarán al contratista en el indicador de oportunidad del numeral 4.2.6 del anexo técnico CE y logístico. Para ello, el contratista deberá haber realizado el escalamiento dentro del plazo previsto y demostrarlo con la trazabilidad del estado 'Pendiente insumo' en el CRM del contratista.

e. El numeral 4.2.6.2 "Indicador de oportunidad para solicitudes asignadas oportunamente", el indicador mide el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y establece una meta del 100%.

No obstante, el mismo Anexo Técnico contempla que determinadas solicitudes requieren insumos de las dependencias competentes de la Entidad. Por lo anterior, se solicita aclarar si para efectos del cálculo del indicador serán excluidos o tratados de manera diferenciada los tiempos durante los cuales la solicitud se encuentre pendiente de información, concepto o insumo cuya entrega dependa exclusivamente de la Entidad, cuando dicha circunstancia imposibilite materialmente el cumplimiento del término legal por parte del contratista."

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

No se imputará al contratista el incumplimiento del indicador de oportunidad cuando ocurran condiciones:

- El vencimiento del término legal obedezca exclusivamente a la falta de entrega oportuna de información, concepto o insumo por parte de una dependencia de la Entidad.
- El contratista haya realizado el escalamiento en el tiempo previsto.
- El contratista demuestre, mediante la trazabilidad del CRM del contratista (estado "Pendiente insumo" con fechas de escalamiento y de respuesta), que esa circunstancia le impidió materialmente cumplir.

Estos casos se excluirán del cálculo del indicador y se reportarán de forma diferenciada en el reporte de cumplimiento de ANS.

F. En el numeral 4.2.4, el Back Office cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles para revisar y realizar las reasignaciones correspondientes. A su vez, el numeral 4.2.6.2, establece que la oportunidad se mide respecto del término legal aplicable a cada requerimiento.

Por lo anterior, se solicita aclarar desde qué momento comienza a contabilizarse la responsabilidad del contratista frente al indicador de oportunidad y cómo se tratarán las solicitudes que sean asignadas al Back Office cuando ya hayan consumido una parte significativa del término legal debido a los tiempos transcurridos antes de su asignación."

RESPUESTA:

La responsabilidad del contratista inicia con la asignación de la solicitud al Back Office en los sistemas de gestión de la Entidad (SAP/CM y Bogotá Te Escucha - BTE). Así lo establece el numeral 4.2 del anexo técnico, según el cual el modelo de operación "inicia desde la asignación de la solicitud en término y/o vencida". Los dos (2) días hábiles de revisión y reasignación del numeral 4.2.4 del anexo técnico, hacen parte de la gestión del Back Office y se cuentan desde esa asignación.

El Anexo ya diferencia las solicitudes que llegan con parte del término consumido, mediante tres escenarios con indicadores distintos:

- Asignadas oportunamente: se miden frente al término legal, con meta del 100%.
- Con vencimiento cercano: se miden por su gestión dentro del término legal desde la asignación, con meta de al menos 95%.
- Asignadas vencidas: se miden por su gestión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la asignación en SAP/CM, con meta del 100%

g. En el numeral 4.2.6.4, página 38, se establece que las solicitudes con vencimiento cercano son aquellas cuyo plazo legal está próximo a vencer, utilizando como referencia "≤ 2 o 3 días hábiles, según definas".

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por lo anterior, se solicita a la Entidad precisar contractualmente cuál será el número exacto de días hábiles que determinará la condición de “vencimiento cercano”, así como el procedimiento mediante el cual se identificará, priorizará y notificará al contratista este tipo de solicitudes, evitando que la definición quede sujeta a determinación posterior durante la ejecución contractual.”

RESPUESTA:

Se realiza modificación en el anexo técnico en el numeral 4.2.6.4 dejando claridad desde que día se determina "vencimiento cercano".

Solicitudes con vencimiento cercano: aquellas cuyo plazo legal está próximo a vencerse (a 3 días hábiles de su vencimiento).

h. En el numeral 4.2.6.5, la Entidad establece que la calidad mide el porcentaje de respuestas que cumplen los criterios definidos en el control de calidad.

Por lo anterior, se solicita aclarar el alcance económico de la penalización asociada a un eventual incumplimiento del indicador de calidad, específicamente si el porcentaje o valor afectado corresponde únicamente a la respuesta individual en la cual se identifica el hallazgo, al conjunto de respuestas objeto de revisión o al total de la facturación correspondiente al servicio de Back Office durante el período evaluado, toda vez el indicador contempla “100% del servicio”.

RESPUESTA:

La expresión "se penalizarán en un 100% del valor del servicio" se refiere al valor unitario del servicio (radicado) en el cual se identifique el error crítico en la auditoría posterior al envío de la respuesta. Es decir, no se reconoce el pago de esa gestión individual. No afecta el conjunto de respuestas revisadas ni el total de la facturación del Back Office del período.

OBSERVACIÓN No 221:

“9. INSUMOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS QUIOSCOS

Respecto de los quioscos previstos para la prestación del servicio, solicitamos precisar de manera integral la distribución de responsabilidades relacionada con la provisión, suministro y reposición de los insumos necesarios para su operación, por lo que les solicitamos indicar quién será responsable de suministrar los insumos de papelería y oficina de dichos quioscos.

Lo anterior resulta indispensable puesto que la obligación genérica de mantener los quioscos permanentemente operativos podría implicar para el contratista una obligación económica de cuantía indeterminada si la Entidad no suministra información suficiente respecto del consumo esperado.”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Según la información histórica que se encuentra en el Anexo 2 Cantidad de contribuyentes atendidos en los diferentes canales, se muestra el uso de los quioscos, para lo que es necesario que el contratista cubra todos los insumos correspondientes a la utilización y disposición del servicio, para garantizar el correcto funcionamiento. El contratista deberá prever estos recursos en el costo mensual definido.

OBSERVACIÓN No 222:

“11. VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Sobre la validación de identidad, se solicita aclarar cuáles serán específicamente los aplicativos, interfaces, mecanismos de autenticación y accesos que serán puestos a disposición del contratista por parte de la Entidad para realizar dicha integración, así como precisar el tratamiento de aquellos eventos en los que la indisponibilidad, restricción de acceso o inconsistencia de los sistemas institucionales genere un resultado de validación fallido y pueda impactar los indicadores asociados a quejas o calidad del servicio.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la verificación y validación de identidad de los usuarios se realizará de manera directa utilizando los aplicativos e infraestructura tecnológica propios de la Entidad.

La Entidad proveerá al contratista los accesos necesarios a sus aplicativos propios a través de servicios web / APIs de consulta interna o mediante perfiles de acceso seguro (VPN / autenticación corporativa) a los entornos institucionales.

Las credenciales, parámetros de red y la documentación de acceso a los aplicativos propios serán entregados formalmente al contratista durante la fase de empalme e inicio de la ejecución contractual. Considerando que el contratista no tiene control sobre la infraestructura propia de la Entidad:

Cualquier falla, caída del servicio, lentitud, restricción de acceso o inconsistencia en las bases de datos de los aplicativos propios de la Entidad se considerará una causa no imputable al contratista, al igual las transacciones o intentos de validación que resulten fallidos o no puedan completarse debido a indisponibilidades en los aplicativos propios de la Entidad serán excluidos del cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y no impactarán negativamente las métricas de calidad.

Sin embargo, producida la falla en el aplicativo propio, el contratista reportará de inmediato la novedad a la Entidad para la generación del ticket correspondiente.

OBSERVACIÓN No 223:

“12. TELEFÓNICO

a. *En el numeral 1.5, literal f), página 4, la Entidad señala que la línea de atención ciudadana cuenta con cuatro (4) opciones de autogestión y/o apoyo de asesoría personalizada. Por lo anterior, se solicita*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

a la Entidad precisar cuáles son las cuatro opciones de autogestión actualmente previstas y cuáles deberán ser implementadas, administradas o parametrizadas por el contratista, indicando si estas podrán ser modificadas durante la ejecución contractual.

RESPUESTA:

De acuerdo con la configuración actual de la línea 601 3385000, el IVR dispone de una (1) opción principal y cero (0) subopciones. Esta configuración corresponde a la situación actual y podrá ser objeto de parametrización o modificación durante la ejecución contractual, de acuerdo con las necesidades de atención, campañas, servicios, trámites y lineamientos que determine la Secretaría Distrital de Hacienda.

En consecuencia, la Entidad realizará el ajuste correspondiente en el Anexo Técnico para eliminar la inconsistencia relacionada con la referencia a cuatro (4) opciones de autogestión y armonizarla con las condiciones establecidas para el servicio IVR.

b. Según el numeral 3.6, el sistema deberá permitir la derivación de usuarios entre diferentes niveles y canales de atención y deberá garantizar la interoperabilidad requerida. A su vez, el Anexo Técnico contempla servicios de mensajería SMS con pago por mensaje enviado.

Por lo anterior, se solicita aclarar si los mensajes SMS, correos electrónicos u otros servicios de mensajería que eventualmente se originen como consecuencia de los flujos IVR hacen parte integral del servicio de IVR o si serán reconocidos y facturados de acuerdo con la unidad de medida específica establecida para cada servicio de mensajería.

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los servicios de mensajería que se generen como consecuencia de los flujos o funcionalidades del IVR y que cuenten con una unidad de medida e ítem específico dentro del tarifario del proceso serán reconocidos de manera independiente, de acuerdo con las cantidades efectivamente utilizadas y las condiciones económicas establecidas para cada servicio.

En consecuencia, cuando dentro de un flujo del IVR se origine, por ejemplo, el envío de un mensaje SMS, dicho consumo se entenderá incluido automáticamente dentro del valor del servicio de IVR cuando el tarifario contemple un ítem específico para el servicio de mensajería. El reconocimiento se

realizará conforme a la unidad de medida correspondiente, respecto de los mensajes efectivamente generados y validados durante la operación.

“13. CHATWEB Y WHATSAPP

a. El numeral 1.5, literal h), página 5, la atención de sesiones de chat se realizará mediante la plataforma que disponga el contratista.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por lo anterior, se solicita aclarar si la plataforma de Webchat será suministrada, licenciada, administrada y soportada integralmente por el contratista y si su integración con la página web de la Entidad será igualmente responsabilidad del contratista, precisando los requerimientos técnicos que deberá proporcionar la Entidad para dicha integración.

RESPUESTA:

La entidad informa que se procedió aclarar la información descrita en el numeral h. Atención de sesiones de Chat.

“b. La Entidad señala que los números de WhatsApp serán provistos por ella, pero establece expresamente que el contratista deberá asumir el costo total de las conversaciones y cualquier costo derivado del uso de la aplicación.”

Por lo anterior, se solicita aclarar cuales son las condiciones o criterios que considera la entidad para que en la unidad de medida establezca que “Se precisa que la SDH podrá asumir el costo de la operación del servicio de Whatsapp de ingreso por conversación.”.

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los números oficiales de WhatsApp utilizados para la prestación del servicio serán provistos por la Secretaría Distrital de Hacienda. No obstante, corresponde al contratista garantizar la disponibilidad, operación y gestión tecnológica del canal de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

Frente a los costos asociados al servicio de WhatsApp de ingreso, la Entidad precisa que estos deberán ser reconocidos de acuerdo con la unidad de medida y los precios unitarios establecidos en los documentos económicos del proceso, respecto de las conversaciones o consumos que efectivamente se generen durante la ejecución y sean validados por la supervisión del contrato.

En este sentido, la expresión “la SDH podrá asumir el costo de la operación del servicio de WhatsApp de ingreso por conversación” debe entenderse en el marco del mecanismo de reconocimiento económico establecido en el tarifario del proceso y no como la asunción directa e independiente por parte de la SDH de los costos del proveedor tecnológico, utilizado para la prestación del servicio.

Por tanto, será responsabilidad del contratista contemplar dentro del valor unitario ofertado todos los costos directos e indirectos necesarios para la prestación del servicio de WhatsApp de ingreso, incluidos

aquellos asociados al uso de la plataforma, mensajería, broker o demás componentes tecnológicos que resulten necesarios, según corresponda. La Entidad reconocerá económicamente el servicio conforme a las unidades efectivamente ejecutadas, validadas y facturadas bajo el respectivo ítem del tarifario.

En consecuencia, el contratista asume frente a sus proveedores los costos necesarios para garantizar la operación del canal y la SDH reconoce al contratista las unidades efectivamente ejecutadas mediante el precio unitario ofertado para el servicio correspondiente.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

“C. Según el numeral 3.2.1, páginas 22-23, se establece que el contratista deberá utilizar el broker o canal de mensajería que la Entidad posea o proporcione para las conversaciones de WhatsApp.

Por lo anterior, se solicita aclarar si durante la ejecución contractual la Entidad podrá disponer el cambio del broker utilizado y, en caso afirmativo, si los desarrollos, integraciones, migraciones, pruebas y actividades técnicas derivadas de dicho cambio se encuentran incluidos en el alcance ordinario del contrato o serán reconocidos como horas de desarrollo.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que, para la prestación del servicio de WhatsApp, el contratista deberá utilizar el broker o canal de mensajería que la Secretaría Distrital de Hacienda disponga o autorice, conforme a las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

Durante la ejecución contractual, la Entidad podrá requerir el cambio del broker cuando existan razones técnicas, operativas, de seguridad, continuidad del servicio o relacionadas con las condiciones de prestación del canal. En todo caso, dicha modificación deberá ser previamente informada al contratista con el propósito de analizar las actividades técnicas necesarias para su implementación.

Las actividades de configuración, parametrización e integración inicial necesarias para poner en funcionamiento el servicio de WhatsApp conforme a las condiciones establecidas desde el inicio en el Anexo Técnico deberán entenderse comprendidas dentro del alcance base de la solución y, por tanto, no generarán un reconocimiento adicional mediante horas de desarrollo.

No obstante, cuando durante la ejecución contractual la SDH determine un cambio de broker y este implique desarrollos, nuevas integraciones, migraciones, adecuaciones o configuraciones adicionales que no correspondan al alcance base originalmente exigido, el contratista deberá presentar previamente a la supervisión el análisis técnico del requerimiento, su alcance, las actividades necesarias, los entregables y la estimación de las horas de desarrollo requeridas.

En estos casos, las actividades adicionales podrán ser reconocidas mediante el ítem de horas de desarrollo previsto en el proceso, previa evaluación y autorización expresa de la supervisión y únicamente respecto de las actividades que efectivamente excedan las obligaciones inicialmente contempladas en el alcance contractual.

OBSERVACIÓN No 224:

“a. En el numeral 3.3 la entidad establece que el contratista prestará el servicio a través de una plataforma de gestión de redes sociales amigable y de fácil acceso, garantizando su funcionamiento en equipos de cómputo y dispositivos móviles (tablets y smartphones).

Por lo anterior, se solicita aclarar en cuáles actividades específicas de la operación de redes sociales se requiere el uso de dispositivos móviles como tablets, teléfonos inteligentes u otros equipos portátiles,

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

así como precisar si se contempla que los agentes asignados a redes sociales desarrollen actividades de atención directamente en territorio.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que, esta condición no implica que los agentes asignados al canal de redes sociales deban desarrollar de manera ordinaria actividades de atención presencial o directamente en territorio, ni que deban desplazarse a ferias, unidades móviles, puntos de atención u otros lugares para prestar desde allí el servicio de redes sociales.

La gestión ordinaria del canal se realizará mediante la plataforma tecnológica dispuesta por el contratista, desde los puestos y condiciones establecidos para la operación. La capacidad de funcionamiento en dispositivos móviles busca permitir que la herramienta mantenga sus funcionalidades de acceso y gestión en diferentes tipos de dispositivos, cuando las necesidades operativas así lo requieran, sin modificar por ello la naturaleza del canal ni las condiciones de prestación del servicio.

Se contempla la opción de atención integral como en los demás canales de atención por parte de los agentes de redes sociales, que podrá desarrollarse en los canales presenciales o no presenciales.

“b. El apartado correspondiente al servicio de agendamiento, página 31, el Anexo Técnico establece que el servicio podrá ser provisto por la Secretaría de Hacienda de Bogotá y, simultáneamente, contempla el suministro de un módulo de agendamiento por parte del contratista, cuyo pago será mensual cuando sea provisto por este.

Por lo anterior, se solicita aclarar bajo qué condiciones se determinará que el servicio de agendamiento será suministrado por la Entidad o por el contratista, así como precisar el mecanismo de integración entre ambas plataformas cuando el servicio sea provisto por la Entidad y los niveles de servicio requeridos para la transferencia de la información.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el servicio de agendamiento podrá operar mediante la herramienta que disponga la Secretaría Distrital de Hacienda o mediante el módulo de agendamiento suministrado por el contratista, de acuerdo con la disponibilidad de la solución institucional y las necesidades operativas y tecnológicas que se presenten durante la ejecución contractual.

Cuando la SDH disponga directamente la herramienta de agendamiento, el contratista no deberá suministrar ni facturar un módulo adicional por este concepto. En este escenario, deberá garantizar la adecuada operación del servicio dentro de su ámbito de responsabilidad y utilizar los accesos, funcionalidades y mecanismos que la Entidad habilite para la gestión de las citas.

Por el contrario, cuando la Entidad determine que el servicio de agendamiento debe ser provisto por el contratista, este deberá suministrar, configurar, administrar, soportar y garantizar la disponibilidad del módulo conforme con las funcionalidades y condiciones establecidas en el Anexo Técnico. En este caso

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

procederá su reconocimiento económico mensual, de acuerdo con el ítem, unidad de medida y precio unitario establecido en los documentos económicos del proceso.

En relación con la interoperabilidad, se precisa que, cuando el servicio de agendamiento sea provisto directamente por la SDH, ello no implica por sí mismo la implementación de una integración entre dos plataformas de agendamiento. El contratista utilizará la herramienta institucional y los mecanismos de acceso que sean habilitados por la Entidad. Cuando resulte necesario intercambiar información con otros componentes tecnológicos de la operación, los mecanismos aplicables serán definidos de acuerdo con las características de los sistemas involucrados y los lineamientos tecnológicos y de seguridad establecidos por la SDH.

De igual manera, no se establece un nivel de servicio independiente para la transferencia de información entre dos plataformas de agendamiento cuando el servicio sea suministrado por la Entidad, toda vez que en dicho escenario no se requiere mantener paralelamente un módulo de agendamiento del contratista. Los niveles de servicio aplicables serán los previstos en los documentos contractuales para la prestación del servicio y para los componentes tecnológicos que correspondan.

En consecuencia, la definición de quién suministra el módulo de agendamiento será comunicada por la supervisión de acuerdo con la disponibilidad de la herramienta institucional y las necesidades de la operación. Solo cuando el módulo sea requerido y efectivamente suministrado por el contratista procederá su reconocimiento económico mensual conforme con el tarifario del proceso.

c. En el sistema de asignación y agendamiento de citas, el Anexo establece que la plataforma deberá gestionar citas y canales de contactabilidad, mientras que los servicios de mensajería cuentan con unidades de medida propias.

Por lo anterior, se solicita aclarar si los SMS, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp u otros mecanismos de comunicación generados automáticamente por el sistema de agendamiento se encuentran incluidos dentro del valor del módulo de agendamiento o si serán objeto de reconocimiento de acuerdo con la cantidad efectivamente enviada.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el valor correspondiente al módulo de agendamiento remunera la disponibilidad, operación, administración y funcionalidades propias de la solución establecidas en el Anexo Técnico, incluyendo la capacidad de configurar y generar las notificaciones y recordatorios asociados a las citas.

No obstante, cuando dichas funcionalidades generen el consumo de servicios de mensajería que cuenten con una unidad de medida y precio unitario independiente dentro del tarifario del proceso, tales como SMS o mensajes de WhatsApp, estos serán reconocidos de manera independiente, conforme a las cantidades efectivamente generadas en desarrollo de la operación y validadas por la supervisión del contrato.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En consecuencia, debe diferenciarse entre la funcionalidad del módulo para generar, programar y gestionar las notificaciones, la cual hace parte del alcance propio del servicio de agendamiento, y el consumo del canal de mensajería utilizado para efectuar el envío, el cual será reconocido separadamente cuando exista un ítem específico previsto para dicho servicio en los documentos económicos del proceso.

El módulo de agendamiento se reconocerá conforme a su unidad de medida cuando sea efectivamente suministrado por el contratista, mientras que los servicios de mensajería con unidad de medida independiente serán reconocidos de acuerdo con los consumos efectivamente realizados y validados, conforme con las condiciones económicas establecidas en los documentos del proceso.

OBSERVACIÓN No 225:

“15. MENSAJERIA MASIVA

a. *Según el numeral 3.2.1, páginas 22-23, la Entidad dispone los números oficiales de WhatsApp y establece que el contratista deberá utilizar el broker o canal de mensajería proporcionado por la Entidad.*

Por lo anterior, se solicita aclarar si los servicios de mensajería masiva mediante WhatsApp deberán ser ejecutados exclusivamente a través de la infraestructura tecnológica, cuentas y broker suministrados por la Entidad o si el contratista deberá disponer adicionalmente de una plataforma propia para la administración y ejecución de dichos envíos.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los servicios de mensajería mediante WhatsApp deberán utilizar los números oficiales y el broker o canal de mensajería que la Secretaría Distrital de Hacienda disponga o autorice para la operación, de conformidad con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

En consecuencia, no se requiere que el contratista suministre o contrate un broker adicional e independiente para WhatsApp, cuando la Entidad tenga dispuesto dicho componente tecnológico para la operación. El contratista deberá garantizar la capacidad técnica necesaria para utilizar el broker definido por la SDH y efectuar las configuraciones requeridas para la correcta prestación de los servicios asociados al canal.

No obstante, corresponderá al contratista disponer de las herramientas tecnológicas necesarias para la administración y ejecución de los servicios de mensajería y campañas, cuando estas funcionalidades no sean proporcionadas directamente por el broker dispuesto por la Entidad y sean necesarias para cumplir las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico. Estas herramientas deberán permitir, según

corresponda, la programación y gestión de los envíos, control de campañas, seguimiento, trazabilidad, reportería y demás funcionalidades requeridas para la adecuada prestación del servicio.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Lo anterior no implica la obligación de disponer de un segundo broker de WhatsApp, sino de garantizar que la solución tecnológica utilizada por el contratista pueda operar e interoperar adecuadamente con el canal, las cuentas y el broker definidos por la SDH.

En todo caso, la gestión de los mensajes deberá efectuarse utilizando las cuentas y números oficiales autorizados por la Entidad, garantizando la trazabilidad de los envíos y el cumplimiento de las condiciones técnicas, de seguridad y de protección de la información previstas para la operación.

En consecuencia, el broker de WhatsApp será el dispuesto o autorizado por la SDH y el contratista deberá garantizar las herramientas, configuraciones y capacidades tecnológicas complementarias necesarias para administrar y ejecutar adecuadamente el servicio, sin que sea obligatorio contratar un broker adicional.

“b. Según el numeral 2.1.5 “Sistema de asignación de turnos avanzado”, páginas 9-10, el sistema deberá permitir el envío de SMS o mensajes de WhatsApp al ciudadano en tiempo real para informar la proximidad del llamado.

Por otra parte, el Anexo establece unidades de medida independientes para los servicios de mensajería. Por lo anterior, se solicita aclarar si los mensajes SMS y WhatsApp generados por el sistema de turnos serán reconocidos dentro del valor correspondiente al sistema de asignación de turnos o serán facturados individualmente conforme a las unidades de medida de mensajería establecidas en el Anexo Técnico.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el valor correspondiente al Sistema de Asignación de Turnos Avanzado contempla las funcionalidades propias de la solución establecidas en el Anexo Técnico, entre ellas la capacidad para configurar, generar y gestionar notificaciones al ciudadano relacionadas con la asignación y proximidad del turno.

No obstante, cuando dichas funcionalidades generen el consumo efectivo de servicios de mensajería, tales como SMS o mensajes de WhatsApp, y estos cuenten con unidad de medida y precio unitario independiente en el tarifario del proceso, dichos consumos serán reconocidos de manera independiente, conforme a las cantidades efectivamente enviadas y validadas por la supervisión del contrato.

En consecuencia, debe diferenciarse entre la funcionalidad tecnológica del Sistema de Asignación de Turnos Avanzado para generar y gestionar la notificación, que se encuentra comprendida dentro del alcance del respectivo sistema, y el consumo del servicio de mensajería utilizado para efectuar el envío al ciudadano, que será reconocido mediante el ítem específico correspondiente cuando este se encuentre previsto en el tarifario.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

c. Según el apartado correspondiente al servicio de SMS, página 20, se establece una extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. Por lo anterior, se solicita a la Entidad precisar si el límite de 160 caracteres se encuentra definido bajo codificación GSM-7 o Unicode, teniendo en cuenta que la codificación utilizada puede modificar la cantidad efectiva de caracteres disponibles por mensaje y, consecuentemente, incidir en la volumetría y costo del servicio.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la codificación base es GSM-7.

OBSERVACIÓN No 226:

“16. CHATWEB Y CLICKTOCALL

a. En el alcance de los servicios de omnicanalidad y las disposiciones relativas a las herramientas tecnológicas de atención, el Anexo contempla plataformas para la gestión de los canales virtuales y telefónicos.

Por lo anterior, se solicita aclarar si la plataforma de contactabilidad requerida para los servicios de Chatweb y Click-to-Call deberá ser suministrada integralmente por el contratista, incluyendo licenciamiento, infraestructura, operación, soporte e integración con los sistemas de la Entidad, o si alguno de estos componentes será suministrado por la Secretaría.”

RESPUESTA:

La Entidad dispondrá la plataforma de Chatweb, sobre el servicio de click to call podrá ser desarrollado durante la ejecución contractual, previa aprobación desde la supervisión del contrato.

OBSERVACIÓN No 227:

“17. SATISFACCIÓN, CALIDAD Y RESOLUTIVIDAD EN PRIMER CONTACTO

a. El numeral 2 “Modelo de Atención Multicanalidad”, se establece como propósito brindar respuesta desde el primer contacto. Asimismo, el modelo de calidad percibida, en el numeral 10.1, página 93, contempla el indicador de resolución como la capacidad del asesor para resolver la inquietud o requerimiento del ciudadano.

Por lo anterior, se solicita aclarar cómo serán tratados en la medición de resolución, confianza y satisfacción aquellos casos en los que la solución dependa necesariamente de la intervención, decisión o información de un área misional de la Entidad y, por tanto, no pueda ser resuelta materialmente por el agente durante el primer contacto.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar, existen solicitudes cuya resolución depende necesariamente de la intervención, decisión, validación, concepto, suministro de información o ejecución de una actuación por

parte de un área misional o dependencia competente de la Secretaría Distrital de Hacienda. En estos eventos, el hecho de que el agente no pueda resolver materialmente la solicitud en el primer contacto no será considerado por sí mismo como una falta de resolutivez atribuible al contratista, siempre que el agente haya realizado correctamente las actividades que se encuentren dentro de su alcance.

Para estos casos, se considerará como gestión adecuada que el agente, según corresponda, identifique correctamente la necesidad del ciudadano, suministre la información disponible y autorizada, realice la tipificación, registro y documentación de la interacción, efectúe el direccionamiento o escalamiento a la dependencia competente e informe al ciudadano sobre el procedimiento o continuidad de su solicitud, de conformidad con los protocolos y lineamientos establecidos por la Entidad.

“b. Según el numeral 2.1.4 “Calificación del servicio”, el contratista deberá disponer medios tecnológicos para medir la experiencia del servicio y encuestas de satisfacción para todos los canales, cuyos resultados serán presentados mensualmente.

Por lo anterior, se solicita aclarar quién será responsable de implementar y operar los mecanismos de medición de satisfacción en las sedes de la Red CADE, considerando que los espacios físicos y equipos utilizados en dichos puntos pueden ser proporcionados por la Entidad, así como indicar la periodicidad y mecanismo mediante el cual los resultados serán entregados al contratista para efectos de seguimiento y planes de mejoramiento.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que corresponde al contratista disponer, implementar, administrar y mantener operativos los mecanismos tecnológicos requeridos para la medición de la satisfacción y experiencia de los ciudadanos, de conformidad con las condiciones establecidas en el numeral 2.1.4 del Anexo Técnico y el Modelo de Calidad definido para la operación.

Esta responsabilidad comprende los diferentes canales de atención objeto del contrato, incluidos los servicios prestados en los puntos de la Red CADE, sin perjuicio de que los espacios físicos, puestos de trabajo o determinados elementos de infraestructura sean suministrados por la Entidad o por la entidad administradora de cada punto. La disponibilidad de infraestructura física por parte de la Entidad no traslada a esta la responsabilidad que el Anexo Técnico asigna al contratista respecto de la medición de la experiencia y satisfacción del servicio.

Los resultados de las mediciones deberán ser consolidados, analizados y reportados mensualmente por el contratista, conforme a la periodicidad definida en el Anexo Técnico. La información deberá permitir identificar, como mínimo, el canal o punto de atención evaluado, los resultados obtenidos y la información necesaria para realizar el seguimiento a los indicadores de experiencia y satisfacción establecidos para la operación.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Las solicitudes de los medios de calificación y tiempo de disposición será acordado con la supervisión del contrato.

c. *Según el numeral 10.1 “Calidad percibida”, los indicadores de satisfacción, claridad y resolución serán evaluados en los diferentes canales de atención. Adicionalmente, el numeral 2.1.4, página 9, establece que el contratista deberá disponer de una encuesta de satisfacción conforme a la metodología entregada por la Entidad.*

Por lo anterior, se solicita aclarar qué herramienta o mecanismo tecnológico y metodológico será utilizado para la aplicación de las encuestas en cada canal, cuáles serán las responsabilidades del contratista respecto de su desarrollo e integración y si los desarrollos requeridos para adaptar la herramienta a los diferentes canales serán reconocidos mediante la unidad de “hora de desarrollo”. Así mismo se solicita aclarar cuál será la periodicidad efectiva de entrega de las bases de resultados, datos detallados y demás insumos requeridos para que el contratista pueda formular, ejecutar y hacer seguimiento oportuno a los planes de mejoramiento, especialmente cuando la medición sea realizada directamente por la Entidad.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que la metodología, criterios y variables de medición de la calidad percibida serán definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda, mientras que corresponderá al contratista disponer y administrar los mecanismos tecnológicos necesarios para implementar las encuestas de satisfacción en los diferentes canales de atención, de conformidad con las condiciones establecidas en los numerales 2.1.4 y 10.1 del Anexo Técnico.

La herramienta o mecanismo tecnológico podrá variar de acuerdo con las características de cada canal de atención, siempre que permita recopilar, almacenar, consolidar y reportar adecuadamente los resultados de las mediciones y garantizar su trazabilidad. En consecuencia, la Entidad no establece una única herramienta tecnológica obligatoria para todos los canales, sino el cumplimiento de la metodología, los indicadores y las condiciones funcionales previstas para la medición

Corresponderá al contratista realizar las configuraciones, parametrizaciones e integraciones necesarias para habilitar la medición de satisfacción en las soluciones y canales que se encuentren bajo su responsabilidad, garantizando la asociación de los resultados con la información requerida para efectuar su análisis y seguimiento.

En consecuencia, la responsabilidad se distribuye de la siguiente manera: la SDH define la metodología y criterios de medición; el contratista dispone y opera los mecanismos tecnológicos que se encuentren dentro de su alcance, consolida y reporta los resultados de las mediciones que administra y ejecuta los correspondientes planes de mejoramiento; y, cuando la medición sea realizada directamente por la Entidad, esta suministrará al contratista la información necesaria para su análisis y seguimiento.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 228:

“18. FORMACIÓN

a. *En el apartado correspondiente a las evaluaciones periódicas, página 97, se establece que el proveedor deberá disponer de una herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas, y que las partes deberán acordar la fecha y hora de la evaluación.*

Por lo anterior, se solicita aclarar cuál será el procedimiento y plazo para el cargue de las preguntas por parte de la Entidad y cómo se procederá cuando, por causas no atribuibles al contratista, las preguntas no sean cargadas oportunamente, considerando que el contratista mantiene la obligación de ejecutar las evaluaciones y cumplir los cronogramas de capacitación.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que, para la ejecución de las evaluaciones periódicas de conocimiento, el contratista deberá disponer de la herramienta tecnológica prevista en el Anexo Técnico, garantizando los accesos y funcionalidades necesarias para que la Secretaría Distrital de Hacienda pueda efectuar el cargue y administración de las preguntas requeridas para cada evaluación.

La fecha y hora de aplicación de las evaluaciones serán coordinadas previamente entre la Entidad y el contratista, conforme con el cronograma de formación, las necesidades de la operación y las actividades de actualización o refuerzo que deban adelantarse. En el marco de dicha coordinación, la Entidad realizará el cargue o suministro de las preguntas con la antelación necesaria para permitir la configuración y habilitación de la evaluación por parte del contratista.

En consecuencia, no se establece un plazo fijo adicional para el cargue de las preguntas, toda vez que este deberá coordinarse previamente para cada evaluación atendiendo su programación. En caso de presentarse una situación que impida su realización por causas no atribuibles al contratista, la evaluación será reprogramada de manera coordinada con la Entidad, sin generar afectación al contratista por dicha circunstancia.

“b. *Según las obligaciones relacionadas con formación, capacitación y actualización de la operación, el Anexo contempla que el contratista deberá mantener actualizada a la operación respecto de los cambios que la Entidad implemente o requiera.*

Por lo anterior, se solicita aclarar cuál será el procedimiento formal para la emisión, aprobación y entrega de nuevos lineamientos por parte de la Entidad, desde qué momento comenzará a contabilizarse el término establecido para su divulgación y cómo se procederá cuando el contratista requiera aclaraciones previas para garantizar una correcta interpretación y socialización del lineamiento.”

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****RESPUESTA:**

La Entidad aclara que los nuevos lineamientos, actualizaciones normativas, procedimentales u operativas serán comunicados formalmente al contratista por la supervisión del contrato, una vez hayan sido definidos por la SDH.

El término establecido para su divulgación y aplicación se contará a partir de la comunicación formal del lineamiento definitivo. A partir de ese momento, corresponderá al contratista realizar oportunamente la actualización de contenidos, capacitación y socialización con el personal de la operación.

Cuando el contratista identifique aspectos que requieran aclaración para su correcta aplicación, deberá informarlo oportunamente a la supervisión. Si la aclaración resulta indispensable para implementar el lineamiento, el término respecto del aspecto objeto de consulta se contará a partir de la comunicación de la precisión correspondiente por parte de la Entidad, sin afectar la divulgación de aquellos componentes que puedan implementarse de manera independiente.

OBSERVACIÓN No 229:**“19. PRESENCIAL**

a. Según el numeral 2.1.1, se indica que en jornadas especiales se estima una atención de hasta 2.000 personas por día. No obstante, el Anexo también establece que la Entidad podrá programar eventos y determinar los recursos requeridos según sus necesidades. Por lo anterior, se solicita aclarar si las 2.000 atenciones diarias constituyen un límite máximo de capacidad operativa o una estimación de demanda, y en caso de presentarse una demanda superior, cuál será el mecanismo de redimensionamiento, aprovisionamiento de personal, puestos de atención y demás recursos requeridos para garantizar la continuidad del servicio.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la referencia de hasta 2.000 personas por día corresponde a una estimación de demanda para jornadas especiales y no constituye un límite máximo de atención.

En caso de proyectarse una demanda superior, la Entidad informará al contratista las condiciones y necesidades previstas para la jornada, con el fin de coordinar oportunamente el redimensionamiento del personal, puestos de atención y demás recursos operativos, tecnológicos y logísticos que resulten necesarios, de acuerdo con la disponibilidad de los servicios e ítems contemplados en el contrato.

El contratista deberá garantizar la capacidad operativa necesaria para atender la demanda informada y mantener la continuidad del servicio, conforme a las condiciones del Anexo Técnico y a los requerimientos previamente definidos por la supervisión. En consecuencia, las 2.000 atenciones constituyen una referencia para el dimensionamiento y no un tope de atención a la ciudadanía.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

“b. Según los perfiles de supervisión establecidos en el numeral 5 “Perfiles y competencias del talento humano”, se establece que los supervisores podrán tener a cargo un número específico de agentes y que el ratio podrá ser de 1 a 35, pudiendo variar según la demanda. Se solicita aclarar cómo se aplicará dicho ratio frente al número de sedes, puntos de atención y distribución geográfica de los agentes de la operación presencial, y si la Entidad establecerá un número mínimo de supervisores por sede independientemente del número de agentes asignados.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el ratio establecido de hasta un (1) supervisor por cada treinta y cinco (35) agentes corresponde al criterio de dimensionamiento para la supervisión del personal y deberá aplicarse considerando la cantidad de agentes, la distribución de la operación, los canales de atención y las necesidades del servicio.

Para la operación presencial, la distribución de los supervisores deberá garantizar el adecuado acompañamiento, seguimiento y control de los agentes asignados a los diferentes puntos de atención, teniendo en cuenta su ubicación geográfica y las condiciones operativas de cada sede.

En consecuencia, no se establece un número mínimo de supervisores por sede independientemente de la cantidad de agentes asignados. Corresponderá al contratista realizar la distribución del recurso de supervisión, respetando el ratio definido y garantizando la cobertura y continuidad requeridas para la adecuada prestación del servicio.

“c. Según el numeral 2.1.5 “Sistema de asignación de turnos avanzado”, el sistema deberá generar estadísticas de gestión y permitir la tipificación por ubicación geográfica y/o variables demográficas. Adicionalmente, los quioscos deberán registrar la caracterización del contribuyente. Se solicita a la Entidad precisar el conjunto de variables sociodemográficas que deberán ser capturadas, su obligatoriedad, periodicidad y tratamiento, así como indicar cuáles serán suministradas o definidas directamente por la Entidad.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que las variables de caracterización sociodemográfica serán definidas y comunicadas por la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con las necesidades de análisis, caracterización y seguimiento de la atención a la ciudadanía.

El contratista deberá garantizar que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado y los quioscos de autogestión cuenten con la capacidad de configurar y registrar las variables que determine la Entidad, así como de asociarlas a la respectiva interacción y generar la información requerida para efectos estadísticos y de seguimiento.

La obligatoriedad de cada variable será definida por la Entidad de acuerdo con su finalidad y pertinencia. Su captura se realizará al momento de la interacción o cuando resulte aplicable, evitando solicitar información que no sea necesaria para la prestación o caracterización del servicio y observando las disposiciones aplicables en materia de protección y tratamiento de datos personales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En consecuencia, no se establece un catálogo único e invariable de características sociodemográficas para toda la vigencia contractual. La SDH definirá las variables necesarias y el contratista deberá garantizar la capacidad de parametrizarlas y gestionarlas dentro de las funcionalidades previstas en el Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 230:

“20. DIGITURNO, CRM E INTEGRACIONES

a. *El sistema de turnos deberá interoperar con los sistemas de información de la Entidad, incluyendo el sistema de asignación de citas. Asimismo, el numeral correspondiente a horas de desarrollo establece que estas podrán utilizarse para integraciones con sistemas de información y aplicaciones de la Entidad.*

Por lo anterior, se solicita aclarar qué integraciones, consumos de API, desarrollos y servicios de terceros se encuentran incluidos dentro del precio de cada solución y cuáles podrán ser reconocidos mediante horas de desarrollo o mediante una unidad de medida adicional, así como indicar si existe una estimación de volumetría de transacciones o llamados API considerada para la estructuración económica.

RESPUESTA:

La Entidad aclara que las integraciones y funcionalidades expresamente requeridas en el Anexo Técnico para garantizar la operación del Sistema de Asignación de Turnos Avanzado forman parte del alcance base de la solución y deberán ser consideradas por el contratista dentro del valor ofertado para el respectivo servicio.

En consecuencia, las configuraciones, parametrizaciones e integraciones necesarias para el cumplimiento de las funcionalidades mínimas exigidas no generarán reconocimiento adicional mediante horas de desarrollo. La unidad de horas de desarrollo podrá utilizarse para nuevas funcionalidades, integraciones, mejoras o adecuaciones solicitadas durante la ejecución que excedan el alcance originalmente establecido, previa estimación y autorización de la supervisión del contrato.

b. *El sistema de turnos deberá integrarse con el sistema de agendamiento de citas virtuales y presenciales para asegurar el enturnamiento oportuno de los ciudadanos previamente agendados. Asimismo, el sistema deberá interoperar con los sistemas de información de la Entidad.*

Se solicita aclarar cuál será el mecanismo tecnológico mediante el cual se realizará dicha integración, incluyendo interfaces, APIs, web services, protocolos, responsabilidades de cada parte y disponibilidad de los ambientes de integración, así como quién asumirá los costos asociados a dicha interoperabilidad.”

RESPUESTA:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad aclara que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado deberá contar con capacidad de interoperabilidad con el sistema de agendamiento y con los sistemas institucionales que resulten aplicables, conforme con las funcionalidades previstas en el Anexo Técnico.

El mecanismo específico de integración podrá realizarse mediante APIs, servicios web u otros mecanismos equivalentes, compatibles y seguros, de acuerdo con las características y disponibilidad tecnológica de los sistemas involucrados. Las interfaces, estructuras de información, protocolos, mecanismos de autenticación y condiciones técnicas específicas serán definidas y validadas durante la etapa de empalme e integración.

La distribución de responsabilidades será la siguiente: la SDH suministrará los accesos, documentación, parámetros y lineamientos técnicos disponibles de los sistemas institucionales bajo su administración que resulten necesarios para la interoperabilidad; por su parte, el contratista deberá garantizar que la solución suministrada cuente con la capacidad técnica para implementar, configurar y mantener las integraciones exigidas dentro del alcance contractual.

La disponibilidad de ambientes de integración o pruebas dependerá de las condiciones tecnológicas y de seguridad de cada sistema institucional y será informada durante el empalme.

Por tanto, no se establece desde esta etapa la disponibilidad obligatoria de un ambiente específico QA/UAT para todos los sistemas.

Cuando durante la ejecución se requieran nuevas integraciones, funcionalidades o desarrollos que excedan dicho alcance, estos podrán ser evaluados mediante el mecanismo de horas de desarrollo, previa estimación y autorización de la supervisión. Los servicios de terceros que cuenten con un ítem y precio unitario independiente se reconocerán conforme a las condiciones económicas establecidas para dicho ítem.

OBSERVACIÓN No 231:

“21. KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

“a. Se establece que los kioscos de autoatención deberán permitir al ciudadano realizar los mismos trámites que se encuentran dispuestos en la página web de la Secretaría. Por lo anterior, se solicita a la Entidad precisar el inventario inicial de trámites, consultas y servicios que deberán encontrarse habilitados en los quioscos al inicio de la operación, indicando igualmente si la incorporación posterior de nuevos trámites o modificaciones funcionales estará incluida dentro del alcance ordinario o podrá ser objeto de horas de desarrollo.”

RESPUESTA:

El proceso de atención en los quioscos no requerirá una reconstrucción de la web, sino que operará bajo el siguiente flujo secuencial:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- Vista Inicial de Registro y Tipificación: El quiosco contará con una pantalla inicial de captura en la cual el ciudadano deberá ingresar su nombre completo y número de cédula, y seleccionar la tipificación del trámite que va a realizar. La Entidad entregará formalmente al contratista en la fase inicial la estructura y catálogo con la tipificación de trámites, consultas y servicios autorizados para ser habilitados en dicha vista.
- Redireccionamiento a la Autogestión Web: Una vez completada la captura de datos y la tipificación inicial, el sistema del quiosco habilitará el acceso a la página web institucional / portal de trámites, permitiendo que el ciudadano continúe y finalice su proceso en modalidad de autogestión, hasta finalizar con la impresión del trámite realizado o el cierre del mismo.
- Trazabilidad: Este registro previo garantizará el control de acceso, la identificación del usuario y las métricas de uso de cada trámite antes de la navegación web y tiene las mismas obligaciones descritas en el literal b, del numeral 8.2.

“b. En caso de actualización de software el proveedor deberá entregar la documentación actualizada, incluyendo manuales de usuario, técnicos y de administración y procedimientos. A su vez, el numeral de horas de desarrollo establece una unidad específica para nuevos desarrollos y optimizaciones. Se solicita aclaración sobre si la generación o actualización de dicha documentación como consecuencia de desarrollos o modificaciones solicitadas por la Entidad se encuentra incluida en el valor de la hora de desarrollo o constituye una obligación adicional sin reconocimiento económico independiente.”

RESPUESTA:

La generación y/o actualización de la documentación técnica —incluyendo manuales de usuario, manuales técnicos, manuales de administración y procedimientos— como consecuencia de un nuevo desarrollo, modificación u optimización solicitada por la Entidad, se encuentra incluida dentro del valor y la estimación de la hora de desarrollo incluye la documentación requerida para garantizar su correcta operación, mantenimiento y transferencia de conocimiento a la Entidad, tal como se encuentra establecido en el numeral 7.2.

“c. Según el numeral 2.1.7, páginas 12-14, el contratista deberá suministrar los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los quioscos, incluyendo papel y tóner para las impresoras. Por otra parte, en la arquitectura de los servicios se contemplan suministros de oficina a cargo de la Entidad en determinados puntos. Se solicita aclarar si los suministros de oficina requeridos para la operación de los quioscos ubicados en la Red CADE serán responsabilidad del contratista o de la Entidad, diferenciando dichos elementos de los insumos específicos que el Anexo Técnico expresamente asigna al contratista, como papel y tóner.”

RESPUESTA:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.1.7 del Anexo Técnico, es obligación exclusiva del contratista garantizar el suministro continuo de los consumibles y elementos directamente vinculados con la operación del hardware de los quioscos de autoatención. Esta obligación abarca el papel (término o según las especificaciones de las impresoras integradas), el tóner / cinta de impresión, así como los repuestos y kits de mantenimiento requeridos para la expedición de recibos, facturas o turnos impresos desde el propio equipo.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El contratista debe velar por la disponibilidad permanente de estos consumibles tecnológicos para evitar suspensiones o fallas en la prestación del servicio de autoatención.

OBSERVACIÓN No 232:

“22. TALENTO HUMANO

a. Según el numeral correspondiente al Supervisor de Talento Humano, página 53, se establece que este perfil deberá liderar los procesos de reclutamiento, entrevistas y contratación, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral. Asimismo, el Anexo contempla diversos procesos de evaluación y selección del personal.

Se solicita aclarar cuál será el alcance de la participación de la Entidad en los procesos de selección, evaluación y aprobación del personal y cuáles decisiones permanecerán exclusivamente bajo responsabilidad del contratista, particularmente frente a la administración de personal, contratación, asignación, reemplazo y control de los agentes”

RESPUESTA:

La Entidad precisa que el contratista cuenta con Independencia Técnica y Administrativa, el contrato celebrado es de naturaleza comercial/administrativa, lo cual otorga al contratista plena autonomía técnica, administrativa y directiva en la ejecución del objeto contractual.

El personal técnico, operativo y administrativo que destine el contratista para la atención de los canales estará vinculado exclusivamente con este. En ningún caso existirán relaciones de subordinación laboral, co-administración ni jerarquía directa entre la Entidad y el personal del contratista.

La función de la Entidad, a través de la Supervisión del Contrato, se enmarca únicamente en la vigilancia del cumplimiento de las condiciones contractuales y especificaciones técnicas, verificación de perfiles y Requisitos Mínimos, validación documental posterior de que el personal propuesto por el contratista acredite el cumplimiento de los requisitos mínimos de formación académica, experiencia e idoneidad establecidos en el Anexo Técnico del contrato, previo a su ingreso a la operación.

Serán de responsabilidad y potestad exclusiva del contratista reclutamiento y selección, administración y contratación, control operativo, reemplazo y rotación de agentes: autonomía para desvincular, sustituir o rotar al personal, debiendo únicamente garantizar la continuidad del servicio y presentar ante la Supervisión de la Entidad la hoja de vida y soportes del nuevo personal que acredite el mismo perfil requerido para su respectiva validación de idoneidad.

“b. Según el numeral correspondiente al modelo de formación, el Anexo contempla evaluaciones periódicas para medir el conocimiento de los agentes y establece la obligación del contratista de identificar y planear actividades de capacitación. Por lo anterior, se solicita aclarar quién será responsable de diseñar y ejecutar la evaluación inicial de conocimientos, cuál será el procedimiento aplicable a los candidatos que no obtengan el resultado requerido y si se contempla un proceso de reentrenamiento y/o segundo intento antes de proceder a su exclusión de la operación.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

El diseño, estructuración, aplicación y calificación de la evaluación inicial de conocimientos estará a cargo directamente de la Entidad, El Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este proceso y que no pueda ser accedido por nadie encargado de adelantar la evaluación, Las partes deben acordar la fecha y hora de la evaluación tal como se encuentra establecido en el anexo técnico numeral a del capítulo 11 para personal nuevo.

La Entidad aplicará el instrumento de evaluación para verificar de manera objetiva que los agentes y personal propuesto por el contratista dominen la normativa, los flujos de atención y los procedimientos tributarios y no tributarios de la Secretaría Distrital de Hacienda antes de autorizar su ingreso a la operación.

“c. Según las obligaciones relacionadas con talento humano y seguimiento de la operación, el Anexo contempla actividades de administración y seguimiento del personal. Por lo anterior, se solicita aclarar cuál es el alcance esperado del análisis de causa de retiro.”

RESPUESTA:

La entidad precisa que el análisis de causa de retiro consiste en un informe consolidado mensual de diagnóstico y plan de acción para mitigar la rotación y proteger la continuidad del servicio

“d. Según las disposiciones de perfiles y estructura de talento humano, el Anexo contempla la disponibilidad de personal con funciones específicas para garantizar la operación. Por lo anterior, se solicita aclarar si el recurso humano destinado a cubrir reemplazos o contingencias del equipo staff constituye una obligación de disponibilidad permanente durante toda la ejecución contractual y cuál será la unidad de medida o mecanismo de reconocimiento económico aplicable para su sostenimiento.”

RESPUESTA:

La entidad aclara que de acuerdo con lo contemplado en el numeral 5 del Anexo Técnico No. 1, el contratista debe garantizar la continuidad ininterrumpida de la operación, por lo cual se exige que para el personal Staff (Gerente de Proyecto, Coordinadores, Supervisores, Líderes de Calidad y Formación, Mineros de Datos) exista en cada cargo una persona definida como back up para responder de forma inmediata en caso de retiro o ausencia del titular.

No hay exigencia de conexión permanente del recurso humano de reemplazo cuando no se encuentre supliendo de manera efectiva una vacante o ausencia.

Su función es actuar como un esquema de activación rápida frente a novedades administrativas (licencias, incapacidades, permisos) o retiros del personal base

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La unidad de medida para el personal es pago mensual por cada perfil de agente, líder o staff que se encuentre efectivamente en la operación activa cumpliendo con las labores asignadas y validadas ante la supervisión contractual

La Entidad no reconocerá pagos independientes ni remuneraciones adicionales por concepto de disponibilidad de personal de reemplazo que no esté prestando el servicio de manera efectiva

“e. Según los perfiles y requisitos establecidos en el numeral 5 “Perfiles y competencias del talento humano”, el Anexo exige diferentes requisitos académicos, de experiencia y competencias para los cargos requeridos. Por lo anterior, considerando los tiempos necesarios para reclutamiento, validación documental, selección, contratación, inducción y habilitación del personal, se solicita aclarar si el plazo establecido para el reemplazo o vinculación de nuevo personal podrá ampliarse hasta quince (15) días hábiles cuando se trate de nuevas contrataciones, especialmente en aquellos casos en que el perfil requerido tenga condiciones de experiencia o formación especializada.”

RESPUESTA:

La entidad aclara que no es posible ampliar el término establecido, dado que los términos establecidos en el anexo técnico se definieron para no tener un mayor impacto por este tipo de situaciones y que se garantice la continuidad del servicio.

“f. Según los perfiles profesionales establecidos en el numeral 5, páginas 61 y siguientes, determinados cargos exigen título y tarjeta profesionales vigente cuando aplique. Por lo anterior, se solicita aclarar qué cargos de la operación estarán sujetos a la presentación de tarjeta profesional, registros o certificaciones ante organismos de control y en qué momento deberán ser acreditados, precisando si dichos documentos deberán presentarse únicamente durante la vinculación o si deberán ser actualizados y aportados periódicamente como soporte de facturación.”

RESPUESTA:

La entidad aclara que los documentos que soportan la acreditación de los perfiles profesionales deberán ser consecuentes con la normatividad vigente, en caso de alguna modificación de perfil del personal, deberá actualizar la información para que la supervisión en cualquier momento de la ejecución del contrato, verifique dicha información.

“g. Según las disposiciones relativas a la medición de ocupación, el indicador se relaciona con el tiempo de contacto y atención a los ciudadanos. Sin embargo, el Anexo establece simultáneamente obligaciones de capacitación, evaluación, retroalimentación y actividades de mejoramiento.

Por lo anterior, se solicita aclarar si los tiempos destinados a formación, inducción, reintroducción, retroalimentación, reuniones, evaluaciones y demás actividades contractualmente exigidas serán excluidos del denominador o tratados de manera diferenciada en el cálculo del indicador de ocupación, con el fin de evitar que el cumplimiento de otras obligaciones contractuales incida negativamente en dicho indicador.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

El indicador de ocupación fijado en el 75% se evalúa y consolida de manera mensual sobre el total de tiempo disponible/laboral del personal asignado a los canales de atención, por lo tanto, el espacio para actividades complementarias (25% restante del periodo mensual está destinado y presupuestado precisamente para que el contratista ejecute, sin penalización ni afectación del indicador, las demás actividades

En caso tal que se presenten situaciones atípicas se deberá reportar a la supervisión de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 5 Excepción por causas atribuibles a la entidad, numeral 5.1 Estudio de Seguridad.

“h. Según el Anexo Técnico se exige el seguimiento y medición de la operación mediante herramientas tecnológicas y, en el caso de la conectividad, se establece que determinados equipos deberán operar a través de la VPN proporcionada por la Entidad. Por lo anterior, se solicita aclarar cómo se procederá en aquellos eventos en que las herramientas de medición, monitoreo u ocupación suministradas por el contratista no puedan operar debido a restricciones de red, seguridad informática, VPN, políticas de navegación o bloqueos establecidos por la Entidad, y cómo se garantizará la medición contractual durante dichas indisponibilidades.”

RESPUESTA:

La entidad aclara que en el numeral 2.1.7 se encuentra establecido lo siguiente: *“En caso de fallas aisladas en la VPN, el contratista deberá proporcionar la capacidad para que los equipos afectados puedan conectarse directamente a internet mientras se resuelve la incidencia, garantizando así la continuidad operativa”*.

“i. Según el numeral correspondiente a la estructura organizacional y perfiles del talento humano, el Anexo contempla diferentes cargos de coordinación asociados a la operación. Se solicita aclarar la cantidad mínima de coordinadores que deberá disponer el contratista durante la ejecución contractual y su distribución por canal o componente operativo, especialmente teniendo en cuenta que la estructuración de personal debe guardar correspondencia con la demanda, los ANS y las responsabilidades asignadas e identificando que en el estudio presupuestal se contemplaron únicamente dos (2) coordinadores mientras que la estructura presenta un mínimo de cinco (5).”

RESPUESTA:

Se aclara que las cantidades son referencia por el valor total adjudicado y se ejecutará a manera de bolsa de recursos de productos y servicios hasta el monto de la disponibilidad presupuestal por lo tanto no se garantiza cantidad mínima de ejecución ni valores, ya que se darán de acuerdo a la disponibilidad de recursos.

“c. Sobre los coordinadores de canales y logística sugerimos revisar la función asociada a “Todas las asignadas por el supervisor del contrato” toda vez esto afecta la autonomía contractual y la estructura organizacional y jerárquica del contratista.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo Técnico No. 1, el contratista es el único responsable de contratar, administrar y dirigir a su personal. Las instrucciones de la supervisión no implican ni generarán en ningún caso vinculación laboral, coadministración ni subordinación directa entre los funcionarios de la SDH y los colaboradores del contratista, Así mismo se aclara que la función, *"todas las asignadas por el supervisor del contrato"* contemplada en el perfil de Coordinadores de

Canales y Logística debe entenderse y aplicarse de manera restringida a todas aquellas actividades técnicas, operativas y de seguimiento inherentes a la naturaleza del cargo.

"K Según las funciones del perfil de Coordinador de Calidad y Formación, se establece que deberá realizar seguimiento a los líderes de calidad y formación, además de coordinar actividades de capacitación y evaluación. Sin embargo, también se menciona que tendrá a cargo un número específico de agentes."

Se solicita aclarar la estructura jerárquica prevista para este perfil, específicamente si tendrá personal directamente a su cargo, cuáles serán los cargos subordinados y cuál será la relación funcional entre este perfil, los líderes de calidad, los supervisores y los coordinadores de operación."

RESPUESTA:

El Coordinador de Calidad y Formación se ubica en el Nivel 3 (Línea Estratégica / Coordinación Transversal) de la operación, reportando directamente al Gerente de Proyecto (Nivel 1).

Subordinados Directos (Línea Jerárquica): Sus subordinados directos son los Líderes de Calidad y Formación (Nivel 4 - Staff).

El Coordinador tiene a su cargo el seguimiento, la evaluación de desempeño, la fijación de metas de auditoría y la retroalimentación directa a estos líderes.

La aclaración sobre la mención de "Agentes a Cargo" (Ratio 1:35): La referencia a un ratio de cobertura frente a agentes de servicio (ej. 1 a 35) en la descripción del perfil representa el alcance de cobertura metodológica para la muestra de monitoreos, auditorías de calidad emitida/percibida y evaluaciones de conocimiento. Los agentes de atención (Nivel 5) pertenecen jerárquica y administrativamente a la línea de mando de los Supervisores de Servicios de cada canal

"L Según el perfil "J. Líder de Calidad y Formación", páginas 58-59, la Entidad integra en un mismo cargo funciones de auditoría, calidad, capacitación, formación, evaluación de conocimientos, seguimiento a líderes y formulación de planes de acción, además de exigir experiencia específica de 24 meses."

Se solicita aclarar si la Entidad requiere necesariamente un único recurso que concentre las funciones de calidad y formación o si podrán disponerse recursos diferenciados para cada componente, así como precisar la formación académica mínima exigida para el cargo. Adicionalmente se sugiere que este perfil

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

se divida en líder de calidad y adicionalmente un líder de formación toda vez los procesos, aunque relacionados, manejan líneas de procesos diferentes y autónomas, combinar las funciones puede generar entorpecimientos entre la productividad del personal.”

RESPUESTA:

La denominación del cargo en la estructura contractual se mantiene como “Líder de Calidad y Formación”, garantizando un perfil Staff polivalente que soporte de manera transversal tanto el control de calidad emitida y percibida como la transmisión del conocimiento institucional

Por lo tanto se aclara que el contratista, en ejercicio de su autonomía administrativa y de la dirección de su personal, sí podrá asignar funcionalmente recursos dedicados de manera exclusiva a la línea de calidad o a la línea de formación dentro del grupo de líderes contratados para la operación (tal como se contempla en la distribución de la célula de trabajo), para ello, cada recurso deberá cumplir individualmente con los requisitos mínimos del perfil y garantizar la cobertura de los planes de monitoreo y capacitación de la Entidad, lo importante es que haya movilidad del recurso en donde más se requiera.

“m. Según el perfil de Agente Profesional, el Anexo contempla funciones relacionadas con análisis, transformación y distribución de datos, identificación de oportunidades de automatización, colaboración con equipos de desarrollo o BI para implementar scripts y macros y otras actividades de carácter tecnológico. Se solicita aclarar qué actividades concretas deberán ser desarrolladas por los Agentes Profesionales en materia de minería, automatización, scripts, transformación o explotación de datos, y si dichas funciones corresponden a una obligación ordinaria del perfil o si serán atendidas mediante perfiles especializados de tecnología, analítica o minería de datos contemplados en la estructura contractual.”

RESPUESTA:

La entidad aclara que, las actividades operativas relacionadas con el perfil de agente profesional son las que se encuentran en las funciones se limita a la colaboración, insumo y reporte operativo con los equipos de Desarrollo o *Business Intelligence* (BI), identificando cuellos de botella y apoyando la preparación y consistencia de los datos requeridos para la atención ciudadana y la proyección de respuestas. No tiene a su cargo el desarrollo de software ni el modelado analítico complejo.

“n. Según el apartado correspondiente al Agente Intérprete de Lengua de Señas, se establece expresamente que este deberá tener la habilidad de interpretación de señas y adicionalmente cumplir con el perfil de un agente técnico.

Por lo anterior, se solicita aclarar cuáles son las funciones o competencias adicionales que justifican la exigencia integral del perfil de Agente Técnico para el intérprete de lengua de señas.”

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) precisa que la exigencia contenida en la nota del literal O del numeral 5 del Anexo No. 1 (Anexo Técnico No. 1) busca garantizar un servicio de atención incluyente,

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

autónomo e integral a la ciudadanía con discapacidad auditiva. El rol del intérprete de lengua de señas no se limita a la mera traducción pasiva o intermediación lingüística entre partes. El agente realiza la atención directa e interactiva del ciudadano a través de canales síncronos como videollamadas, por lo que para garantizar la equidad en el servicio, la Entidad requiere que el intérprete posea la capacidad operativa de gestionar el trámite de principio a fin dentro del sistema, evitando transferencias innecesarias o la presencia de un segundo agente en la sesión.

OBSERVACIÓN No 233:**“23. CORRESPONSAL BANCARIO**

Se establece que los Puntos de Atención Especializada contarán con un “corresponsal no bancario para realizar el pago de impuestos distritales con los medios de recaudo autorizados”. Por lo anterior, se solicita aclarar qué alcance operativo y contractual tiene la expresión “corresponsal no bancario”.

RESPUESTA:

Nos permitimos aclarar que se actualizo la información en el documento anexo técnico sobre el numeral La información corresponde a Corresponsal Bancario

IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO PUNTOS DE ATENCION ESPECIALIZADA**OBSERVACIÓN No 234:****“24. SERVICIOS TRANSVERSALES**

El Anexo contempla obligaciones de implementación y mantenimiento de los Puntos de Atención Especializada. Por lo anterior, se solicita aclarar qué elementos físicos y de infraestructura se encuentran comprendidos dentro de la obligación de mantenimiento a cargo del contratista, particularmente si esta comprende elementos como pisos, paredes, techos, puertas, redes hidrosanitarias, instalaciones eléctricas, cableado estructurado u otros componentes propios del inmueble. En caso de que dichos elementos se encuentren incluidos, se solicita precisar el alcance de la responsabilidad del contratista sobre la infraestructura, las condiciones de entrega de los inmuebles y la distribución de responsabilidades respecto de su administración, conservación y mantenimiento”

RESPUESTA:

Se aclara que las obligaciones de mantenimiento a cargo del contratista se encuentran asociadas a los elementos, equipos, mobiliario, instalaciones, adecuaciones y demás componentes dispuestos o implementados por este para la puesta en funcionamiento y operación de los Puntos de Atención Especializada, en los términos establecidos en el Anexo Técnico.

En consecuencia, dicha obligación no deberá interpretarse como un mantenimiento integral del inmueble, salvo respecto de aquellas adecuaciones o intervenciones que sean ejecutadas por el contratista o de los elementos que se encuentren expresamente bajo su responsabilidad contractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Los elementos, estarán a cargo de quien corresponda de acuerdo con la administración y titularidad del inmueble, sin perjuicio del deber del contratista de conservar adecuadamente los espacios puestos a su disposición y responder por los daños que le sean atribuibles durante la ejecución del contrato.

OBSERVACIÓN No 235:

“25. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

a. Según el modelo de calidad percibida establecido en el numeral 10.1, página 93, la Entidad contempla la medición de la experiencia del ciudadano y de los resultados asociados a los diferentes canales de atención. Asimismo, el modelo de calidad establece indicadores relacionados con la atención prestada. Por lo anterior, se solicita aclarar el procedimiento mediante el cual se determinará que una queja o inconformidad es efectivamente atribuible a la actuación del contratista, diferenciándola de aquellas originadas en decisiones, procedimientos, sistemas, tiempos de respuesta o actuaciones de la Entidad o de terceros.

Asimismo, se solicita precisar el mecanismo de revisión, contradicción y derecho de réplica que tendrá el contratista frente a los hallazgos que puedan generar afectaciones en los indicadores o consecuencias económicas.”

RESPUESTA:

Se aclara que las quejas, inconformidades o resultados derivados de la medición de la experiencia del ciudadano no serán considerados de manera automática como incumplimientos atribuibles al contratista. Para determinar su incidencia en los indicadores de calidad y niveles de servicio se deberá realizar la correspondiente validación, teniendo en cuenta la causa que dio origen a la situación y las obligaciones que contractualmente se encuentren a cargo del contratista.

En este sentido, se deberá diferenciar entre aquellas situaciones directamente atribuibles a la gestión del contratista, relacionadas con la prestación de los servicios y obligaciones bajo su responsabilidad, y aquellas que tengan origen en decisiones, procedimientos, plataformas o sistemas de información, tiempos de respuesta, lineamientos o actuaciones a cargo de la Entidad o de terceros, las cuales no serán imputables al contratista cuando se evidencie que la causa no se encuentra dentro de su ámbito de responsabilidad.

La determinación de la responsabilidad deberá estar soportada en evidencias objetivas y verificables, tales como registros de atención, trazabilidad de los sistemas y canales, tipificaciones, reportes de gestión, tiempos de atención y demás información disponible que permita establecer la causa y responsabilidad frente al evento objeto de análisis.

Los acuerdos y determinaciones serán definidas con la supervisión del contrato.

“b. “Según el apartado correspondiente al modelo de indicadores de calidad, el Anexo Técnico establece diferentes métricas asociadas a calidad y cumplimiento de la operación. Por lo anterior, se solicita

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

aclarar si el indicador denominado “Precisión – Error Crítico” constituye un indicador independiente del KPI de quejas o si hace parte integral de este desde la interpretación de la tabla.”

RESPUESTA:

Se aclara que el indicador “Precisión – Error Crítico” corresponde a un indicador independiente del KPI de quejas, de acuerdo con la estructura establecida en el modelo de indicadores de calidad del Anexo Técnico.

El indicador de Precisión – Error Crítico está orientado a evaluar la calidad y exactitud de la gestión realizada durante la atención, identificando aquellos errores que, conforme con los criterios definidos para la medición de calidad, sean considerados críticos. Por su parte, el KPI de quejas corresponde a la medición asociada a las quejas o inconformidades presentadas respecto de la prestación del servicio.

En consecuencia, ambos indicadores se medirán de manera independiente conforme con su definición, fórmula, meta y criterios establecidos en el Anexo Técnico, sin que deba interpretarse que el indicador “Precisión – Error Crítico” hace parte integral del KPI de quejas.

“c. Según el apartado de atención presencial se establece un KPI de nivel de atención igual al 100%, solicitamos se aclare como se considera para este indicador aquellos casos en los que el ciudadano se retire voluntariamente del sitio por motivos ajenos o no atribuibles al contratista.”

RESPUESTA:

Se aclara que, para efectos del cálculo del KPI de nivel de atención del canal presencial, los casos en los cuales el ciudadano se retire voluntariamente del punto de atención por causas ajenas y no atribuibles al contratista no serán considerados como incumplimiento del nivel de atención, siempre que dicha circunstancia pueda ser identificada y soportada mediante los registros y mecanismos de trazabilidad disponibles en la operación.

En consecuencia, para la evaluación del indicador se tendrán en cuenta aquellas situaciones que sean efectivamente atribuibles a la gestión del contratista, de acuerdo con las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico. Los eventos de abandono o retiro voluntario deberán quedar debidamente registrados y podrán ser objeto de validación durante el seguimiento a los indicadores de la operación.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR GRUPO ASD S.A.S, EL DÍA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2026 A LAS 9:23 P.M, POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP II.

OBSERVACIÓN No 236:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 1. GENERALIDADES

Solicitud:

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

De acuerdo con el OBJETO y el ALCANCE CONTRACTUAL, agradecemos a la entidad informar si se requiere la provisión por parte del contratista de una suite de contact center independiente o si toda la interacción debe realizarse sobre las herramientas de licenciamiento propio de la Entidad. Si debe ser provista por el contratista, agradecemos a la entidad informar cuántas licencias se requieren de agente omnicanal.

La Secretaria de Hacienda de Bogotá dispondrá al contratista de 37 puestos de trabajo para agentes del BackOffice, y el contratista deberá suministrar los computadores a cada uno de estos.

Agradecemos a la entidad confirmar si se requieren solamente 37 equipos de cómputo para este proyecto.

1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - d. Gestión de PQRSFD. *Agradecemos a la entidad informar cual es la herramienta para gestionar PQRSFD*

- a. *De acuerdo con el OBJETO y el ALCANCE CONTRACTUAL, agradecemos a la entidad informar si se requiere la provisión por parte del contratista de una suite de contact center independiente o si toda la interacción debe realizarse sobre las herramientas de licenciamiento propio de la Entidad. Si debe ser provista por el contratista, agradecemos a la entidad informar cuántas licencias se requieren de agente omnicanal.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el contratista deberá disponer de las plataformas, soluciones tecnológicas y licenciamiento necesarios para garantizar la operación de los canales que, de acuerdo con el Anexo Técnico, se encuentran bajo su responsabilidad, incluyendo su administración, soporte, disponibilidad, seguridad, trazabilidad e interoperabilidad.

No obstante, cuando para la prestación de un servicio el Anexo Técnico establezca expresamente que la Secretaría Distrital de Hacienda suministrará una herramienta, número, broker, sistema o componente tecnológico, el contratista deberá utilizarlo y garantizar la integración o interacción requerida dentro del alcance contractual. Por tanto, no debe entenderse que toda la operación se realizará exclusivamente sobre herramientas de licenciamiento propio de la Entidad.

En cuanto al número de licencias, estas deberán ser las necesarias para soportar los perfiles y recursos requeridos para la operación de los canales correspondientes, de acuerdo con el dimensionamiento establecido en el Anexo Técnico y las necesidades de la operación.

- a. *b. La Secretaria de Hacienda de Bogotá dispondrá al contratista de 37 puestos de trabajo para agentes del BackOffice, y el contratista deberá suministrar los computadores a cada uno de estos. Agradecemos a la entidad confirmar si se requieren solamente 37 equipos de cómputo para este proyecto.”*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que los 37 puestos de trabajo señalados corresponden específicamente a la operación de BackOffice y, para estos, el contratista deberá suministrar los equipos de cómputo requeridos conforme a las condiciones técnicas establecidas.

En consecuencia, los 37 equipos no deben interpretarse como la totalidad de equipos de cómputo requeridos para la ejecución integral del contrato. El contratista deberá contemplar adicionalmente los equipos y recursos tecnológicos que se encuentren expresamente a su cargo para los demás canales, sedes, servicios y componentes de la operación, conforme con las cantidades y condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

- b. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - d. Gestión de PQRSFD. Agradecemos a la entidad informar cual es la herramienta para gestionar PQRSFD"*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la herramienta y/o sistema de gestión utilizado para la administración de las PQRSFD es el módulo SAP/CM, solución tecnológica institucional mediante la cual se gestionan integralmente las solicitudes ciudadanas, centralizando la información asociada a los diferentes canales de atención y permitiendo administrar solicitudes, peticiones, requerimientos y comunicaciones, garantizando su respectiva trazabilidad.

De manera complementaria, la Entidad utiliza Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones que ingresan por dicho canal. Este sistema cuenta con una interfaz de integración con SAP/CRM-Correspondencia, permitiendo la articulación de las solicitudes con la gestión institucional.

En consecuencia, no se requiere que el contratista desarrolle una nueva herramienta institucional para el registro de PQRSFD. La operación del Back Office deberá realizar la recepción, clasificación, traslado, asignación, gestión, seguimiento y cierre de las solicitudes mediante SAP/CM y Bogotá Te Escucha, según corresponda al origen y tipología de la solicitud, de conformidad con los procedimientos y condiciones establecidos en el Anexo Técnico.

- c. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - d. Gestión de PQRSFD. Agradecemos a la entidad informar si la herramienta para el registro de PQRSFD la provee la entidad o se debe desarrollar."*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la herramienta para el registro y gestión de las PQRSFD será provista por la Secretaría Distrital de Hacienda, por lo cual el contratista no deberá desarrollar una nueva herramienta para realizar dicho registro.

La gestión se realizará principalmente a través del módulo SAP/CM, solución institucional mediante la cual se administran las solicitudes, peticiones, requerimientos y comunicaciones ciudadanas, garantizando su trazabilidad. De manera complementaria, se utilizará Bogotá Te Escucha para las solicitudes que ingresen a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual cuenta con integración con SAP/CRM-Correspondencia.

En consecuencia, corresponderá al contratista utilizar las herramientas institucionales dispuestas por la Entidad y realizar en ellas las actividades de recepción, clasificación, traslado, asignación, gestión, seguimiento y cierre de las solicitudes que se encuentren dentro del alcance del Back Office, conforme con los perfiles de acceso, procedimientos y lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

- d. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - f. Atención de llamadas entrantes. Agradecemos a la entidad informar con que operador telefónico se tienen contratadas las líneas de servicio."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que, para efectos de la ejecución del contrato, no se establece dependencia respecto de un operador telefónico específico actualmente contratado por la Secretaría Distrital de Hacienda.

El número telefónico 6013385000 el operador telefónico actual es ETB

- e. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - f. Atención de llamadas entrantes. Agradecemos a la entidad informar si se debe realizar la portabilidad numérica o la cesión de una o varias líneas telefónicas, o si es posible efectuar el desvío del tráfico de dichas líneas hacia DID aprovisionados en nuestra infraestructura."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece como requisito general la portabilidad o cesión de las líneas telefónicas institucionales al contratista. El contratista deberá garantizar la capacidad tecnológica requerida para recibir y gestionar el tráfico asociado a las líneas de atención definidas por la Entidad.

- f. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - g. Gestión de llamadas de salida. Agradecemos a la entidad informar si requiere la implementación de campañas outbound y bajo que estrategia de marcación (Manual, Preview, Progresivo, Predictivo)."*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad confirma que dentro del alcance se contempla la gestión de llamadas de salida y la ejecución de campañas outbound, de acuerdo con las necesidades que sean definidas durante la operación.

La solución tecnológica dispuesta por el contratista deberá permitir gestionar las estrategias de marcación que resulten necesarias para cada campaña, tales como manual, preview, progresiva o predictiva, según corresponda. La estrategia específica será definida de acuerdo con la naturaleza de

la campaña, la base disponible, los objetivos de contactabilidad y los lineamientos que establezca la Entidad.

- g. h.1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - h. Atención de sesiones de Chat. Agradecemos a la entidad confirmar qué plataforma usan para la atención de sesiones de chat."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la atención de las sesiones de Chatweb se realizará mediante la plataforma dispuesta por la entidad y el contratista deberá disponer de los agentes para la atención.

Igualmente, corresponderá al contratista realizar las configuraciones necesarias para habilitar el servicio en la página web institucional, mientras que la Secretaría Distrital de Hacienda facilitará los accesos, lineamientos y condiciones técnicamente requeridos sobre los componentes que se encuentren bajo su administración.

- h. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - i. Atención de sesiones de WhatsApp. Agradecemos a la entidad informar si la línea de WhatsApp ya se encuentra verificada por parte de Meta. En caso afirmativo, solicitamos indicar el service provider (broker) asociado a la cuenta."*

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda cuenta actualmente con una cuenta de WhatsApp Business ante Meta, habilitada para la operación y gestión del canal institucional de WhatsApp.

En relación con la certificación ante Meta, esta se encuentra actualmente en proceso de solicitud.

Como antecedente, Meta realizó la validación preliminar de la cuenta y manifestó el cumplimiento de los requisitos establecidos para continuar con el proceso de certificación.

- i. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - j. Video Llamadas. Agradecemos a la entidad*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

confirmar si las videollamadas continuarán atendiéndose desde la página web o si, por el contrario, deberán integrarse con la plataforma del centro de contacto.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio de videollamada deberá continuar siendo accesible para la ciudadanía a través de los mecanismos definidos en los canales digitales de la Entidad. El contratista deberá garantizar la plataforma y capacidad tecnológica requerida para la prestación del servicio y su adecuada articulación con la operación del centro de contacto.

La habilitación desde la página web institucional no implica que la gestión tecnológica del servicio deba realizarse exclusivamente sobre infraestructura de la Entidad. El contratista deberá garantizar las configuraciones e integraciones que se encuentren previstas dentro del alcance del Anexo Técnico.

- j. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - k. Asistente Virtual “Novha”. Agradecemos a la entidad confirmar si el Chatbot tiene integración con algún sistema de información de la entidad.”

RESPUESTA:

El asistente virtual no se encuentra actualmente integrado con sistemas de información de la entidad, la entidad podrá considerar en el desarrollo contractual integraciones viables con Novha.

- k. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - l. Agendamiento de cita para atención presencial y/o virtual. Agradecemos a la entidad informar los métodos soportados por la plataforma de agendamiento de la cita para integrarse con la plataforma de Centro de Contacto.”

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el servicio de agendamiento podrá operar mediante la herramienta que disponga la Secretaría Distrital de Hacienda o mediante el módulo suministrado por el contratista, según la disponibilidad de la solución institucional y las necesidades operativas y tecnológicas.

Cuando se utilice la herramienta de la Entidad, el contratista deberá operar mediante los accesos, funcionalidades y mecanismos de interoperabilidad que la SDH habilite. Cuando el módulo sea suministrado por el contratista, este deberá garantizar las capacidades de integración necesarias conforme con las funcionalidades establecidas en el Anexo Técnico.

- l. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - l. Agendamiento de cita para atención presencial y/o virtual. Agradecemos a la entidad confirmar si la plataforma de agendamiento de la cita tiene integración con algún sistema de información de la entidad”

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la plataforma de agendamiento deberá contar con la capacidad de interoperar con los componentes y canales de atención que resulten necesarios para la adecuada gestión de las citas presenciales y virtuales, conforme con el modelo de atención previsto.

Las integraciones específicas dependerán de la herramienta que se encuentre disponible durante la ejecución contractual y de los mecanismos técnicos que habilite la Entidad. En consecuencia, durante la implementación se establecerán los accesos y mecanismos de intercambio de información necesarios, conforme con los lineamientos de arquitectura, interoperabilidad y seguridad establecidos por la Entidad.

m. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - m. Envío de SMS. Agradecemos a la entidad informar cuál es el promedio de SMS enviados por día, semana o mes."

RESPUESTA:

Las cantidades de los servicios se encuentran dispuestos en el anexo Cifras de Atención.

n. 1.5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DIRECCIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - n. Envío de mensajes de voz. Agradecemos a la entidad informar cuál es el promedio de mensajes de voz enviados por día, semana o mes."

RESPUESTA:

Las cantidades de los servicios se encuentran dispuestos en el anexo Cifras de Atención.

OBSERVACIÓN No 237:

2. Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 2. MODELO DE ATENCIÓN MULTICANALIDAD

Solicitud:

a. 2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad confirmar si ya tiene definidos los cuestionarios o deben ser diseñados por el proveedor."

RESPUESTA:

La Entidad aclara que la metodología, criterios y variables de medición serán definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda. Corresponderá al contratista disponer e implementar los mecanismos tecnológicos necesarios para aplicar las encuestas de satisfacción conforme a dicha metodología.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En consecuencia, el contratista no deberá definir unilateralmente los cuestionarios, sin perjuicio de las actividades de configuración y parametrización necesarias para su implementación en los diferentes canales.

- a. *2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad confirmar los canales que deben incluir encuesta."*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que la encuesta de satisfacción deberá estar disponible para todos los canales de atención objeto del contrato, de acuerdo con las características y mecanismos tecnológicos aplicables a cada canal. Una vez finalizada la atención, deberá habilitarse al ciudadano la posibilidad de evaluar el servicio recibido.

Presencial

- Puntos de Atención Especializada, PAE.
- Red CADE/SuperCADE.
- Atención en territorio mediante ferias y unidades móviles.

Telefónico

- Llamadas Inbound.
- Llamadas Outbound.
- IVR.
- Web Call Back / Click-to-Call.
- Voicebot Smart como componente automatizado.

Virtual o digital

- Chat Web.
- WhatsApp.
- Correo electrónico.
- Videollamada.
- Chatbot Smart.

Redes sociales

- Gestión de las redes sociales

Back Office

- Gestión de solicitudes y PQRS.
- Procesamiento, análisis, elaboración, revisión y cierre de solicitudes..

Atención en territorio / componente logístico

- Ferias presenciales.
- Ferias virtuales, según corresponda.
- Unidades móviles.
- Jornadas y actividades territoriales.

- b. *2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad confirmar si se requiere que las encuestas estén integradas con la plataforma de contact center."*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**RESPUESTA:**

La Entidad aclara que los mecanismos de medición deberán permitir asociar y consolidar los resultados de las encuestas con la gestión de los diferentes canales, garantizando la trazabilidad requerida para el seguimiento de la experiencia y calidad del servicio.

No se establece que la encuesta deba corresponder a un producto tecnológico particular. El contratista podrá implementar la arquitectura que considere técnicamente adecuada, siempre que garantice su interoperabilidad con las soluciones bajo su responsabilidad y permita cumplir los requerimientos de medición, trazabilidad y reportería establecidos en el Anexo Técnico.

- c. 2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad confirmar si actualmente cuenta con una herramienta de encuestas o debe ser provista por el contratista”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que corresponde al contratista disponer de la herramienta o mecanismos tecnológicos necesarios para efectuar las encuestas y mediciones de satisfacción, conforme con la metodología definida por la SDH.

La solución deberá permitir la recolección, consolidación, monitoreo y reporte de los resultados de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

- d. 2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad confirmar si se requiere trazabilidad completa (encuesta asociada a interacción, agente, canal, tiempo).”*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que deberá garantizarse la trazabilidad de las mediciones de satisfacción, de manera que sea posible efectuar el seguimiento de los resultados de acuerdo con las variables requeridas para evaluar la prestación del servicio, incluyendo, según corresponda, canal, agente, interacción y fecha de atención.

La trazabilidad deberá permitir la generación y análisis de los indicadores y reportes previstos en el modelo de calidad, preservando las condiciones de seguridad y protección de datos aplicables.

- e. 2.1.4 CALIFICACIÓN DEL SERVICIO. Agradecemos a la entidad informar dónde se almacenarán los datos recolectados y por cuánto tiempo.”*

RESPUESTA:

La información recolectada deberá almacenarse en la solución tecnológica dispuesta para la medición, garantizando su seguridad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y acceso para efectos de supervisión.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El tratamiento, almacenamiento, conservación y disposición de la información deberá realizarse conforme con las políticas de seguridad de la información, protección de datos, gestión documental y demás lineamientos aplicables de la Entidad.

No se establece un término especial adicional de conservación exclusivamente para las encuestas, por lo que deberán observarse las disposiciones institucionales y normativas que resulten aplicables.

El alcance del numeral 7.3 Copias de Seguridad corresponde a la información generada durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, el contratista deberá realizar las copias de seguridad de la información, registros, transacciones, bases de datos operativas, archivos y demás soportes generados como producto de la gestión realizada a través de los diferentes canales y herramientas suministradas por el contratista, garantizando su integridad, disponibilidad, seguridad y posibilidad de recuperación. El Anexo Técnico establece igualmente que la información capturada durante la ejecución

de los servicios es propiedad de la Entidad y que el contratista deberá adoptar las medidas necesarias para evitar su pérdida.

Respecto de la periodicidad, el contratista deberá realizar como mínimo una (1) copia de seguridad mensual de las transacciones e información generadas por la operación. Así mismo, deberá disponer durante la ejecución del contrato de la capacidad de almacenamiento suficiente para garantizar la conservación y disponibilidad de dicha información.

- f. *2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad informar si el sistema debe integrarse con plataformas existentes de la entidad (CRM, ERP, agendamiento, BI, canales digitales), si es así, favor compartir inventario y documentación técnica”*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado deberá contar con capacidad de interoperar con los sistemas de información y canales que requiera la SDH, particularmente con el sistema de agendamiento de citas virtuales y presenciales.

- g. *2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos confirmar si la entidad dispone de APIs o servicios para interoperabilidad y bajo qué estándares (REST, SOAP, eventos).”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que las soluciones deberán contar con capacidades de interoperabilidad mediante API, servicios web o mecanismos equivalentes, de acuerdo con las características del sistema institucional con el cual se requiera efectuar la integración.

El Anexo Técnico contempla estándares y mecanismos de comunicación como REST y/o SOAP, HTTPS, SFTP y otros protocolos aplicables, según el componente tecnológico. Las especificaciones

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

particulares, credenciales, endpoints y condiciones de acceso que correspondan a sistemas administrados por la Entidad serán suministrados durante la implementación, de acuerdo con la integración que efectivamente sea requerida.

- h. 2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad confirmar si la integración con canales como SMS y WhatsApp debe ser provista por el contratista o la entidad cuenta con proveedores actuales.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado deberá contar con la capacidad de integrarse con los servicios de mensajería SMS y WhatsApp, con el fin de generar y enviar en tiempo real las notificaciones al ciudadano relacionadas con la proximidad del llamado a turno, conforme con lo establecido en el Anexo Técnico.

Para el canal WhatsApp, deberán utilizarse los números oficiales y el broker o canal de mensajería dispuesto o autorizado por la SDH. Para el servicio de SMS, el contratista deberá garantizar la disponibilidad del servicio requerido para efectuar los envíos.

La configuración e integración del Sistema de Asignación de Turnos con estos mecanismos de mensajería hace parte de las funcionalidades requeridas para la solución. Por su parte, los mensajes efectivamente enviados se reconocerán conforme con la unidad de medida e ítem de mensajería que resulte aplicable, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico y los documentos económicos del proceso.

En consecuencia, corresponderá al contratista garantizar la capacidad técnica necesaria para que el sistema de turnos genere y gestione estas notificaciones, sin que la funcionalidad de integración constituya por sí misma una unidad de pago adicional al sistema de turnos.

Corresponderá al contratista garantizar la capacidad técnica de integración del sistema de turnos con dichos servicios.

- i. 2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad confirmar cuántos Puntos de Atención Especializada estarán incluidos inicialmente.”*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que inicialmente se contemplan tres (3) Puntos de Atención Especializada (PAE), correspondientes a:

1. Carrera 19 No. 114-65 Local 3.
2. Centro Comercial Plaza de las Américas.
3. Centro Administrativo Distrital, CAD.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- j. *2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad confirmar los datos obligatorios se deben capturar (cédula, teléfono, otros).*

RESPUESTA:

El Sistema de Asignación de Turnos Avanzado deberá contar con la capacidad de capturar como datos para la asignación del turno el número de identificación del ciudadano y/o número telefónico, conforme con las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

La parametrización de información adicional podrá efectuarse cuando resulte necesaria para la adecuada identificación, caracterización o gestión del servicio, conforme con los lineamientos definidos por la Entidad.

- k. *2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad confirmar si el contratista debe suministrar atriles, dispensadores, pantallas, sensores o periféricos."*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que el contratista deberá suministrar el atril o dispositivo electrónico dispensador de turnos y los componentes necesarios para el funcionamiento del Sistema de Asignación de Turnos Avanzado.

Las pantallas requeridas para visualización y llamado de turnos también serán suministradas por el contratista, conforme con las características y unidad de medida independiente establecidas en el Anexo Técnico.

- l. *2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad informar quien asume instalación, cableado y adecuaciones físicas."*

RESPUESTA:

El contratista será responsable de la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos y componentes que se encuentren bajo su suministro, incluyendo los elementos necesarios para garantizar su adecuada operación.

Para las pantallas ubicadas en los PAE, la Entidad dispondrá de puntos de red certificados y energía regulada, conforme con lo establecido en el Anexo Técnico. Las intervenciones o cableados adicionales derivados de los elementos suministrados por el contratista serán responsabilidad de este cuando así se encuentre establecido para el respectivo componente.

- m. *n.2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos a la entidad informar si el proveedor debe incluir la plataforma de mensajería o integrarse con una existente."*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el contratista deberá garantizar que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado cuente con la capacidad de integración con los servicios de mensajería SMS y WhatsApp requeridos para el envío de las notificaciones previstas en el Anexo Técnico.

Para WhatsApp, se utilizarán los números oficiales y el broker o canal de mensajería dispuesto o autorizado por la Entidad, por lo que no se requiere que el contratista disponga de un broker adicional para esta funcionalidad, sin perjuicio de las configuraciones e integraciones que deba realizar para garantizar su operación.

Para SMS, el contratista deberá disponer del servicio y de los componentes tecnológicos necesarios para efectuar los envíos, de conformidad con las condiciones y la unidad de medida establecidas en el Anexo Técnico.

En consecuencia, corresponde al contratista garantizar la integración del sistema de turnos con ambos servicios de mensajería y su correcta operación, conforme con las responsabilidades previstas para cada uno de ellos.

- n. 2.1.5 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO. Agradecemos confirmar si la entidad espera una solución de gestión de turnos como un sistema independiente o como un componente integrado a la estrategia omnicanal de atención, permitiendo continuidad de la interacción del ciudadano entre canales físicos y digitales.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el Sistema de Asignación de Turnos Avanzado no deberá operar como una solución aislada, sino como un componente integrado al modelo multicanal de atención.

El sistema deberá interoperar con el agendamiento de citas presenciales y virtuales y contar con capacidad de interacción con otros sistemas de información y canales requeridos por la Entidad, garantizando la trazabilidad y continuidad de la atención del ciudadano entre los diferentes componentes del modelo.

- o. 2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN. Agradecemos a la entidad confirmar si se espera que el quiosco replique el 100% de los trámites de la página web o solo un subconjunto.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que los quioscos deberán estar en capacidad de permitir al ciudadano acceder a los trámites y servicios que se encuentren dispuestos en la página web institucional y que técnicamente puedan ser gestionados a través del mecanismo de autogestión.

La disponibilidad efectiva de cada trámite dependerá de las funcionalidades, condiciones de seguridad y mecanismos de acceso definidos para los servicios institucionales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

p. 2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN. Agradecemos a la entidad confirmar quien define y mantiene los flujos de los trámites (entidad o contratista)."

RESPUESTA:

La definición funcional de los trámites, servicios, reglas y contenidos institucionales corresponde a la SDH. Por su parte, el contratista será responsable de realizar las configuraciones, parametrizaciones, actualizaciones y ajustes tecnológicos requeridos en el software del quiosco para mantener su funcionamiento conforme con los lineamientos definidos por la Entidad.

q. 2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN. Agradecemos a la entidad confirmar si actualmente existen APIs documentadas para la integración, si es así, por favor compartir."

RESPUESTA:

El Anexo Técnico establece que el software de los quioscos deberá soportar mecanismos de interoperabilidad mediante Web Services REST y/o SOAP, SFTP, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, entre otros.

Las APIs, servicios, accesos y especificaciones técnicas particulares correspondientes a los sistemas institucionales con los cuales deba realizarse la integración serán suministrados y/o habilitados por la Entidad durante la etapa de implementación, según corresponda.

r. 2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN. Agradecemos a la entidad informar si la integración debe ser en tiempo real o no es necesario."

RESPUESTA:

La integración deberá garantizar la oportunidad, consistencia y exactitud de la información suministrada al ciudadano. Cuando la naturaleza del servicio o trámite requiera consultar o registrar información actualizada en los sistemas institucionales, la interacción deberá realizarse en línea o en el tiempo requerido por el servicio.

s. 2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN. Agradecemos a la entidad informar si el software del quiosco debe ser web o aplicación dedicada"

RESPUESTA:

La Entidad no establece de manera exclusiva que el software del quiosco deba corresponder a una aplicación web o a una aplicación dedicada. La solución propuesta deberá cumplir las características funcionales, de seguridad, interoperabilidad, administración remota, actualización y control de periféricos establecidas en el Anexo Técnico.

En consecuencia, el contratista podrá definir la arquitectura tecnológica que resulte adecuada, siempre que garantice integralmente las condiciones exigidas.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- t. **2.1.7 QUIOSCOS DE AUTOGESTIÓN.** *Se solicita a la entidad aclarar si existen requerimientos de integración en tiempo real para la actualización de información entre los quioscos y el CRM. En caso afirmativo, especificar cuáles.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que sí se requiere que la solución de quioscos permita la integración en línea con los sistemas de gestión correspondientes, con el propósito de garantizar el registro, caracterización, tipificación y trazabilidad de las interacciones realizadas por los ciudadanos.

La integración deberá permitir, como mínimo, registrar la identificación y caracterización del ciudadano, la tipificación del trámite o servicio gestionado y la información necesaria para mantener la trazabilidad de la interacción y su incorporación a la gestión integral y Vista 360° del ciudadano.

Se precisa que el Anexo Técnico no establece una API, Web Service o mecanismo tecnológico único y específico para esta integración. La solución deberá tener capacidad de interoperabilidad mediante servicios web REST y/o SOAP, HTTPS u otros mecanismos compatibles y seguros previstos en el Anexo. Las especificaciones técnicas aplicables se definirán de acuerdo con las plataformas involucradas y los lineamientos tecnológicos y de seguridad de la SDH.

- u. **2.1.8 CONECTIVIDAD.** *Agradecemos a la entidad confirmar si se requiere enrolamiento de los equipos en el dominio de la entidad o deben estar en el dominio del proveedor.”*

RESPUESTA:

Los equipos suministrados por el contratista deberán configurarse para operar conforme con las políticas de seguridad y acceso definidas por la SDH, mediante la VPN suministrada por la Entidad.

A través de esta conexión se aplicarán las políticas institucionales correspondientes, incluyendo, según aplique, Directorio Activo, filtrado de contenido, antivirus y controles de acceso a los aplicativos institucionales.

El esquema particular de vinculación al dominio será definido por la Dirección de Tecnología conforme a los lineamientos de seguridad aplicables.

- v. **2.1.8 CONECTIVIDAD.** *Agradecemos confirmar si la entidad provee el cableado estructurado, los puntos de red y el internet para conectar los equipos”*

RESPUESTA:

La responsabilidad de conectividad depende de la ubicación del servicio. Para el Back Office ubicado en las instalaciones de la Entidad y para la Red CADE, la SDH dispondrá el canal dedicado.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Para los Puntos de Atención Especializada (PAE) y las instalaciones destinadas por el contratista para los servicios virtuales, el contratista deberá suministrar el servicio de internet corporativo dedicado y sin reuso, dimensionándolo para que el nivel de ocupación no supere el 70 % de la capacidad contratada.

Adicionalmente, para los componentes en los que el Anexo expresamente dispone puntos de red o energía por parte de la Entidad, estos serán suministrados en los términos allí establecidos. Los cableados o adecuaciones expresamente asignados al contratista deberán ser asumidos por este.

w. 2.1.8 CONECTIVIDAD. *Agradecemos a la entidad informar si se requiere integración con Directorio Activo (AD) de la entidad, de ser afirmativo, por favor indicar bajo qué esquema."*

RESPUESTA:

La Entidad confirma que los equipos deberán operar bajo las políticas institucionales de seguridad y acceso, entre ellas las relacionadas con Directorio Activo cuando corresponda, mediante la conexión a la VPN suministrada por la SDH.

La configuración técnica específica, perfiles, credenciales, políticas y mecanismos de autenticación serán definidos y habilitados por la Entidad durante la implementación, mientras que el contratista deberá efectuar las configuraciones que correspondan sobre los equipos bajo su responsabilidad.

x. 2.1.8 CONECTIVIDAD. *Agradecemos confirmar si la entidad gestiona las políticas de conexión o debe configurarlas el contratista."*

RESPUESTA:

Las políticas institucionales de seguridad y conexión serán definidas por la SDH. Corresponderá al contratista implementar en los equipos que suministre las configuraciones necesarias para asegurar el cumplimiento de dichas políticas y garantizar que los computadores se conecten a los sistemas institucionales mediante la VPN proporcionada por la Entidad.

y. 2.1.8 CONECTIVIDAD. *Agradecemos a la entidad informar si se requiere la instalación de enlaces dedicado punto a punto MPLS y su capacidad."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se exige de manera específica la implementación de enlaces MPLS. Para los Puntos de Atención Especializada y las instalaciones destinadas por el contratista para la prestación de los servicios virtuales se requiere un canal corporativo dedicado y sin reuso, con relación 1:1.

Corresponderá al contratista dimensionar el ancho de banda requerido de forma que su utilización no supere el 70 % de la capacidad disponible, debiendo ampliarlo oportunamente cuando resulte necesario para garantizar la calidad y continuidad del servicio.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El contratista podrá implementar la tecnología que considere adecuada siempre que garantice las características y ANS establecidos en el Anexo Técnico.

- z. *2.1.8 CONECTIVIDAD. Si se requieren enlaces dedicado punto a punto MPLS, agradecemos informar la ubicación geográfica exacta hacia donde se deben establecer la conexión.*

RESPUESTA:

La Entidad no establece como requisito específico la implementación de enlaces punto a punto MPLS, por lo cual no corresponde definir una ubicación de terminación asociada exclusivamente a dicha tecnología.

Los servicios de conectividad deberán implementarse en los Puntos de Atención Especializada y en las instalaciones dispuestas por el contratista para la operación de los servicios virtuales, conforme con las responsabilidades y condiciones de conectividad establecidas en el Anexo Técnico.

RESPUESTA:

OBSERVACIÓN No 238:

Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 3. CANAL TELEFONICO – VIRTUAL Y REDES SOCIALES (OMNICANALIDAD)

Solicitud:

- a. *3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Agradecemos a la entidad confirmar si las licencias de Dynamics 365, Copilot Studio, Power Automate, Power BI y Power Apps son provistas por la entidad o deben ser asumidas por el contratista.*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que cuenta con componentes del ecosistema Microsoft que soportan actualmente el canal de WhatsApp, entre ellos Microsoft Dynamics 365 Customer Service, Copilot Studio y componentes de Power Platform, conforme con lo señalado en el Anexo Técnico.

En consecuencia, las licencias institucionales disponibles para dichos componentes serán dispuestas por la SDH dentro de las capacidades actualmente contratadas. Corresponderá al contratista gestionar, configurar e implementar las funcionalidades que se encuentren dentro del alcance contractual y garantizar las herramientas adicionales que requiera para prestar los servicios bajo su responsabilidad.

La disponibilidad de licencias de la Entidad no deberá entenderse como suministro ilimitado de licenciamiento adicional al contratista.

- a. *3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Agradecemos informar si el bot (Copilot Studio) ya está construido o debe desarrollarse desde cero por el proveedor.*

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad aclara que actualmente cuenta con el asistente virtual Novha y con componentes del ecosistema Microsoft utilizados para la operación de los canales virtuales. Por tanto, la implementación contractual no parte necesariamente de la construcción de un bot completamente nuevo desde cero.

El contratista deberá realizar las actividades de gestión, configuración, entrenamiento, ajuste, evolución e implementación de funcionalidades que sean necesarias durante la ejecución, conforme con los requerimientos funcionales definidos por la Entidad y el alcance establecido en el Anexo Técnico

- b. *3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Agradecemos a la entidad informar si el contratista puede proponer optimización o cambio de bróker*

RESPUESTA:

El contratista podrá presentar propuestas de optimización técnica durante la ejecución. No obstante, el broker utilizado para WhatsApp deberá ser el que la SDH disponga o autorice, de conformidad con el Anexo Técnico.

En consecuencia, cualquier propuesta de cambio deberá ser previamente evaluada y autorizada por la Entidad, considerando aspectos de compatibilidad, seguridad, continuidad, integración con Microsoft Dynamics 365/Copilot Studio y condiciones técnicas y económicas del servicio.

- c. *3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Agradecemos confirmar que capacidades ofrece el bróker: APIs, reportes, webhooks.*

RESPUESTA:

El bróker utilizado por la entidad es Twilio que ofrece el patrón de arquitectura orientado a eventos (Event-Driven Architecture) mediante HTTP/HTTPS Webhooks para notificar a la aplicación del cliente sobre cualquier cambio de estado o interacción.

APIs para integración de diferentes canales

- d. *3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Agradecemos a la entidad informar si la integración de WhatsApp + Dynamics ya está implementada o debe ser desarrollada.*

RESPUESTA:

La Entidad cuenta con una arquitectura tecnológica para la gestión del canal WhatsApp soportada en componentes Microsoft, incluyendo Dynamics 365 Customer Service y Copilot Studio. El contratista recibirá la correspondiente transferencia de conocimiento y deberá realizar las configuraciones, ajustes e integraciones necesarias para garantizar las funcionalidades exigidas durante la ejecución contractual.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Por tanto, no debe entenderse que todas las funcionalidades previstas en el nuevo alcance se encuentran actualmente implementadas ni que deba construirse integralmente la solución desde cero.

- e. 3.2.1 *WhatsApp for Business entrada. Agradecemos a la entidad informar cómo funciona el enrutamiento unificado actualmente.*

RESPUESTA:

El modelo contempla capacidades de enrutamiento unificado para la asignación de casos e interacciones a los agentes, soportadas en las funcionalidades de Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

Durante la transferencia de conocimiento se informarán al contratista las configuraciones, colas y reglas actualmente dispuestas. El contratista deberá administrar y ajustar dicha configuración de acuerdo con los perfiles, capacidades de atención, horarios, disponibilidades y reglas de negocio definidas por la SDH.

- f. 3.2.1 *WhatsApp for Business entrada. Agradecemos confirmar si el alcance del contratista sobre la plataforma Microsoft (Dynamics 365, Copilot Studio y Power Platform) corresponde únicamente a la operación del canal o si incluye desarrollo, evolución y administración técnica de la solución.*

RESPUESTA:

El alcance del contratista no se limita exclusivamente a la operación del canal. Comprende las actividades de administración, configuración, parametrización, implementación de funcionalidades, automatización de flujos y demás ajustes requeridos para soportar adecuadamente la prestación del servicio sobre los componentes Microsoft dispuestos por la Entidad.

Los desarrollos o requerimientos adicionales que excedan las configuraciones ordinarias y que correspondan a nuevos desarrollos serán gestionados conforme con la unidad de horas de desarrollo prevista en el contrato, cuando resulte aplicable y previa aprobación de la supervisión.

- g. 3.2.1 *WhatsApp for Business entrada. Se solicita publicar el histórico/proyección de consumo WhatsApp y tarifas del bróker.*

RESPUESTA:

La Entidad informa que las volumetrías históricas de los canales se encuentran contenidas en el Anexo de cantidades publicado.

Las cantidades proyectadas para la ejecución constituyen estimaciones para efectos de dimensionamiento y estructuración económica y no representan consumos mínimos garantizados. Las tarifas aplicables serán las resultantes de la oferta económica y del esquema contractual correspondiente.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- h. 3.2.1 WhatsApp for Business entrada. ¿Cómo se concilia que el contratista asume el costo total con la precisión de que la SDH podrá asumir el costo?"*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el contratista deberá garantizar la operación y continuidad del canal y asumir frente al proveedor tecnológico los costos necesarios para su prestación conforme con las condiciones establecidas.

No obstante, el reconocimiento económico por parte de la SDH se efectuará conforme con la unidad "WhatsApp ingreso por conversación" prevista en la propuesta económica, respecto de las unidades

efectivamente consumidas y validadas. En este sentido, la expresión según la cual la SDH podrá asumir el costo se refiere al reconocimiento contractual del servicio mediante dicha unidad de medida y no a una contratación o pago directo independiente al broker por parte de la Entidad.

- i. 3.2.1 WhatsApp for Business entrada. ¿Cuál es el alcance de administración/desarrollo vs. licenciamiento de la entidad?"*

RESPUESTA:

La SDH dispondrá los componentes y licenciamiento institucional con los que cuenta para soportar la plataforma Microsoft del canal, dentro de sus capacidades contratadas. Al contratista le corresponde la administración, configuración, parametrización, integración, soporte y evolución funcional requerida dentro del alcance contractual.

Los componentes o licencias adicionales propios de las soluciones que suministre el contratista deberán ser contemplados por este, salvo disposición expresa en contrario.

- j. 3.2.1 WhatsApp for Business entrada. Con volumetría no garantizada, ¿habrá techos de consumo reconocidos al contratista?"*

RESPUESTA:

Las cantidades consignadas en los documentos económicos corresponden a estimaciones de consumo y no constituyen cantidades mínimas garantizadas. La ejecución se realizará de acuerdo con las necesidades efectivamente presentadas y hasta concurrencia de los recursos disponibles del contrato.

En consecuencia, el reconocimiento se realizará sobre las unidades efectivamente ejecutadas y validadas por la supervisión, conforme con los precios unitarios ofertados y sin superar los recursos disponibles para la ejecución contractual.

- k. 3.2.3 WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA. Agradecemos a la entidad informar cual es el volumen histórico de envíos de templates (mensual/anual)."*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La información histórica publicada para WhatsApp corresponde a las interacciones y envíos registrados en el canal y no presenta en todos los periodos una desagregación homogénea exclusiva por template de salida. Para efectos de estructuración económica, la Entidad ha definido las cantidades estimadas en el estudio correspondiente.

Para 2027 se contempla una proyección de 2.200.000 templates de salida, distribuida mensualmente conforme con la estimación de demanda. Estas cantidades son indicativas y no representan un consumo mínimo garantizado.

- l. 3.2.3WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA. Agradecemos confirmar si la entidad tiene acuerdos tarifarios vigentes con el bróker."*

RESPUESTA:

Las condiciones económicas que debe considerar el oferente son las previstas en los documentos económicos del proceso. La existencia de un broker actualmente utilizado por la Entidad no implica que sus condiciones comerciales constituyan las tarifas aplicables al futuro contratista.

El proponente deberá estructurar su oferta considerando los costos necesarios para prestar el servicio conforme con el alcance contractual.

- m. 3.2.3WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA. Agradecemos a la entidad informar si se deben asumir todos los costos sin límite o habrá bolsa/techo."*

RESPUESTA:

El servicio se ejecutará bajo las cantidades requeridas por la Entidad y dentro de la disponibilidad de recursos del contrato. Los templates efectivamente enviados serán reconocidos mediante la unidad de medida y precio unitario correspondiente.

Por tanto, no se trata de una obligación de consumo ilimitado a cargo del contratista. Las cantidades estimadas sirven para la estructuración y el dimensionamiento, mientras que la ejecución efectiva estará determinada por las necesidades de la SDH y la disponibilidad presupuestal.

- n. 3.2.3WHATSAPP TEMPLATE DE SALIDA. Agradecemos a la entidad informar cómo se integran los envíos con los sistemas de la entidad (CRM, gestión de casos, sistemas tributarios)."*

RESPUESTA:

Los envíos de whatsapp de template de salida actualmente no se integran con sistemas de la entidad.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- o. 3.2.4 Agentes Humanos – *Habilitación de Herramientas. Agradecemos a la entidad informar si la operación debe realizarse obligatoriamente sobre la plataforma de la entidad (Microsoft Omnichannel / Dynamics 365).*”

RESPUESTA:

Actualmente esta operación debe realizarse con Dynamics 365

- p. 3.2.4 Agentes Humanos – *Habilitación de Herramientas. Agradecemos a la entidad informar si se permite el uso de plataforma propia de la contratista integrada vía APIs.*”

RESPUESTA:

Sí. El contratista podrá disponer de las herramientas propias requeridas para cumplir el alcance contractual, siempre que estas garanticen compatibilidad e interoperabilidad con los componentes institucionales que deban utilizarse y cumplan las condiciones de seguridad, trazabilidad y gestión establecidas.

Las integraciones se realizarán mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes según las capacidades del componente involucrado.

- q. 3.2.4 Agentes Humanos – *Habilitación de Herramientas. Agradecemos a la entidad confirmar si las licencias son provistas por la entidad o deben ser asumidas por el contratista (Microsoft Omnichannel, Dynamics 365, Copilot)*”

RESPUESTA:

Las licencias son provistas por la entidad.

- r. 3.2.4 Agentes Humanos – *Habilitación de Herramientas. Agradecemos informar si el uso de Copilot está habilitado actualmente y quién asume los costos asociados a IA.*”

RESPUESTA:

El Anexo Técnico contempla Copilot para agentes y Copilot Studio dentro de los componentes Microsoft disponibles para soportar la operación. Su utilización estará sujeta a las capacidades y licenciamiento institucional disponibles.

Cuando el contratista implemente soluciones adicionales de inteligencia artificial no cubiertas por el licenciamiento dispuesto por la SDH y necesarias para cumplir obligaciones propias de su solución, deberá contemplar los costos correspondientes dentro de su estructura económica.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

- s. 3.2.4 Agentes Humanos – *Habilitación de Herramientas. Agradecemos a la entidad informar si el módulo actual de la entidad será el único repositorio de casos.*

RESPUESTA:

No. El modelo contractual contempla diferentes sistemas de gestión de acuerdo con el proceso y canal. Por ejemplo, para Back Office se encuentran previstos SAP/CRM y Bogotá Te Escucha, además de las capacidades de trazabilidad requeridas en la herramienta CRM del contratista.

En consecuencia, no debe entenderse que un único módulo constituirá necesariamente el repositorio exclusivo de todas las interacciones y casos del contrato. Las soluciones deberán garantizar interoperabilidad y trazabilidad conforme con el modelo definido.

- t. 3.3 REDES SOCIALES. *Agradecemos a la entidad informar si estas redes sociales se gestionan desde la página oficial o desde la plataforma de centro de contacto.*

RESPUESTA:

Las cuentas y perfiles corresponden a los canales oficiales de la SDH, pero su gestión operativa deberá realizarse mediante la plataforma de gestión de redes sociales que disponga el contratista, que deberá permitir la atención, administración, monitoreo, reportería y trazabilidad exigidos en el Anexo Técnico.

- u. 3.3 REDES SOCIALES. *Agradecemos a la entidad informar cual es el volumen histórico por canal.*

RESPUESTA:

Las cantidades se encuentran reportadas en el anexo Cifras de atención

- v. 3.3 REDES SOCIALES. *Agradecemos informar que alcance aplica para cada red social.*

RESPUESTA:

El alcance comprende la gestión y administración integral de las redes sociales oficiales definidas por la Entidad, incluyendo atención oportuna de consultas, comentarios y mensajes directos; gestión de Facebook, Instagram, X, YouTube, Google Maps, Messenger de Facebook, Facebook Live y muro de Instagram; así como generación de contenido, monitoreo, seguimiento de interacciones, tendencias y temas sensibles y elaboración de reportes.

La gestión de contenidos y respuestas se realizará en coordinación con el área de comunicaciones de la SDH para garantizar la aplicación de la línea institucional.

- w. 3.4 LLAMADAS. *Agradecemos a la entidad informar el número de canales asociados a la troncal SIP requeridos para la atención del canal telefónico.*

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026****RESPUESTA:**

Para efectos del dimensionamiento económico, se contempla una cantidad estimada de 60 troncales para llamadas entrantes por mes. No obstante, el contratista deberá garantizar las troncales y capacidad necesarias para responder a la demanda efectiva y cumplir los niveles de servicio establecidos.

- x. 3.4 LLAMADAS. Agradecemos a la entidad informar el fabricante de la central telefónica y confirmar si se cuenta con licenciamiento de troncal SIP disponible.”*

RESPUESTA:

La Entidad dispone de la numeración institucional asociada a la atención telefónica y el contratista deberá efectuar la integración y el direccionamiento de tráfico previstos en el Anexo Técnico. Corresponderá al contratista suministrar las herramientas, software y troncales necesarias para garantizar la prestación del servicio.

No se establece como condición del proceso una dependencia respecto de un fabricante específico de central telefónica, por lo que la solución propuesta deberá garantizar interoperabilidad y cumplimiento de las condiciones funcionales y de servicio establecidas.

- y. 3.6 IVR. Agradecemos a la entidad informar si cuenta actualmente con una solución IVR o espera que el contratista la provea completamente (SaaS).”*

RESPUESTA:

El contratista deberá disponer la solución IVR en modalidad web SaaS durante la ejecución contractual, garantizando las funcionalidades, integraciones, parametrización, administración, disponibilidad y trazabilidad establecidas en el numeral 3.6.

La unidad de medida establece un único pago por la herramienta IVR durante la ejecución del contrato y precisa que, en caso de prórroga, no se realizará nuevamente este pago.

- z. 3.6 IVR. Agradecemos a la entidad informar cuántos flujos IVR existen actualmente.”*

La configuración actual de la línea institucional no debe entenderse como el dimensionamiento definitivo de los árboles o flujos que deberá soportar la nueva solución IVR. El contratista deberá disponer una herramienta parametrizable y escalable, capaz de crear, modificar y administrar los flujos, menús, submenús, reglas de negocio y mecanismos de enrutamiento que sean requeridos durante la ejecución. Por tanto, el número de flujos no constituye una cantidad fija garantizada, sino que dependerá de las necesidades operativas y campañas definidas por la SDH.

- aa. 3.6 IVR. Agradecemos a la entidad informar si el IVR es de tipo transaccional y si requiere integración con algún sistema. En caso afirmativo, solicitamos especificar el medio de integración (SOAP, API REST u otros) y detallar el nivel de integraciones requeridas.”*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**RESPUESTA:**

La solución IVR deberá contar con capacidades transaccionales, de automatización e interoperabilidad, incluyendo validaciones, autogestión, enrutamiento, asociación de interacciones con ciudadanos y casos, envío de notificaciones y orquestación de procesos.

Deberá integrarse con la plataforma de gestión de ciudadanos CRM/CSM y contar con capacidad de integración con sistemas externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes, garantizando sincronización, trazabilidad y continuidad de la interacción.

Las especificaciones concretas de cada interfaz serán determinadas conforme con los sistemas institucionales involucrados y los mecanismos habilitados por la Entidad.

bb. 3.7 AGENDAMIENTO. ¿Qué canales digitales (WhatsApp, SMS, correo, videollamada, redes sociales) deben estar integrados de forma nativa con el CRM?"

RESPUESTA:

La integración nativa exigida corresponde principalmente entre el módulo de agendamiento y la plataforma de gestión de ciudadanos CRM/CSM, de manera que cada cita pueda asociarse al registro del ciudadano y a su historial de interacciones, garantizando sincronización en tiempo real o con un desfase máximo de una (1) hora.

Adicionalmente, el módulo deberá contar con capacidad de utilizar e interoperar con SMS, correo electrónico, mensajería instantánea y canales requeridos para las modalidades de atención, incluida la videollamada, así como con sistemas externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes.

Esto no significa que todas las redes sociales deban integrarse obligatoriamente y de forma nativa al módulo de agendamiento. Las integraciones adicionales se implementarán cuando sean requeridas por el flujo funcional definido por la Entidad.

OBSERVACIÓN No 239:

"Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 4. OPERACIÓN BACK OFFICE.

a. Sistemas de gestión - SAP/CRM. Agradecemos a la entidad informar si esta solución tecnológica se debe integrar con la plataforma de centro de contacto."

RESPUESTA:

La entidad aclara, que no se establece como obligación general una integración directa de SAP/CRM con la totalidad de la plataforma de centro de contacto. No obstante, las soluciones dispuestas por el contratista deberán contar con las capacidades de interoperabilidad necesarias para garantizar la

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

gestión, trazabilidad, consolidación y seguimiento de la información cuando los procesos definidos por la Entidad así lo requieran. Las integraciones específicas que resulten necesarias se implementarán conforme con los mecanismos técnicos habilitados por la SDH y los lineamientos de seguridad e interoperabilidad aplicables.

OBSERVACIÓN No 240:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 7 ARQUITECTURA DEL SERVICIO.

- a. PUESTOS DE TRABAJO. Agradecemos a la entidad informar cuántos puestos de trabajo se deben provisionar en la sede del proveedor.”*

Los puestos de trabajo que se atienden en la sede del proveedor corresponden a los servicios de omnicanalidad.

RESPUESTA:

- b. b.7.8 GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES - GRABACIÓN DE LLAMADAS. Agradecemos a la entidad confirmar si se debe contemplar la grabación de pantalla como tal o únicamente la de las interacciones atendidas por los agentes.”*

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) se permite aclarar y precisar el alcance del servicio de grabación de pantalla, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.11 del Anexo Técnico No. 1:

Alcance del Servicio: El servicio de grabación de pantalla aplica a todas las interacciones atendidas por los agentes en los puestos de trabajo durante el desarrollo de la gestión y atención al ciudadano. En consecuencia, el alcance del servicio abarca el 100% de las interacciones que se ejecuten mediante equipos de cómputo en el ejercicio de la atención, independientemente del canal utilizado (llamadas Inbound y Outbound, correo electrónico, chat web, redes sociales, WhatsApp, videollamadas y Back Office).

- c. c.7.8 GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES - ETIQUETA DE GRABACIÓN. Agradecemos a la entidad suministrar el formato de etiquetado que deben tener los archivos de grabación de llamadas y conversaciones.”*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que no se establece un formato único o nomenclatura específica de etiquetado adicional a las condiciones de trazabilidad definidas en el Anexo Técnico.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La solución dispuesta por el contratista deberá garantizar que cada grabación pueda ser identificada, consultada, recuperada y asociada inequívocamente con la interacción correspondiente, incorporando los metadatos necesarios para su búsqueda y trazabilidad, tales como fecha y hora de la interacción, canal, identificador de la interacción y agente, cuando corresponda.

La estructura definitiva de identificación, nomenclatura y metadatos podrá ser acordada con la supervisión durante la implementación, garantizando que permita la consulta, auditoría, recuperación y entrega de las grabaciones sin pérdida de trazabilidad.

- a. *7.8 GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES - CUSTODIA DE GRABACIONES. Agradecemos a la entidad informar si se debe contemplar custodia de los archivos de grabación por algún periodo de tiempo. De ser afirmativa la respuesta anterior, agradecemos a la entidad suministrar el formato o la estructura de carpetas con la cual se debe realizar la entrega de las grabaciones de llamadas y conversaciones en los medios magnéticos."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que el contratista deberá garantizar durante la ejecución contractual la custodia, seguridad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y recuperación de las grabaciones generadas en desarrollo de la operación, conforme con las condiciones de seguridad de la información y protección de datos establecidas en los documentos del proceso.

La información deberá conservarse durante los períodos definidos en las condiciones contractuales y en las políticas de gestión de información que resulten aplicables. No se establece una estructura física obligatoria de carpetas ni se exige exclusivamente la utilización de medios magnéticos para su entrega.

Cuando la SDH requiera la transferencia o entrega de las grabaciones, esta deberá realizarse mediante el mecanismo seguro que determine la Entidad, conservando los metadatos y estructura necesarios para garantizar su identificación, consulta, integridad y trazabilidad.

- b. *7.10 HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS. Agradecemos a la entidad informar cuantas horas de desarrollo se consideran requeridas para la adecuación, programación, puesta en marcha y ajustes del desarrollo del contrato, incluyendo posibles nuevas funcionalidades."*

RESPUESTA:

La Entidad aclara que las horas de desarrollo previstas tienen como finalidad atender los requerimientos de desarrollo, integración, adecuación, evolución o implementación de nuevas funcionalidades que puedan surgir durante la ejecución contractual y que no se encuentren comprendidos dentro de las funcionalidades mínimas o configuraciones ordinarias exigidas para la puesta en funcionamiento de las soluciones.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Las cantidades establecidas en los documentos económicos corresponden a una estimación para efectos de dimensionamiento y estructuración contractual, y su ejecución dependerá de las necesidades efectivamente identificadas durante el desarrollo del contrato. En consecuencia, no se garantiza el consumo de la totalidad de las horas proyectadas.

Las actividades que correspondan a la configuración, parametrización, implementación y puesta en funcionamiento necesaria para que las soluciones ofrecidas por el contratista cumplan desde el inicio con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo Técnico deberán estar comprendidas dentro del alcance base de cada solución y no generarán automáticamente reconocimiento mediante horas de desarrollo. Las horas de desarrollo procederán respecto de requerimientos adicionales previamente definidos, evaluados y autorizados por la supervisión.

- c. 7.8 GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES - CUSTODIA DE GRABACIONES. *Agradecemos a la entidad informar si se debe contemplar custodia de los archivos de grabación por algún periodo de tiempo. De ser afirmativa la respuesta anterior, agradecemos a la entidad suministrar el formato o la estructura de carpetas con la cual se debe realizar la entrega de las grabaciones de llamadas y conversaciones en los medios magnéticos.*

RESPUESTA:

- d. 7.10 HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS. *Agradecemos a la entidad informar cuantas horas de desarrollo se consideran requeridas para la adecuación, programación, puesta en marcha y ajustes del desarrollo del contrato, incluyendo posibles nuevas funcionalidades.*

RESPUESTA:

OBSERVACIÓN No 241:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 16. PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM - CSM (Pág. 81)

Texto del Pliego: “Las licencias de CRM corresponderán a un esquema de licencia por usuario/mes y deberán habilitar a los agentes y staff al acceso, uso y operación de una plataforma tecnológica integral de gestión de relacionamiento con ciudadanos (CRM/CSM), desplegada en modalidad de servicio en la nube (SaaS), la cual deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones técnicas, funcionales y de cumplimiento normativo obligatorias: La solución deberá garantizar el registro individualizado, centralizado y caracterizado de cada ciudadano, consolidando de manera unificada su información, historial de interacciones, solicitudes, trámites y gestiones realizadas, de tal forma que se asegure la trazabilidad completa de la atención en todos los canales habilitados y se disponga de una vista integral del ciudadano. La plataforma deberá soportar la operación en múltiples canales de atención(…)”

Solicitud: *¿Qué certificados concretos (p. ej. ISO 27001, continuidad, protección de datos, calidad) se considerarán válidos frente a la exigencia de estándares internacionales “debidamente certificados”?
¿Existe listado mínimo aceptable?”*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que para la exigencia prevista en el numeral correspondiente a la PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL – CRM-CSM, no se ha establecido un listado taxativo o cerrado de certificaciones internacionales específicas que deban ser acreditadas exclusivamente mediante una determinada norma ISO.

La exigencia está orientada a garantizar que la solución tecnológica ofrecida cuente con condiciones verificables en materia de seguridad de la información, continuidad del negocio, calidad, privacidad y protección de datos personales, de conformidad con las condiciones técnicas y funcionales establecidas

en el Anexo Técnico. Para estos efectos, el contratista deberá aportar certificados vigentes y/o evidencias documentales que permitan acreditar el cumplimiento de los estándares aplicables, expedidos o respaldados, según corresponda, por organismos o entidades competentes y reconocidas para tal efecto.

OBSERVACIÓN No 242:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO (Pág. 84)

Texto del Pliego:” 8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO El CRM (Customer Relationship Management) deberá integrar todos los canales de atención disponibles (Presencial, telefónico, virtual, redes sociales, telefónicos, escritos y digitales), permitiendo una gestión transversal y centralizada que consolide la información en una vista 360° del ciudadano. Esta vista deberá incluir una hoja de vida del ciudadano, en la que se reflejen todas las interacciones realizadas, los resultados de las atenciones recibidas y las comunicaciones enviadas, sin importar el canal utilizado. a. GENERACIÓN DE REPORTE AUTOMATIZADOS El sistema deberá generar informes automáticos y en línea, disponibles en tiempo real. Estos reportes deberán poder ser consultados de forma diaria, semanal y mensual, según los requerimientos de la supervisión del contrato o del desarrollo de la gestión. b. REGISTRO OBLIGATORIO DE INTERACCIONES La supervisión del contrato podrá requerir al proveedor(...)

Solicitud: ¿Existe especificación técnica del modelo semántico y del canal SFTP/API/SharePoint para la integración Vista 360°/Data Lake, o se entregará solo en el empalme?”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el Anexo Técnico, en el numeral 8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO, establece las condiciones mínimas para la entrega e integración de la información generada durante la operación, el documento contempla una estructura mínima de datos, incluyendo los campos, formatos y condiciones de presentación aplicables a los canales presencial y omnicanal, así como las condiciones correspondientes al Back Office. Estas estructuras constituyen la base para la conformación y actualización del modelo de información destinado a alimentar la Vista 360° del ciudadano y los repositorios institucionales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Respecto del mecanismo de integración, no se establece un único canal tecnológico obligatorio y definitivo desde la etapa precontractual. El Anexo Técnico contempla como alternativas de entrega e integración mecanismos tales como SFTP, SharePoint, ETL, API REST, SSE o acceso a una visual estructurada derivada del repositorio, entre otros medios seguros. Asimismo, se establece expresamente que los mecanismos de integración serán definidos durante la fase de empalme, en coordinación con la Dirección de Tecnología de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, teniendo en cuenta la arquitectura, condiciones de seguridad y necesidades técnicas institucionales. Inicialmente, la información podrá compartirse mediante SFTP o los medios seguros que se establezcan con dicha Dirección.

OBSERVACIÓN No 243:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 17. SISTEMA DE ANALÍTICA E INFORMES (Pág. 90)

Texto del Pliego:” Toda la reportería que involucre la selección aleatoria de transacciones o interacciones debe estar acompañado de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección”.

Solicitud: Se solicita que la Entidad confirmar cuál será la cantidad mínima de monitoreos semanales/mensuales exigida por agente y por canal (Telefónico, Virtual, Presencial y Back Office) para asegurar que el tamaño de la muestra sea estadísticamente representativo con un nivel de confianza óptimo para operación.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los documentos del proceso no establecen una cantidad mínima predeterminada de monitoreos semanales o mensuales por agente y por canal, ni fijan un nivel de confianza estadístico único aplicable a toda la operación. Lo anterior obedece a que el volumen, naturaleza y comportamiento de las interacciones varían entre los canales Telefónico, Virtual, Presencial y Back Office, así como durante los diferentes periodos de ejecución del contrato.

En consecuencia, el tamaño y la metodología de selección de las muestras deberán definirse atendiendo las características y volumetrías efectivamente observadas en cada canal, procurando que las muestras utilizadas resulten representativas para efectos del seguimiento y evaluación de la calidad del servicio. Cuando la reportería involucre selección aleatoria de transacciones o interacciones, el contratista deberá documentar y presentar la metodología utilizada para dicha selección, garantizando la aleatoriedad, trazabilidad y objetividad del ejercicio. La Entidad podrá solicitar ajustes a dicha metodología, siempre que se preserve la completa aleatoriedad de la muestra.

Adicionalmente, de conformidad con el Modelo de Calidad establecido en el Anexo Técnico, la Entidad cuenta con mecanismos para evaluar la calidad percibida y la calidad emitida del servicio y podrá realizar directamente mediciones, monitoreos y auditorías sobre las interacciones desarrolladas en los diferentes canales.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

OBSERVACIÓN No 244:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 10.1 Calidad emitida (Pág. 94)

Texto del Pliego: “La Entidad dispone de un modelo que permite evaluar y controlar la calidad de los procesos a cargo del Contratista, de acuerdo con los estándares definidos en los ANS. Para este contrato, se aplica el indicador de precisión frente a errores críticos (EC).”

Los instrumentos de medición de calidad emitida se diseñaron para cada servicio y línea de atención, de tal manera que nos permiten medir el servicio de forma focalizada.”

Solicitud: *Se solicita a la entidad comunicar si el modelo del que dispone para evaluar y controlar la calidad está desarrollado bajo el estándar de la norma COPC y si el modelo está clasificado por atributos de Error No Crítico – ENC, Error Crítico de Usuario Final – ECUF y Error Crítico de Negocio – ECN, cada uno con sus respectivas características”*

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el modelo de calidad previsto para la ejecución del contrato se encuentra definido en los documentos del proceso y contempla dos componentes principales: Calidad Percibida, orientada a evaluar la experiencia del ciudadano, y Calidad Emitida, orientada a verificar el cumplimiento de la normatividad, instructivos, lineamientos, políticas, procesos y estándares definidos por la Entidad para la prestación del servicio. Para el componente de Calidad Emitida, el Anexo Técnico establece la aplicación del indicador de precisión frente a errores críticos (EC) y señala que los instrumentos de medición se encuentran diseñados de manera focalizada para los diferentes servicios y líneas de atención.

Frente a la consulta específica, se aclara que los documentos del proceso no establecen como requisito que el modelo de calidad de la Entidad se encuentre desarrollado, certificado o estructurado bajo el estándar COPC, por lo cual las obligaciones del futuro contratista en materia de calidad deberán atender las disposiciones, indicadores, instrumentos, ANS, metodologías y lineamientos definidos por la Secretaría Distrital de Hacienda para la ejecución contractual.

De igual manera, el Anexo Técnico no establece de manera expresa una clasificación obligatoria bajo las categorías denominadas Error No Crítico (ENC), Error Crítico de Usuario Final (ECUF) y Error Crítico de Negocio (ECN) con las características propias de dicha metodología. Para efectos del contrato, será aplicable la clasificación y metodología de evaluación que determine la Entidad a través de sus instrumentos de medición de calidad, particularmente respecto de los errores críticos que puedan afectar la adecuada prestación del servicio, el cumplimiento de los lineamientos institucionales y la atención brindada al ciudadano.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 245:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 6. FERIAS PRESENCIALES (Pág. 106-108)

Texto del Pliego: “El pago de las ferias se realizará de acuerdo con el tipo de feria y su duración por día.”

Solicitud: *Solicitamos precisar el número exacto de horas ordinarias que componen un (1) día de servicio para las ferias Tipo 1 y Tipo 2. Esto es indispensable para dimensionar de forma correcta los turnos del personal técnico y operativo, así como los costos logísticos asociados.”*

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el día para las Ferias Presenciales Tipo 1 y Tipo 2 no corresponde necesariamente a un número fijo e invariable de horas de prestación del servicio, sino a la jornada diaria de operación de la feria que sea programada por la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con las características, necesidades y condiciones particulares de cada evento.

En consecuencia, la duración de cada jornada podrá variar dependiendo de las condiciones específicas de la feria, tales como el horario definido para la atención al público, el lugar de realización, la afluencia estimada de ciudadanos y las necesidades operativas de la Entidad.

Se precisa que el horario definido para cada feria corresponde al horario de atención al público; sin embargo, al momento del cierre de la jornada, el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio hasta culminar la atención del último ciudadano que se encuentre en la sala, fila o espacio dispuesto para atención y que haya ingresado dentro del horario establecido para el evento. En consecuencia, el contratista deberá prever dentro de su esquema operativo la disponibilidad del personal y de los recursos técnicos y logísticos necesarios para garantizar la finalización efectiva de dichas atenciones.

Para efectos económicos, el valor unitario ofertado por día para cada tipo de feria deberá contemplar integralmente los recursos y condiciones definidos en el Anexo Técnico para la prestación de la jornada, incluidos los costos asociados al montaje, operación y desmontaje cuando corresponda, así como la continuidad de la atención de los ciudadanos que hayan ingresado oportunamente al servicio.

OBSERVACIÓN No 246:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 6. FERIAS PRESENCIALES (Pág. 106-108)

Texto del Pliego: “ Se establecen cantidades mínimas de elementos para cada tipo de feria y se indica que podrán solicitarse cantidades adicionales dependiendo del volumen de afluencia esperado ”

Solicitud: *Solicitamos definir detalladamente el mecanismo de reconocimiento económico y el esquema tarifario que se aplicará a los elementos y recursos logísticos adicionales. Dado que la supervisión del*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

contrato podrá requerirlos bajo demanda según la afluencia de ciudadanos, es necesario contar con reglas de remuneración claras para evitar desequilibrios económicos.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que las cantidades de elementos y recursos logísticos establecidas para las Ferias Presenciales Tipo 1 y Tipo 2 corresponden a la configuración mínima requerida para la ejecución de cada tipo de feria. En consecuencia, el valor unitario ofertado para cada tipo de feria deberá contemplar integralmente los elementos, recursos y servicios mínimos definidos en el Anexo Técnico para su correcta ejecución.

Ahora bien, la Entidad precisa que el presupuesto aprobado y los ítems establecidos en el tarifario del proceso contemplan, además de los ítems correspondientes a las Ferias Tipo 1 y Tipo 2, ítems individuales para diferentes elementos y recursos logísticos.

Esta estructura permite que, cuando las condiciones particulares de una feria, la afluencia estimada de ciudadanos o las necesidades de la operación hagan necesario disponer de cantidades superiores a las mínimas incluidas en el respectivo tipo de feria, la Entidad pueda solicitar las unidades adicionales requeridas y estas sean reconocidas económicamente conforme al precio unitario ofertado para el ítem específico correspondiente, previa solicitud y autorización de la supervisión del contrato. Lo anterior resulta consistente con la estructura contractual de precios unitarios y bolsa de recursos definida para el proceso.

En todos los casos, los elementos o cantidades adicionales deberán ser previamente requeridos o autorizados por la supervisión del contrato y su reconocimiento económico procederá únicamente respecto de las cantidades efectivamente suministradas y recibidas a satisfacción, dentro de la disponibilidad de la bolsa contractual. Las cantidades adicionales corresponderán a lo que se encuentra dentro del tarifario. El contratista no podrá disponer unilateralmente recursos adicionales con cargo a la Entidad sin la correspondiente solicitud o autorización.

OBSERVACIÓN No 247:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 6. FERIAS PRESENCIALES (Pág. 106)

Texto del Pliego: “Se indica una antelación no menor a cinco (5) días para informar las condiciones asociadas a la feria y posteriormente se hace referencia a un ‘periodo de anticipación suficiente’.”

Solicitud: *Requerimos unificar el criterio técnico y fijar de forma definitiva el plazo mínimo de anticipación con el que la Entidad notificará al contratista la ejecución de una feria, sus cantidades definitivas y los requerimientos extraordinarios. La ambigüedad entre los ‘cinco días’ y el término ‘anticipación suficiente’ genera incertidumbre operativa para el despliegue logístico.”*

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el plazo mínimo para informar al contratista la realización de una Feria Presencial Tipo 1 o Tipo 2 será de cinco (5) días calendario de antelación a la fecha prevista para su realización.

Dentro de dicho plazo, la supervisión del contrato informará al contratista, de acuerdo con la información disponible y las necesidades de la Entidad, las condiciones requeridas para la ejecución de la feria, incluyendo como mínimo el tipo de feria, lugar o ubicación, fecha, horario previsto, cantidades requeridas y los elementos o recursos logísticos adicionales que resulten necesarios, con el fin de que el contratista pueda realizar oportunamente el alistamiento y despliegue operativo, técnico y logístico correspondiente.

OBSERVACIÓN No 248:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 7. UNIDADES MÓVILES DE ATENCIÓN (Pág. 109)

Texto del Pliego: " Se requieren cuatro (4) unidades móviles tipo Panel. Se establece la disponibilidad inicial de dos (2) unidades y la disponibilidad de un tercer vehículo a los quince (15) días hábiles siguientes."

Solicitud: *Solicitamos a la Entidad precisar de manera taxativa el plazo definitivo en el cual deberá estar disponible la cuarta (4) unidad móvil tipo Panel. El texto actual detalla los tiempos de entrega para las tres primeras unidades, pero omite el término aplicable para este último vehículo, vacío que impide planificar correctamente la logística y los costos de alistamiento."*

RESPUESTA:

Se realiza actualización de la información.

La entidad requiere durante la ejecución contractual las móviles de atención de la siguiente cantidad, forma y disponibilidad

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

(4) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "móviles tipo panel"

A la firma del acta de inicio dispuestas las siguientes móviles

(1) vehículo de carga clase camión carrocería furgón Tipo Furgón

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel "móviles tipo panel"

A los 15 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HACIENDA

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

(2) vehículos de carga clase camioneta carrocería panel “móviles tipo panel”

OBSERVACIÓN No 249:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 7.2. UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL (Pág. 111-112)

Texto del Pliego: “Se solicitan dos (2) computadores portátiles por unidad móvil...”; y posteriormente se establece: “Garantizar el servicio de internet para los tres equipos, de forma permanente...”

Solicitud: *Agradecemos aclarar la cantidad real de equipos de cómputo requeridos para cada unidad móvil tipo Panel. Existe una contradicción evidente en el documento al exigir inicialmente dos (2)*

computadores portátiles por unidad y renglones abajo demandar la conectividad para tres (3) equipos. Es necesario unificar este requerimiento para dimensionar el costo de hardware y licenciamiento.”

RESPUESTA:

La Entidad acoge la observación y se permite aclarar que la cantidad requerida corresponde a dos (2) computadores portátiles por cada Unidad Móvil Tipo Panel, de conformidad con la especificación establecida en el numeral 7.2 del Anexo Técnico.

Por lo anterior, se realizará el ajuste correspondiente en el numeral 7.2 UNIDAD MÓVIL TIPO PANEL del Anexo Técnico, con el propósito de unificar el requerimiento y eliminar la referencia a tres (3) equipos.

OBSERVACIÓN No 250:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.

Numeral/Sección: 11. MODELO DE FORMACIÓN / a. Formación del personal nuevo (Pág. 94)

Texto del Pliego: “ La capacitación general tiene una duración de 3 días, luego se realiza una capacitación especializada de 8 días dependiendo de la línea que va a operar, esta duración puede variar de acuerdo con los cambios que tenga el proceso...”

Solicitud: *Solicitamos a la Entidad confirmar si se ha contemplado una fase técnica de acompañamiento y estabilización en la operación real posterior a las jornadas de capacitación. Teniendo en cuenta la alta complejidad y especificidad de la normativa tributaria distrital (Impuesto Predial,*

Vehículos, ICA, y el manejo de herramientas Core como BogData y SAP/CRM), esta etapa de transición es vital para resguardar la calidad de la información entregada al contribuyente.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**RESPUESTA:**

La Entidad se permite aclarar que sí se encuentra contemplado un proceso de acompañamiento y estabilización posterior a la formación inicial del personal. La capacitación general y especializada prevista en el Modelo de Formación constituye la etapa previa para brindar al personal los conocimientos necesarios para su ingreso a la operación, pero no implica que el acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de conocimientos finalice con la culminación de dichas jornadas.

Una vez el personal ingrese a la operación, se desarrollará el correspondiente acompañamiento en puesto de trabajo, seguimiento a la gestión, retroalimentación y refuerzo de conocimientos, de acuerdo con los resultados obtenidos durante la atención, los monitoreos de calidad, las evaluaciones, las novedades identificadas y las actualizaciones normativas, procedimentales o tecnológicas que se presenten durante la ejecución contractual. Lo anterior resulta especialmente relevante teniendo en cuenta la naturaleza de los servicios tributarios administrados por la Secretaría Distrital de Hacienda y el uso de las diferentes herramientas institucionales requeridas para la atención.

Adicionalmente, el Anexo Técnico contempla una etapa de estabilización de sesenta (60) días calendario contados a partir del inicio de la operación, periodo durante el cual se realizará el seguimiento al comportamiento de la operación y la consolidación de los diferentes componentes del servicio. Esta fase permitirá identificar oportunidades de mejora y efectuar los ajustes y refuerzos que resulten necesarios para lograr la adecuada apropiación del conocimiento, utilización de las herramientas y cumplimiento de los niveles de calidad establecidos para la atención a la ciudadanía.

Dentro del numeral 5 PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO debido al nivel de conocimiento que es necesario se contempla, la siguiente condición que busca asegurar un porcentaje de retención del personal actual.

Teniendo en cuenta que la Secretaría de Hacienda de Bogotá debe asegurar la continuidad en la prestación del servicio, el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación.

Durante la ejecución contractual, el contratista deberá mantener los mecanismos de formación, actualización, retroalimentación y mejoramiento continuo necesarios para garantizar que el personal cuente con los conocimientos y competencias requeridos para la correcta prestación del servicio.

OBSERVACIÓN No 251:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 14. ETAPAS DEL PROYECTO (Pág. 121)

Texto del Pliego: " En el Anexo Técnico se dispone que la Etapa de Alistamiento durará 15 días calendario y que la inducción del personal a cargo de la SDH dura 8 días hábiles."

Solicitud: *Con el fin de estructurar de manera óptima el material didáctico, los planes de capacitación inicial y los perfiles de consulta de los asesores, solicitamos que la Entidad comparta la totalidad de los*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

contenidos técnicos, cartillas de atención y normatividad vigente durante el empalme o al inicio de la fase de alistamiento.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que, durante la etapa de empalme y alistamiento, la Secretaría Distrital de Hacienda pondrá a disposición del contratista la información institucional disponible y vigente que resulte necesaria para adelantar el proceso de formación del personal que participará en la operación.

En este sentido, la Entidad entregará o facilitará el acceso, según corresponda, a los contenidos técnicos, material de consulta, cartillas, procedimientos, instructivos, lineamientos de atención, información tributaria y normativa vigente, así como a los demás documentos institucionales disponibles que sean aplicables a los servicios y líneas de atención objeto del contrato. Esta información servirá como insumo para la estructuración del material didáctico, los procesos de inducción y capacitación y las herramientas de consulta que utilizará el personal durante la operación.

La entrega y socialización de estos insumos se realizará durante el empalme y desde el inicio de la etapa de alistamiento, de manera articulada entre la Entidad y el contratista. No obstante, se precisa que la información suministrada podrá ser objeto de actualización, modificación o complementación durante la ejecución contractual, especialmente como consecuencia de cambios normativos, modificaciones en los procedimientos, calendario tributario, nuevos lineamientos institucionales o ajustes en los servicios. En consecuencia, el contratista deberá mantener actualizado el material de formación y consulta utilizado por su personal.

Finalmente, se aclara que el suministro de contenidos e información institucional por parte de la SDH no releva al contratista de sus obligaciones relacionadas con la estructuración, administración y ejecución del modelo de formación, ni de garantizar que el personal asignado cuente con los conocimientos y competencias requeridos antes y durante su participación en la operación. La capacitación deberá desarrollarse de acuerdo con las condiciones previstas en el Modelo de Formación del Anexo Técnico y mantenerse mediante los mecanismos de actualización, refuerzo y retroalimentación establecidos para la ejecución contractual.

OBSERVACIÓN No 252:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 1.8 PLATAFORMA DE OPERABILIDAD TRANSVERSAL (CRM-CSM) / 3.2.4 AGENTES HUMANOS (Pág. 24, 81-85)

Texto del Pliego: “Se sugiere que las herramientas que el contratista va a suministrar sean compatibles con esta plataforma, para generar nuevos flujos de trabajo asociados”. / “Las licencias de CRM corresponderán a un esquema de licencia por usuario/mes (...) plataforma tecnológica integral de gestión de relacionamiento con ciudadanos (CRM/CSM), desplegada en modalidad de servicio en la nube (SaaS)”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Solicitud: Solicitamos precisar la arquitectura objetivo, toda vez que la Entidad ya cuenta con Microsoft Dynamics 365 Customer Service, Omnichannel y Copilot Studio (numeral 3.2). ¿El CRM/CSM que debe suministrar el contratista reemplaza, coexiste o se integra con la plataforma Microsoft de la Entidad? Solicitamos definir:

(i) cuál es el sistema maestro del registro único del ciudadano y de la vista 360°;

RESPUESTA:

La herramienta CRM/CSM será desplegada por el contratista operará como un entorno de captura, gestión operativa, enrutamiento y tipificación detallada en tiempo real. El contratista deberá garantizar la sincronización continua (a través de APIs REST, Web Services, SFTP o modelos de datos incrementales diarios) para transferir la totalidad de las interacciones, caracterizaciones y trazabilidad hacia el repositorio central de la Entidad, consolidando así la Vista 360° del ciudadano.

(ii) qué canales se gestionan en cada plataforma;

RESPUESTA:

Los canales que se gestionan en la plataforma corresponde a los que son operados por el contratista, presenciales y no presenciales.

(iii) si las 23 licencias de agente existentes se descuentan de las licencias por agente/mes a cotizar. La indefinición implica riesgo de duplicidad de licenciamiento, doble digitación de los agentes y trazabilidad fragmentada”

RESPUESTA:

Es importante precisas que si la pregunta refiere a las 23 licencias de whatsapp estas no serán pagas al contratista por que el costo es asumido por la entidad.

Se contempla el puesto de trabajo y el agente que ejecutara el servicio. No se define el pago de licenciamiento.

OBSERVACIÓN No 253:

Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 2.3.1 VALIDACIÓN DE IDENTIDAD / 3.6 IVR / 3.7 AGENDAMIENTO / 8.2 VISTA 360° (Pág. 20-21, 27-31, 84-86)

Texto del Pliego: ““Integrarse con sistemas externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes de interoperabilidad”. / “Conexión con los aplicativos institucionales para extraer la información del contribuyente”.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Solicitud: Solicitamos publicar, como anexo del proceso, el inventario de servicios de integración disponibles de la Entidad (Bogdata, SAP/CRM, Bogotá Te Escucha, agendamiento, PBX 3385000), indicando protocolo, mecanismo de autenticación, contratos de datos, cupos/límites de consumo y latencias esperadas. Igualmente, solicitamos confirmar:

(i) disponibilidad de ambientes de pruebas (QA/UAT) con datos anonimizados desde la etapa de alistamiento;

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los documentos del proceso establecen los requerimientos de interoperabilidad y capacidad de integración que deberán cumplir las soluciones tecnológicas suministradas por el contratista. De acuerdo con el Anexo Técnico, De acuerdo con el Anexo Técnico, estas deberán tener capacidad para interoperar mediante APIs, servicios web y otros mecanismos equivalentes y seguros, según las características de los sistemas involucrados

no se publicará como anexo del proceso un inventario técnico definitivo de servicios de integración con el nivel de detalle solicitado, toda vez que los mecanismos específicos de interoperabilidad, disponibilidad de servicios, estructuras y campos de información, protocolos, mecanismos de

autenticación y demás condiciones técnicas deberán ser revisados y validados durante la etapa de empalme e integración

Durante la etapa de empalme y alistamiento, la Entidad y el contratista identificarán las integraciones efectivamente requeridas y definirán las condiciones técnicas necesarias para realizar su configuración, validación y pruebas. La disponibilidad y características de ambientes de pruebas, cuando estos existan y sean requeridos para una integración específica, serán informadas durante dicha etapa, de acuerdo con las condiciones técnicas y de seguridad aplicables a cada sistema.

En consecuencia, no se establece desde esta etapa precontractual la obligación de disponer para la totalidad de los sistemas institucionales de ambientes QA/UAT con datos anonimizados. Las pruebas deberán adelantarse bajo los mecanismos y ambientes que la SDH habilite o autorice para cada integración, garantizando en todo momento el cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad y tratamiento de la información.

(ii) el ANS de la Entidad para habilitar accesos, publicar servicios y atender requerimientos de integración;

RESPUESTA:

Los documentos no establecen un ANS específico de la SDH para habilitar accesos, publicar servicios o atender requerimientos de integración, durante el empalme y alistamiento se realizará la identificación y gestión de los accesos necesarios para la operación.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Entidad suministrará al contratista, según corresponda, las credenciales, parámetros, perfiles de acceso y lineamientos requeridos para el acceso a los aplicativos institucionales.

(iii) el equipo responsable del lado de la Entidad. Sin esta información no es posible estimar el esfuerzo de integración ni comprometer fechas de entrega.

RESPUESTA:

La coordinación de las necesidades de integración se realizará durante las etapas de empalme, alistamiento e integración, con participación de la supervisión del contrato y de los equipos técnicos y funcionales de la SDH que tengan competencia sobre los sistemas involucrados.

La identificación puntual de responsables técnicos podrá variar dependiendo de la plataforma, aplicativo o servicio institucional objeto de integración. Por este motivo, los interlocutores técnicos, funcionales y de seguridad correspondientes serán definidos y comunicados al contratista durante el empalme, de acuerdo con las integraciones que efectivamente deban ser implementadas.

OBSERVACIÓN No 254:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 8. 7.10 HORAS DE DESARROLLO Y ENTREGABLES TÉCNICOS (Pág. 80)

Texto del Pliego: “el proveedor destinará un número acordado de horas de desarrollo para la implementación, mejora o personalización de soluciones tecnológicas (...) Estas horas se encontrarán bajo demanda con autorización del supervisor del contrato”.

Solicitud: Solicitamos precisar: *(i) la bolsa estimada de horas por vigencia;*

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que las horas de desarrollo previstas en el numeral 7.10 del Anexo Técnico corresponden a un servicio bajo demanda, cuya utilización procederá de acuerdo con las necesidades que se identifiquen durante la ejecución contractual y previa solicitud y autorización de la supervisión del contrato. Su reconocimiento económico se realizará respecto de las horas efectivamente requeridas, autorizadas, ejecutadas y recibidas a satisfacción.

(ii) los perfiles que la componen (analista, desarrollador, arquitecto, QA, líder técnico) y si se remuneran a tarifa única o diferenciada;

RESPUESTA:

El reconocimiento económico se realizará mediante el precio unitario ofertado para el ítem de hora de desarrollo. En consecuencia, no se establece una tarifa diferenciada para los distintos perfiles que puedan participar en la ejecución del requerimiento. Corresponderá al contratista conformar y disponer el equipo técnico que resulte necesario, de acuerdo con la naturaleza y complejidad de cada solicitud, garantizando la idoneidad y capacidad suficientes para su adecuada ejecución.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

(iii) el procedimiento de estimación, aprobación, control de cambios, pruebas y aceptación de cada requerimiento; (iv) el periodo de garantía de los desarrollos;

RESPUESTA:

Los requerimientos que impliquen consumo de horas de desarrollo deberán ser previamente solicitados o autorizados por la supervisión del contrato. El contratista deberá realizar el análisis del requerimiento y presentar la estimación correspondiente, incluyendo el alcance, esfuerzo estimado, número de horas requeridas y entregables, cuando resulte aplicable.

Una vez aprobada la estimación por la supervisión, se procederá con su ejecución. El contratista deberá realizar las actividades de configuración, desarrollo, pruebas, correcciones, documentación y puesta en funcionamiento que correspondan al requerimiento aprobado.

Los desarrollos, configuraciones o adecuaciones realizados deberán ser entregados en correcto funcionamiento y de conformidad con el alcance aprobado. El contratista será responsable de realizar las correcciones de los errores o defectos que le sean atribuibles, conforme a las obligaciones y

condiciones contractuales aplicables. No se establece mediante la presente aclaración un término adicional o diferente de garantía al contemplado en los documentos contractuales.

(v) si las horas no consumidas se acumulan o se pierden. Igualmente, solicitamos aclarar si las integraciones y módulos ya exigidos en el Anexo (turnos-agendamiento, IVR-CRM, validación de identidad, entrega al Data Lake) se descuentan de esta bolsa o hacen parte del alcance base sin cargo adicional."

RESPUESTA:

Las cantidades presupuestadas para horas de desarrollo corresponden a estimaciones dentro de la bolsa contractual. En consecuencia, las horas que no sean requeridas, autorizadas o ejecutadas no generarán reconocimiento económico, compensación ni obligación de pago por parte de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza del esquema contractual establecido para el proceso.

De otra parte, las funcionalidades, configuraciones e integraciones que se encuentren expresamente establecidas como requisitos mínimos de las respectivas soluciones en el Anexo Técnico deberán ser contempladas por el contratista dentro del alcance base del servicio correspondiente. Por tanto, su implementación inicial no implicará automáticamente el consumo de la bolsa de horas de desarrollo.

Las horas de desarrollo podrán ser utilizadas para atender nuevas funcionalidades, mejoras, personalizaciones, optimizaciones o requerimientos adicionales solicitados por la Entidad durante la ejecución contractual, cuando estos excedan el alcance mínimo originalmente establecido para las soluciones y cuenten con la correspondiente autorización de la supervisión.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 255:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026.

Numeral/Sección:

8.2 COBERTURA PLATAFORMA TRANSVERSAL Y VISTA 360° DEL CIUDADANO lit. c y d (Pág. 85-88) INFORMES (Pág. 120-121)

Texto del Pliego:

*“La estructura del archivo debe cumplir con los lineamientos establecidos para su correcta ingestión automática en el Data Lake de la Entidad (...)” (Pág.86)
CER-SS-26-067*

“La información debe ser actualizada de forma incremental, conforme a lo gestionado. No se recibirán registros con inconsistencias o duplicados” (Pág.86)

Solicitud: *Solicitamos entregar el diccionario de datos definitivo: llave única por interacción, tipos y longitudes, catálogos de tipificación, zona horaria y formato de fecha/hora, y criterio de duplicación. En particular, el campo NRO_DOCUMENTO_CIUDADANO se define como “NUMÉRICO”, lo que impide registrar NIT con dígito de verificación y documentos alfanuméricos de extranjeros; solicitamos su ajuste*

a alfanumérico. Solicitamos también definir el mecanismo de rechazo, notificación y reproceso de registros inválidos, la ventana de carga diaria y el canal definitivo (SFTP, API REST o vista). Finalmente, la tabla de informes remite al “numeral 4.6 PLATAFORMA OMNICANALIDAD – CRM, literal E”, referencia que no corresponde a la numeración del Anexo; solicitamos corregirla.”

RESPUESTA:

Frente al diccionario de datos, la Entidad entregará durante la etapa de empalme e integración los lineamientos técnicos necesarios para la transferencia e ingestión de la información, incluyendo, según corresponda, identificadores o llaves de los registros, tipos y longitudes de campos, reglas de obligatoriedad y validación, estructuras de fecha y hora, catálogos de tipificación y criterios para identificar y controlar registros inconsistentes o duplicados. El contratista deberá garantizar que su solución permita adaptarse a estas estructuras y reglas de validación para asegurar la correcta entrega e ingestión de la información.

En relación con el mecanismo de transferencia de información, la Entidad aclara que el servicio SFTP será dispuesto por la Secretaría Distrital de Hacienda. El contratista deberá garantizar la capacidad técnica, configuración y mecanismos necesarios para conectarse y realizar de manera segura la transferencia de la información generada durante la operación hacia el SFTP dispuesto por la Entidad, atendiendo los lineamientos técnicos y de seguridad de la información establecidos por la SDH.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Frente a los registros inválidos, inconsistentes o duplicados, estos no se entenderán como registros correctamente recibidos hasta que las inconsistencias identificadas hayan sido corregidas. Durante el empalme se definirá entre la Entidad y el contratista el procedimiento operativo de validación, reporte, corrección y reproceso, de manera que se garantice la integridad, calidad, completitud y trazabilidad de la información entregada. La solución del contratista deberá contar con la capacidad de identificar y corregir los registros rechazados y realizar nuevamente su entrega conforme a las reglas que sean establecidas.

Finalmente, la Entidad acoge la observación respecto de la referencia contenida en la tabla de informes al “numeral 4.6 PLATAFORMA OMNISCANALIDAD – CRM, literal E” y realizará la correspondiente corrección de la referencia dentro del Anexo Técnico.

OBSERVACIÓN No 256:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 14. 3.1 CHATBOT Y VOICEBOT SMART /3.2.1 WHATSAPP / 8.1 CRM BACK OFFICE (lit. i) (Pág. 18, 21-22, 84)

Texto del Pliego: “Asistente virtual que permite entablar una conversación (...) capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas”. / “Clasificación automática por IA (cuando sea aplicable)”. / “Se realizará el pago por cada transacción, entendiéndose desde el inicio hasta el final de la conversación con cada ciudadano”.

Solicitud: *Solicitamos definir el marco de gobernanza de los componentes de inteligencia artificial: métricas mínimas de aceptación (tasa de contención, acierto de intención, tasa de escalamiento),*

mecanismo de supervisión humana, responsabilidad frente a respuestas erróneas entregadas al ciudadano, trazabilidad y retención de las conversaciones, y prohibición expresa de usar información de ciudadanos para entrenar modelos de terceros. Igualmente, solicitamos precisar cómo se contabiliza la “transacción” facturable cuando la conversación es abandonada, reiniciada, duplicada o derivada a agente humano, y quién asume el costo de las conversaciones de WhatsApp fallidas o sin respuesta del ciudadano.”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que los componentes de Chatbot Smart, Voicebot Smart y las funcionalidades de inteligencia artificial asociadas a la operación deberán cumplir las condiciones funcionales, de seguridad, trazabilidad, disponibilidad, protección de la información e interoperabilidad establecidas en el Anexo Técnico. Su utilización deberá estar orientada a apoyar la atención ciudadana y no modifica la responsabilidad del contratista respecto de la correcta prestación de los servicios puestos a disposición de la Entidad.

En relación con las métricas señaladas por el observante, se precisa que el Anexo Técnico no establece como Acuerdos de Nivel de Servicio independientes una tasa mínima de contención, porcentaje de acierto de intención o tasa máxima de escalamiento a agente humano. Por tanto, no se incorporan mediante la presente respuesta nuevos indicadores o porcentajes de aceptación diferentes a aquellos

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

establecidos en los documentos que conforman el proceso. Sin perjuicio de lo anterior, durante la implementación y estabilización de las soluciones se realizará seguimiento a su desempeño, identificando oportunidades de ajuste, entrenamiento, configuración y mejora que permitan garantizar el adecuado funcionamiento del servicio.

OBSERVACIÓN No 257:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 5.1 Estudio de seguridad (Pág. 41)

Texto del Pliego: “Los candidatos que superen el desarrollo de las pruebas que aplica el contratista en su proceso de selección, deben pasar por un estudio de seguridad para realizar un análisis completo y profundo (...) Nota La entidad podrá participar en las pruebas de assessment programadas por el contratista en el marco del proceso de selección y desarrollo del personal, especialmente para los perfiles que tienen relación directa con la entidad como gerente y coordinadores.

Dicho estudio está compuesto por las siguientes fases y para aprobarlo se deben superar en su totalidad:

1. Verificación de información: Los candidatos, deben pasar por un proceso de confirmación de la identidad y los documentos personales, la confirmación de títulos, estudios realizados y experiencia laboral.”

Solicitud: *Solicitamos precisar los tiempos y condiciones asociados al estudio de seguridad, teniendo en cuenta que las diferentes fases pueden requerir la validación y respuesta de distintas entidades y*

fuentes de información, cuyos tiempos de atención no se encuentran bajo el control del contratista. Esta situación puede representar una carga operativa considerable y generar retrasos en la vinculación y asignación oportuna del personal requerido, aun cuando el contratista haya realizado oportunamente las gestiones a su cargo. En consecuencia, solicitamos establecer un mecanismo que contemple estas situaciones y evite que los tiempos de respuesta de terceros se traduzcan en incumplimientos o afectaciones para el contratista.

Para reemplazo de personal se dan 8 días hábiles; sin embargo, el término máximo de respuesta de atención de una solicitud de verificación es de 15 días, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente”

RESPUESTA:

La Entidad se permite aclarar que el estudio de seguridad constituye un requisito previo para la habilitación del personal que será vinculado a la operación, y corresponde al contratista planear y adelantar oportunamente las actividades necesarias para su realización, incluyendo la verificación de identidad, documentación personal, formación académica, experiencia laboral y demás validaciones previstas en el Anexo Técnico.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

En este sentido, los tiempos establecidos para la vinculación y reemplazo de personal deberán ser considerados por el contratista dentro de su esquema de gestión del talento humano, teniendo en cuenta las actividades de reclutamiento, selección, verificación, estudio de seguridad, formación y habilitación requeridas. De igual manera, el Anexo contempla la figura de agentes de reserva, cuyo propósito es contribuir a garantizar la continuidad de la operación frente a situaciones administrativas como renunciaciones, permisos, incapacidades, calamidades y otras novedades de personal. En las respuestas del proceso se ha precisado que corresponde al contratista analizar y prever la cantidad necesaria de dichos recursos para garantizar la continuidad del servicio.

En aquellos eventos en los que una demora atribuible exclusivamente a un tercero pueda afectar el cumplimiento del plazo establecido para el reemplazo, la situación no será considerada automáticamente como incumplimiento atribuible al contratista, siempre que este demuestre que inició oportunamente las gestiones correspondientes, efectuó el seguimiento requerido y que la demora obedece efectivamente a circunstancias externas que no le sean imputables.

Se precisa igualmente que esta circunstancia no exime al contratista de garantizar la continuidad del servicio. Por tanto, deberá implementar las medidas de contingencia y gestión de personal que resulten necesarias, incluyendo la utilización de personal de reserva debidamente habilitado cuando corresponda, con el fin de evitar afectaciones en la prestación del servicio.

En consecuencia, se mantiene el plazo previsto para el reemplazo del personal, sin perjuicio de que las situaciones excepcionales derivadas de demoras comprobadas de terceros, no imputables al contratista, sean analizadas por la supervisión con fundamento en los respectivos soportes y bajo criterios de razonabilidad, trazabilidad y debida diligencia.

OBSERVACIÓN No 258:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 5. PERFILES Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO (Pág. 40)

Texto del Pliego: " Nota La entidad podrá participar en las pruebas de assessment programadas por el contratista en el marco del proceso de selección y desarrollo del personal, especialmente para los perfiles que tienen relación directa con la entidad como gerente y coordinadores."

Solicitud: Solicitamos precisar si el estudio de seguridad previsto en el Anexo Técnico será igualmente exigible al personal que actualmente se encuentra vinculado y ejecutando el contrato, teniendo en cuenta que la disposición establece la obligación de mantener al menos el 50% del personal que actualmente se encuentra en operación. En caso afirmativo, agradecemos indicar el alcance y oportunidad de aplicación, considerando que se trata de personal que ya conoce la operación y viene prestando el servicio."

RESPUESTA:

La aplicación de las condiciones que se encuentran definidas en el Anexo técnico deben ser aplicados en integridad a todo el personal que ingrese a la operación.

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Los tiempos deben ser contempladas de acuerdo a los tiempos definidos en el anexo técnico.

OBSERVACIÓN No 259:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 5.1 Estudio de Seguridad (Continuidad del Personal) (Pág. S.N.)

Texto del Pliego: "...el contratista deberá mantener al menos el 50% del personal para cada cargo que actualmente se encuentre en la operación."

Solicitud: Solicitamos precisar si el estudio de seguridad previsto en el Anexo Técnico será igualmente exigible al personal que actualmente se encuentra vinculado y ejecutando el contrato, teniendo en cuenta que la disposición establece la obligación de mantener al menos el 50% del personal que actualmente se encuentra en operación. En caso afirmativo, agradecemos indicar el alcance y oportunidad de aplicación, considerando que se trata de personal que ya conoce la operación y viene prestando el servicio.”

RESPUESTA:

La aplicación de las condiciones que se encuentran definidas en el Anexo técnico deben ser aplicados en integridad a todo el personal que ingrese a la operación.

Los tiempos deben ser contempladas de acuerdo a los tiempos definidos en el anexo técnico.

OBSERVACIÓN No 260:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: O. AGENTE TÉCNICO (Pág. 66)

Texto del Pliego: " Acreditar título Técnico laboral, técnico profesional, tecnólogo en áreas afines a cualquiera de las disciplinas académicas del núcleo básico del conocimiento en Derecho y afines, Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y afines."

Solicitud: Proponemos flexibilizar el perfil exigido para el cargo de Agente Técnico, permitiendo la inclusión de estudiantes universitarios de carreras afines que certifiquen un avance académico equivalente al 50% o más de los créditos. Esta alternativa es viable considerando que disciplinas críticas como Derecho no ofrecen en el mercado académico formaciones de nivel estrictamente técnico o tecnológico, lo que restringe artificialmente el universo de candidatos idóneos sin que exista un beneficio técnico para la operación.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**RESPUESTA:**

La Entidad no acoge la observación. Una vez analizada la solicitud, se considera necesario mantener las condiciones de formación académica establecidas en el Anexo Técnico para el perfil de Agente Técnico, teniendo en cuenta las características operativas, horarios y necesidades de disponibilidad requeridas para la adecuada prestación del servicio.

La operación de atención a la ciudadanía requiere que el personal asignado cuente con disponibilidad para atender la jornada y los turnos establecidos por la Entidad, de acuerdo con las necesidades de cada canal y punto de atención. En este contexto, incorporar como requisito alternativo la condición de estudiante universitario activo, aun cuando haya cursado un porcentaje determinado del programa académico, podría generar restricciones de disponibilidad propios de su proceso académico, que podrían resultar incompatibles con la programación operativa requerida.

Se precisa que la exigencia actual no limita el perfil exclusivamente a una formación relacionada con Derecho, sino que contempla distintas áreas de conocimiento, entre ellas Ciencias Sociales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Estadística, Ingeniería Industrial y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines, Sociología, Trabajo Social y afines, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación Social y Periodismo, entre otras, lo que permite contar con un universo diverso de posibles candidatos.

Por lo anterior, se mantienen las condiciones establecidas para el perfil de Agente Técnico y no se incorpora la condición de estudiante universitario como alternativa de acreditación.

OBSERVACIÓN No 261:

“Anexo 1. Anexo Técnico CE y Logístico-SDH-LP-0001-2026. Numeral/Sección: 4.2.6.5 Indicador de calidad de las respuestas (Pág. 38)

Texto del Pliego: “4.2.6.5 Indicador de calidad de las respuestas

Calidad: Mide el porcentaje de respuestas que cumplen con los criterios establecidos en el control de calidad, frente al total de respuestas revisadas, permitiendo evaluar la efectividad y cumplimiento de los estándares en la atención brindada.

Formula: Respuestas aprobadas en control de calidad / Respuestas revisadas ×100

Meta: 100 %

Frecuencia: Mensual Los errores críticos de calidad que se identifiquen en las auditorías posteriores al envío de la respuesta de la solicitud se penalizarán en un...”

Solicitud: *Reconsiderar la meta fija del 100% establecida para el indicador de calidad de las respuestas y adoptar un umbral de cumplimiento que se ajuste a los estándares internacionales de la industria de contact center (por ejemplo, 95% o 96%). Un indicador con meta absoluta del 100% resulta técnicamente inviable en operaciones masivas de atención ciudadana y vulnera el principio de proporcionalidad. Asimismo, solicitamos publicar el catálogo específico que tipifique taxativamente qué*

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

conductas u omisiones serán catalogadas como 'error crítico', definiendo de antemano las escalas de gradualidad y los topes máximos de penalización"

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de modificar la meta del indicador de calidad de las respuestas, por lo cual se mantiene la meta establecida en el numeral 4.2.6.5 del Anexo Técnico en el cien por ciento (100 %).

La meta definida responde a la naturaleza de la gestión objeto del contrato y al nivel de calidad requerido para las respuestas dirigidas a los ciudadanos. La operación contempla la atención y gestión de solicitudes relacionadas con trámites, servicios e información de competencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, razón por la cual la Entidad requiere que las respuestas objeto de control de calidad cumplan integralmente los criterios establecidos para su aprobación. La fijación de la meta en el 100 % representa, por tanto, el estándar de calidad esperado sobre la muestra de respuestas efectivamente revisadas, y no implica que la totalidad de las respuestas producidas durante el mes sean necesariamente objeto de auditoría individual.

En ese sentido, la Entidad considera que adoptar anticipadamente un margen permitido de respuestas que incumplan los criterios de calidad, mediante la reducción de la meta al 95 % o 96 %, no resulta acorde con el estándar requerido para una gestión que puede involucrar información tributaria, términos legales, orientación al ciudadano y respuestas institucionales, respecto de las cuales debe procurarse la mayor precisión, integridad, pertinencia y calidad posibles.

Por lo anterior, se mantiene la meta del cien por ciento (100 %) establecida para el indicador de calidad de las respuestas

OBSERVACIÓN No 262:

"Anexo 3 - Estipulaciones Contractuales. 4) PLAZO DE EJECUCIÓN (Pág. 4)

Texto del Pliego: SALIDA A PRODUCCIÓN

Solicitud: *Agradecemos a la entidad informar la fecha que se tiene contemplada para la salida producción del proyecto."*

RESPUESTA:

De acuerdo con el Cronograma publicado en la plataforma Secop SDH-LP-0001-2026, se planean las fechas contractuales, de acuerdo con esta planificación la entrega de garantías tiene fecha programada para el 3 de noviembre y posterior a la aprobación de las garantías se procede a la firma del acta de inicio, las fechas dependerán de la formalización del contrato por parte del contratista seleccionado. Aproximadamente entre el 5 y 10 de noviembre de 2026.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 263:

“Anexo 3 - Estipulaciones Contractuales. 4)VIGENCIA DEL CONTRATO (Pág. 4)

Texto del Pliego: DURACIÓN DEL CONTRATO

Solicitud: *Agradecemos a la entidad aclarar la duración del contrato, teniendo en cuenta que en el apartado correspondiente al plazo de ejecución se establece una duración de siete (7) meses, mientras que en el apartado de duración del contrato se indica una duración de seis (6) meses. Consideramos importante corregir esta inconsistencia y definir formalmente el plazo de ejecución del contrato. La discrepancia entre los dos apartados (7 meses frente a 6 meses) afecta directamente la proyección económica de la propuesta, el cálculo de las pólizas de garantía y los costos fijos de personal staff.”*

RESPUESTA DAC

Nos permitimos informar que el tiempo de ejecución corresponde a 7 meses aproximadamente.

“PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026 Numeral/Sección: 2.5 OFERTA ECONÓMICA (Pág. 42)

Texto del Pliego: “El proponente debe diligenciar el valor unitario ofrecido por cada uno de los ítems que componen la oferta económica incluyendo el IVA cuando a ello hubiere lugar, la totalidad de los costos directos e indirectos, fijos y variables, tales como gastos de, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o distrital legales (estampillas, impuesto de timbre), prestaciones sociales y salarios del personal ofrecido, incluyendo los incrementos del salario mínimo legal, los incrementos del IPC y demás conceptos que el cumplimiento del respectivo contrato conlleve.”

Solicitud: *Agradecemos precisar cuáles son los impuestos, tasas, contribuciones o estampillas del orden distrital/municipal que el proponente debe contemplar dentro de su estructura de costos.”*

RESPUESTA:

El pago de las estampillas correspondientes: 1,1% Universidad Distrital, 0,5% Pro Cultura, 2% Pro Personas Mayores y 0,5% Universidad Pedagógica Nacional, el cual conforma un total del 4,1%. Dicho porcentaje se calculará sobre la base gravable del valor bruto del contrato, entendida como el monto total de la oferta económica presentada sin incluir IVA ni otros impuestos nacionales. , El recaudo podrá efectuarse proporcionalmente sobre cada pago, siempre calculado sobre el valor bruto de cada desembolso. El oferente deberá incorporar este costo en la estructuración de los precios unitarios de su propuesta económica, de manera que la oferta refleje el costo real incluyendo estas obligaciones tributarias distritales.

La Secretaría Distrital de Hacienda realiza el descuento directamente mediante retención en el momento en que efectúa cada pago.

**DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO
DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**

OBSERVACIÓN No 264:

1. PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026

Numeral/Sección: 5.16 MULTAS (Pág. 94)

Texto del Pliego: "En virtud de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, las partes acuerdan que en caso de retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato se causará a favor de la entidad contratante una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por POR CADA DIA DE ATRASO en el cumplimiento de sus obligaciones"

Solicitud: *¿La base de la multa diaria es el valor total del contrato o el valor de la obligación específica incumplida?, dada la severidad de aplicarla sobre el valor total"*

RESPUESTA:

De acuerdo a lo definido en el Numeral 5.16 MULTAS informamos

En virtud de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007, las partes acuerdan que en caso de retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato se causará a favor de la entidad contratante una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, previa realización del procedimiento señalado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato.

Asimismo, para la imposición de cualquier multa, la Entidad adelantará en forma previa el procedimiento administrativo sancionatorio con observancia de las garantías constitucionales del debido proceso, derecho de defensa y proporcionalidad, regulado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011.

OBSERVACIÓN No 265:

"PLIEGOS PRELIMINARES SDH-LP-0001-2026 Numeral/Sección: 2.4.1. EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Respetuosamente solicitamos a la Entidad revisar la forma en que se encuentra estructurado el requisito de experiencia establecido en el numeral 2.4.1 del Pliego de Condiciones Preliminar.

Al revisar este requisito frente al alcance definido en el Anexo Técnico, encontramos que el objeto a contratar comprende diferentes componentes y capacidades que, si bien hacen parte de un mismo modelo de atención, corresponden a actividades especializadas que pueden ser desarrolladas a partir de experiencias diferentes. Entre ellas se encuentran la atención presencial, atención telefónica y virtual, WhatsApp, videollamada, correo electrónico, redes sociales, gestión de PQRS y back office, herramientas tecnológicas, CRM, comunicaciones y actividades logísticas y de atención en territorio.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

No obstante, la forma en que actualmente está planteado el requisito de experiencia establece varias condiciones que deben cumplirse de manera conjunta, entre ellas el número máximo de contratos, determinados códigos UNSPSC, la experiencia en contratación de mínimo 200 personas, la duración mínima de los contratos, experiencia en omnicanalidad, comunicaciones masivas, PQRS, logística, unidades móviles y determinados valores mínimos de contratación.

Consideramos que la combinación de estas condiciones puede **limitar la participación de empresas que** cuentan con experiencia suficiente y directamente relacionada con una o varias de las actividades que hacen parte del objeto, pero que no necesariamente han ejecutado previamente un contrato que reúna todas estas características en forma simultánea.

En este sentido, solicitamos a la Entidad evaluar la posibilidad de permitir que la experiencia se acredite mediante la combinación de diferentes contratos relacionados con los principales componentes del servicio sin que necesariamente el objeto de todos tenga que estar relacionado con el objeto:

Adicional a lo anterior, los proponentes deberán cumplir con las siguientes reglas:

i) Objeto, alcance o condiciones. Los (6) contratos deben estar relacionados con el objeto del proceso: Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de atención de la Secretaría de Hacienda de Bogotá, fortaleciendo la gestión con soluciones técnicas y tecnológicas que mejoren la experiencia ciudadana mediante información clara y unificada.

A manera de referencia, consideramos que podrían ser aceptadas experiencias relacionadas con:

- Atención al ciudadano o usuario en canales presenciales, telefónicos o virtuales.
- Operación de contact center, BPO o servicios de atención.
- Gestión de back office y atención de PQRS, peticiones, solicitudes o requerimientos.
- Operación de canales digitales y servicios de atención omnicanal.
- Implementación, operación o soporte de soluciones tecnológicas asociadas a la atención.
- Organización y operación logística de jornadas, eventos, campañas o actividades de atención en territorio.
- Servicios relacionados con recaudo, medios de pago o integración con entidades financieras.

Esta alternativa permitiría verificar la experiencia real del proponente en las actividades que conforman el objeto contractual, sin exigir necesariamente que haya ejecutado con anterioridad un contrato con una estructura (objeto, alcance o condiciones) prácticamente igual a la que actualmente se plantea para la SDH.

Lo anterior resulta especialmente relevante teniendo en cuenta que el propio Anexo Técnico presenta un modelo de operación conformado por diferentes frentes de trabajo y perfiles especializados, cuya integración permitirá atender las necesidades de la Entidad.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Así mismo, solicitamos que la Entidad revise si resulta necesario que determinados componentes de experiencia —como los códigos UNSPSC, la experiencia en omnicanalidad, comunicaciones masivas, logística, unidades móviles y experiencia en un número determinado de personas— deban acreditarse de manera tan específica, considerando que algunas de estas actividades corresponden a componentes particulares del servicio y no necesariamente a su totalidad.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, los requisitos de experiencia deben guardar relación con la naturaleza y el valor del contrato. En el mismo sentido, los criterios establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente señalan que la experiencia debe estar relacionada con actividades iguales o similares a las que serán objeto de contratación y responder a criterios de adecuación y proporcionalidad.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente a la Entidad revisar y, de considerarlo procedente, ajustar el numeral 2.4.1 para permitir la acreditación de experiencia mediante diferentes contratos relacionados con los componentes sustanciales del objeto, de manera que se facilite la participación de empresas que cuenten con experiencia comprobable en uno o varios de dichos componentes y que puedan integrar las capacidades requeridas para la ejecución del contrato.

Para dar mayor claridad a nuestro planteamiento, a continuación, detallamos nuestras solicitudes de cambio respecto a la experiencia:

I. El documento plantea: “La Entidad verificará la experiencia con máximo seis (6) contratos ejecutados (terminados)” y “Los contratos deben encontrarse registrados en al menos cuatro de los siguientes Códigos”

La restricción que identificamos es que la experiencia debe acreditarse dentro de un número limitado de contratos y, adicionalmente, cubrir al menos cuatro códigos determinados.

El Anexo Técnico presenta un servicio conformado por diferentes componentes: atención presencial, canales telefónicos y virtuales, back office, tecnología, logística, PQRS y atención en territorio. La experiencia de un proponente podría encontrarse distribuida en diferentes contratos y especialidades.

El artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 establece que los requisitos habilitantes deben guardar relación con la naturaleza y valor del contrato. La ANCP-CCE ha señalado que la experiencia debe corresponder a actividades iguales o similares y responder a criterios de adecuación y proporcionalidad.

Solicitud: *evaluar la posibilidad de permitir que la experiencia se acredite mediante contratos relacionados con uno o varios de los componentes sustanciales del objeto, sin que necesariamente deban encontrarse representados en cuatro códigos UNSPSC diferentes. Como alternativa, agradeceríamos que los códigos puedan ser considerados como referentes de clasificación, dando prioridad a las actividades efectivamente ejecutadas.*

Lo anterior permitiría la participación de empresas con experiencia comprobable en diferentes componentes del servicio, aunque su experiencia contractual se encuentre clasificada bajo códigos distintos o se haya desarrollado en contratos especializados.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

RESPUESTA:

La Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) informa al observante que no procede la modificación o flexibilizar los parámetros y códigos UNSPSC exigidos para la acreditación de la experiencia habilitante en el numeral 2.4.1 del Pliego de Condiciones Definitivo, teniendo en cuenta que el objeto contractual del proceso SDH-LP-0001-2026 contempla la prestación de servicios especializados para ejecutar de manera integral el modelo de atención de la entidad mediante una diversidad de componentes (presencial, telefónico, virtual, *back office*, tecnología, logística y atención en territorio).

Actividades fundamentales en el desarrollo del modelo de servicio definido por la entidad.

El documento plantea: "Al menos un contrato debe estar registrado en el código 80141900.

En este caso la experiencia debe estar relacionada específicamente con el código de exhibiciones y ferias comerciales. Debemos tener en cuenta que, si bien el Anexo Técnico contempla actividades de logística, jornadas, eventos y atención en territorio, estas actividades hacen parte de un modelo de atención más amplio y no se limitan a la realización de ferias comerciales, esto es mínimo respecto al alcance total del servicio.

La experiencia puede acreditarse mediante actividades iguales o similares al objeto y debe guardar relación con la capacidad que efectivamente se pretende verificar.

Solicitud: *considerar como válida la experiencia en organización y operación de eventos institucionales, jornadas de atención, campañas, ferias, actividades territoriales, puntos móviles y demás actividades logísticas de naturaleza similar, demostrable con certificaciones de contratos ejecutados, independientemente del código UNSPSC bajo el cual hayan sido clasificadas. Amplía las posibilidades de participación de empresas con experiencia en logística institucional y atención en territorio (incluso en territorio nacional), manteniendo como criterio la experiencia real en las actividades requeridas."*

RESPUESTA:

De acuerdo a la condición se evaluará la experiencia de acuerdo a la condición definida.

La Secretaría Distrital de Hacienda definió la exigencia de códigos UNSPSC específicos (dentro del grupo de códigos habilitantes) debido a la naturaleza técnica, el objeto contractual y los componentes esenciales del servicio. La verificación de la experiencia previa a través de los códigos UNSPSC registrados en el RUP es el mecanismo objetivo dispuesto por la normativa de contratación estatal para comprobar que el proponente cuenta con idoneidad comprobada en actividades idénticas o similares a las requeridas. En consecuencia, no es viable validar certificaciones de contratos ejecutados si estos no están clasificados bajo los códigos UNSPSC previstos para este proceso.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

La Importancia del componente logístico y territorial: La estrategia de relacionamiento y cultura tributaria de la Entidad no se limita a la atención telefónica o presencial fija, sino que incorpora de forma estructural el Soporte Operativo y Logístico para la Atención en Territorio (ferias de servicio, jornadas de atención y unidades móviles). Exigir experiencia vinculada a estas actividades específicas responde a la necesidad técnica de garantizar que el contratista tenga capacidad de despliegue operativo e itinerante en la ciudad.

A fin de promover la libre concurrencia y ampliar las posibilidades de participación de empresas especializadas en logística o atención en territorio, las reglas del proceso permiten la conformación de proponentes plurales. Bajo esta modalidad, los criterios de experiencia específica pueden acreditarse mediante la sumatoria de las experiencias de sus integrantes. Únicamente se exige que cada integrante aporte al menos un (1) contrato registrado en alguno de los códigos UNSPSC requeridos y aporte experiencia en valor, permitiendo que la experiencia específica operacional y logística sea demostrada de manera conjunta y complementaria por los miembros del consorcio o unión temporal.

Por lo expuesto, se mantienen y ratifican las condiciones y reglas establecidas para la evaluación de la experiencia habilitante en el numeral 2.4.1 del Pliego de Condiciones Definitivo.

El documento plantea: “Al menos un contrato debe estar registrado en el código 84121600 o 84121800.” En este caso se establece como condición que el proponente tenga experiencia contractual clasificada en determinados códigos relacionados con servicios financiero pero debemos tener en cuenta que el componente relacionado con servicios financieros/recaudo constituye una parte específica del modelo. Adicionalmente, el pliego contempla la presentación de un acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora aprobada por la SDH.

Insistimos que es necesario tener en cuenta que los requisitos de experiencia deben estar relacionados con la capacidad necesaria para ejecutar el objeto y responder a criterios de proporcionalidad.”

Solicitud: *Evaluar la posibilidad de acreditar esta capacidad mediante el acuerdo o convenio vigente con una entidad recaudadora, tal como lo contempla el mismo pliego, o mediante experiencia relacionada con recaudo, medios de pago, corresponsalía o integración con entidades financieras, sin limitarla exclusivamente a los códigos indicados. Permitiría que el proponente pueda demostrar la capacidad requerida mediante su experiencia o mediante el esquema de aliados previsto por la propia Entidad, facilitando la participación de operadores integrales.*

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de modificar la forma de acreditación

La exigencia de códigos UNSPSC específicos y los parámetros definidos en el Pliego de Condiciones responden a un estudio técnico previo de las necesidades del servicio. La verificación objetiva a través del Registro Único de Proponentes (RUP) y de las clasificaciones UNSPSC habilitantes es el mecanismo legal idóneo para comprobar que el interesado posee la experiencia operacional e

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

infraestructura técnica requerida en materia de recaudo, corresponsalía e integración con el sistema financiero, en estricto cumplimiento del principio de selección objetiva

Con el propósito de no limitar la participación de operadores integrales y fomentar la libre concurrencia, el pliego de condiciones prevé la posibilidad de participar a través de estructuras plurales. Los proponentes que no cuenten de manera individual con la totalidad de las capacidades requeridas (medios de pago, corresponsalía, recaudo) pueden asociarse con aliados estratégicos mediante Consorcio o Unión Temporal, sumando sus experiencias bajo los términos y condiciones normativamente previstos.

“El documento plantea. “Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses” y experiencia relacionada con “equipos de cómputo y conectividad”.

Puede interpretarse que estas condiciones deben encontrarse acreditadas dentro de los mismos antecedentes contractuales, sin embargo, aunque el Anexo Técnico incorpora un componente tecnológico importante, el servicio también incluye actividades de atención, back office, logística y gestión de canales, entre otras.

Solicitud: Por lo anterior, solicitamos precisar que la experiencia de mínimo diez (10) meses y la experiencia relacionada con equipos de cómputo y conectividad puedan acreditarse mediante contratos diferentes, siempre que en conjunto permitan demostrar la capacidad requerida. Esto permite reconocer la experiencia especializada de empresas que han desarrollado capacidades operativas y tecnológicas en diferentes contratos.”

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación recibida, se realiza la aclaración en el numeral vi del documento pliego de condiciones

vi) Por lo menos uno (1) de los contratos debe ser mínimo de 10 meses en ejecución, es el Tiempo de ejecución no inferior a 10 meses. y Experiencia con equipos de cómputo y conectividad.

Ver el numeral 2.4.1 del Pliego de Condiciones Definitivo.

El documento plantea. “Omnicanalidad. Al menos un contrato debe incluir servicios como llamadas inbound/outbound, videollamadas, ferias virtuales, WhatsApp, redes sociales.” El Anexo Técnico contempla una estrategia multicanal amplia. Sin embargo, la operación de cada canal constituye una capacidad específica que puede haber sido desarrollada en diferentes contratos. Por lo anterior;

Solicitamos: Permitir que la experiencia en omnicanalidad pueda acreditarse mediante uno o varios contratos en los cuales se hayan operado dos o más de los canales previstos, sin exigir que todos hayan sido prestados dentro de un único contrato. Permitiría reconocer diferentes experiencias especializadas en canales de atención que, integradas, permiten demostrar la capacidad necesaria para operar el modelo omnicanal solicitado”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026**RESPUESTA:**

La Entidad no acoge la solicitud de permitir la acreditación de la experiencia en omnicanalidad mediante la suma de contratos independientes o fraccionados por canales de atención.

Es importante aclarar que la condición puede certificarse con cualquiera de los servicios mencionados

“El documento plantea: “Comunicación masiva. Al menos un contrato debe incluir envío de SMS, correos masivos, asistentes virtuales de voz o texto.” Pero el Anexo Técnico contempla diferentes mecanismos de comunicación y automatización. Estos servicios pueden haber sido implementados y operados de manera independiente.

Solicitamos: permitir que esta experiencia pueda acreditarse mediante uno o varios contratos que hayan incluido alguno de los mecanismos señalados, tales como SMS, correo masivo o asistentes virtuales de voz o texto. Facilita la participación de empresas con experiencia específica en soluciones de comunicación y automatización, aun cuando dichas capacidades hayan sido desarrolladas en contratos diferentes.”

RESPUESTA:

Se realiza la aclaración referente a la condición solicitada en el numeral **vii)** Comunicación masiva. Al menos un contrato debe incluir envío de SMS, correos masivos, asistentes virtuales de voz o texto.

“El documento plantea: “Soporte logístico. Al menos un contrato debe incluir soporte en eventos institucionales: ferias, congresos, convenciones, seminarios, conferencias, asambleas o conversatorios presenciales.” El Anexo Técnico contempla actividades logísticas y de atención en territorio, pero no limita estas actividades a los eventos mencionados.

***Solicitamos:** ampliar la experiencia válida a contratos que hayan incluido logística y operación de jornadas, campañas institucionales, eventos, ferias, congresos, convenciones, seminarios, puntos móviles, actividades territoriales o servicios de naturaleza similar. Amplía la posibilidad de participación de empresas con experiencia logística relacionada con operaciones institucionales y atención en territorio.”*

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de permitir la acreditación de la experiencia de acuerdo con el modelo de servicio de la entidad las actividades solicitadas corresponden a la atención del modelo definido.

“El documento plantea: “Al menos un (1) contrato debe tener en su objeto u obligaciones o actividades, una unidad móvil tipo vehículo automotor pasajeros ‘Clase bus o buseta’ o carga ‘Clase Camión’ de dos o más ejes que incluya el soporte logístico a personas.”

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

Este requisito se encuentra asociado a una configuración muy específica de unidad móvil y tipo de vehículo. Si bien el Anexo Técnico requiere unidades móviles para apoyar la atención en territorio, lo relevante para la operación es la capacidad de implementar y operar un servicio móvil, más que la experiencia previa con una determinada clase de vehículo.

Solicitamos: *considerar como válida la experiencia en operación de puntos o unidades móviles, atención territorial, campañas itinerantes, brigadas de servicio, vehículos adaptados para atención o soluciones logísticas equivalentes, sin limitarla a vehículos Clase Bus, Buseta o Camión de dos o más ejes. Permite reconocer experiencias que demuestran la capacidad operativa y logística requerida para prestar servicios de atención móvil, independientemente de la solución vehicular utilizada en contratos anteriores.”*

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de permitir la acreditación de la experiencia por medio de otra experiencia de acuerdo con el modelo de servicio de la entidad, esta condición se acredita según lo definido por medio de vehículos móviles para la atención.

“El documento plantea: “La sumatoria del valor total de los contratos debe ser igual o superior al 100% del presupuesto oficial...” y “Por lo menos uno de los contratos debe tener una cuantía igual o superior al 50% del valor del presupuesto oficial...”

Además de alcanzar el 100% del presupuesto mediante la sumatoria, se exige que un único contrato represente al menos el 50% del presupuesto oficial. Como el objeto integra diferentes componentes y especialidades, la experiencia y capacidad de los proponentes pueden haberse desarrollado mediante contratos de diferentes tamaños y alcances.

Debemos tener presente que la experiencia económica debe guardar relación con el valor y complejidad del contrato, pero puede acreditarse mediante experiencias acumuladas cuando estas permiten demostrar la capacidad requerida.

Solicitamos: *evaluar que el requisito pueda cumplirse mediante la sumatoria de hasta dos (2) contratos cuya cuantía conjunta alcance como mínimo el 50% del presupuesto oficial, manteniendo la exigencia de alcanzar el 100% mediante la totalidad de los contratos habilitantes. Permite acreditar capacidad y experiencia de escala mediante la acumulación de contratos, ampliando la participación de empresas que han desarrollado operaciones importantes a través de varios clientes.”*

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de modificar la regla de acreditación del valor mínimo por contrato de la experiencia habilitante. Esta solicitud responde a la necesidad técnica de verificar que el proponente cuenta con la capacidad financiera, volumen de gestión y capacidad operativa proporcional a la magnitud del contrato que se va a ejecutar.

DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES PRELIMINAR DE LA LICITACIÓN PÚBLICA SDH-LP-0001-2026

El Pliego de Condiciones habilita la conformación de esquemas plurales (Consortios o Uniones Temporales)

El documento plantea: “Cuando el proponente esté conformado como consorcio o unión temporal... todos los integrantes deben tener por lo menos un (1) contrato registrado... en uno de los códigos previstos... y deberán sumar experiencia en valor.”

Resulta restrictivo solicitar que todos los integrantes del proponente plural deben aportar experiencia y estar relacionados con alguno de los códigos exigidos. El Anexo Técnico está conformado por componentes especializados de operación, tecnología, atención, back office, logística y gestión, entre otros; y una estructura plural puede precisamente integrar estas capacidades.

La ANCP-CCE reconoce la posibilidad de establecer reglas específicas para la acreditación de experiencia de proponentes plurales, pero estas deben responder a la naturaleza, valor, complejidad y riesgos del contrato.

Solicitamos: *evaluar que cada integrante del proponente plural pueda acreditar experiencia relacionada con el componente o componentes que tenga previsto ejecutar dentro de la estructura de operación, permitiendo que la experiencia total resulte de la integración de las capacidades de los integrantes, sin restricción de códigos. Facilita la conformación de equipos empresariales complementarios y permite que empresas especializadas en BPO, tecnología, operaciones digitales, logística u otros componentes puedan participar conjuntamente.*

RESPUESTA:

La Entidad no acoge la solicitud de modificar a definición de códigos UNSPSC específicos responde a los componentes técnicos del objeto contractual y necesidades de verificación definidas por la entidad.

A fin de facilitar la conformación de equipos complementarios (BPO, tecnología, logística, operaciones digitales), el Pliego de Condiciones ya contempla que la experiencia de los proponentes plurales se evalúe mediante la sumatoria de las experiencias aportadas por sus miembros. La única exigencia habilitante consiste en que cada integrante aporte al menos un (1) contrato debidamente clasificado en los códigos UNSPSC requeridos y que cumpla con las condiciones de cuantía y temporalidad exigidas, garantizando así que todos los miembros tengan idoneidad mínima comprobada en el sector de la contratación.

Dado en Bogotá, D.C.

Atentamente,

DRIANA CECILIA SANTAMARIA FLÓREZ
Directora de Asuntos Contractuales (e)

Proyectado y Consolidó:	Cristian Giovanni Bohórquez Molano- Abogado DAC
-------------------------	---

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90 Bogotá, D.C. Código Postal 111311

PBX: (+57) 601 338 50 00 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA