Archivo General de la Nación

RESOLUCIÓN No. 0540

16 de octubre de 2026

RESOLUCIÓN No.

"Por la cual se justifica la contratación directa"

EL SECRETARIO GENERAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO.

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las que le confieren las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, ley 80 de 1989, la Resolución 0518 del 30 de septiembre de 2026, y Acta de Posesión No 0047 de 01 de octubre de 2026**,** delegado para adelantar la gestión contractual de conformidad con la resolución no. 842 del 30 de diciembre de 2015 y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Ley 80 de 1989, el Archivo General de la Nación (AGN) tiene como misión liderar la Política de archivo y gestión documental, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, la Red Nacional de Archivos, conservando el patrimonio documental, salvaguardando los derechos ciudadanos y el acceso a la información pública; así como, el mejoramiento en la eficiencia de la gestión y la lucha contra la corrupción.

Que Mediante el Decreto 158 de 2022 se asignó al despacho de la Secretaría General la función de "Coordinar, administrar y supervisar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica (sistemas de información, hardware y software) con el propósito de garantizar su adecuado funcionamiento".

Que, por lo anterior, a fin de dar cabal cumplimiento a las funciones y al Plan de Acción por Dependencia se hace necesario renovar el soporte y mantenimiento del software chatbot de la entidad.

Que, de igual manera, la Dirección General del AGN, mediante Resolución Interna 382 del 1 de julio de 2022 "Por la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo en el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado y se establecen sus funciones" en el numeral 1.6 se indica que el Grupo de Tecnologías de la Información, se encuentra adscrito a la Secretaría General y se le asignan entre otras, las siguientes funciones:

- Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.
- Definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial para el fortalecimiento de las capacidades institucionales y de gestión de TI, aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.
- Asistir técnicamente a la entidad en la toma de decisiones para la inversión y adopción de tecnologías de la información y comunicaciones que permitan la transformación digital del Archivo General de la Nación.
- Liderar la implementación de la Política de Gobierno Digital y de aquellas relacionadas con Tecnologías y Seguridad de la Información, y propender por su aplicación y cumplimiento en la entidad, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- Coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica (Hardware y software) con el propósito de garantizar su adecuado funcionamiento.
- Administrar y gestionar la infraestructura tecnológica que soporta el catálogo de servicios de TI de la Entidad.
- Gestionar las solicitudes y requerimientos de servicio a los usuarios internos y externos recibidos por los canales de comunicación acorde con los niveles de servicio definidos en el catálogo de TI.
- Adelantar proyectos junto con las áreas, para la adopción de nuevas tecnologías que permitan la modernización de la gestión del Archivo General de la Nación.

Que el Archivo General de la Nación debe garantizar la permanencia, gestión y operación continua de su plataforma de Tecnologías de la Información y las

RESOLUCIÓN No. 0540

16 de octubre de 2026

Comunicaciones (TIC) y de sus sistemas de información, con el propósito de optimizar los canales de atención al ciudadano en sus diferentes interacciones (consultas, trámites, quejas, reclamos y participación ciudadana).

Que para orientar este desarrollo se aplican las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión, resultando fundamental que el AGN disponga de un canal de atención virtual propio que permita actualizaciones y mejoras continuas.

Que durante la vigencia 2025 la entidad adquirió un software de chatbot en modalidad de licenciamiento SaaS (Software como Servicio), configurado y soportado por el proveedor, logrando automatizar la atención a la ciudadanía con respuestas inmediatas a preguntas frecuentes y mejorando la accesibilidad del servicio.

Que dentro de la adquisición realizada mediante el **Contrato No. 346-2025**, se entregó al AGN el uso de la licencia de la herramienta "Chat Asesores", la cual incluye: i) Chatbot WEB, ii) uso de cuatro (4) licencias de usuarios administradores, iii) uso de veinte (20) licencias de usuarios asesores, iv) uso de la herramienta para configuración, parametrización y desarrollo de chatbots, y v) garantía y soporte en el correcto funcionamiento y disponibilidad de la herramienta.

Que la implementación del proyecto tomó un tiempo aproximado de tres (3) meses y comprendió el suministro de la licencia de uso del software y un conjunto integral de actividades técnicas y funcionales tales como: configuración del entorno, levantamiento de información, entrenamiento del chatbot, desarrollo de integraciones, pruebas y capacitaciones.

Que, dentro de las actividades ejecutadas en el contrato 346-2025 se destacaron:

- Implementación y configuración de la plataforma Chatbot ROSA.
- Integración del chatbot con el portal web institucional del Archivo General de la Nación.
- Implementación de la estrategia de atención dominicanal, permitiendo la interoperabilidad entre los diferentes canales digitales de atención.

- Integración con plataformas de mensajería y redes sociales, incluyendo Facebook e Instagram.
- Construcción, estructuración y parametrización de la base de conocimiento institucional utilizada por el motor de inteligencia artificial.
- Configuración de flujos conversacionales orientados a la atención de consultas ciudadanas y procesos institucionales.
- Desarrollo y ejecución del plan de pruebas funcionales, técnicas y de aceptación de usuario.
- Capacitación a funcionarios designados por la entidad en los perfiles de Agentes Administradores de la plataforma.
- Acompañamiento técnico durante las fases de implementación, estabilización y puesta en producción.
- Prestación de servicios de soporte técnico especializado con disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7).

Que, como resultado de estas actividades, el Archivo General de la Nación cuenta actualmente con una solución tecnológica configurada y adaptada a sus necesidades institucionales, con una base de conocimiento construida específicamente para su operación.

Que según los reportes del aplicativo Web CHAT ROSA y los registros del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano (GSC), entre enero y mayo de 2026 se gestionaron un total de 2.105 conversaciones y 701 llamadas telefónicas, donde el chatbot ROSA atendió de forma autónoma el 85% de las interacciones (1.792 chats) sin necesidad de escalamiento, alcanzando una tasa de resolución promedio del 93%.

Que para la nueva contratación se establecerá una cobertura de soporte en horario de **8x5**, toda vez que la plataforma ha mantenido niveles adecuados de disponibilidad y estabilidad sin registrar interrupciones críticas, optimizando así la eficiencia del gasto, se aclara que, la necesidad institucional no corresponde a la adquisición de una nueva plataforma tecnológica sino a la continuidad operativa, mantenimiento, actualización y soporte especializado de una solución previamente implementada y actualmente en producción.

Que renovar la solución permite preservar y aprovechar las inversiones realizadas en la fase de implementación, evitando la pérdida del conocimiento acumulado, manteniendo la configuración especializada desarrollada para el AGN y garantizando la estabilidad de los canales de atención.

Que la empresa **AVANTI IT S.A.S.**, fabricante y titular de la "SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT", fue la encargada de la implementación inicial en la vigencia 2025 y ha venido prestando los servicios de soporte, adquiriendo el conocimiento especializado sobre la arquitectura, parametrización e integraciones particulares de la entidad.

Que se evidencian condiciones técnicas y operativas insustituibles que justifican la contratación directa, tales como: la administración nativa del SaaS, la existencia de una base de conocimiento con más de cien (100) preguntas frecuentes parametrizadas, desarrollos de integración técnica con arquitectura Google Vertex AI y Google Cloud, y la personalización de la identidad visual, cuya migración a otro proveedor generaría traumatismos, sobrecostos y parálisis del servicio.

Que la vinculación inicial de AVANTI IT S.A.S. fue el resultado de un proceso competitivo de Selección Abreviada por Subasta Inversa, garantizando la favorabilidad económica inicial de la solución que hoy se pretende renovar y mantener.

Que, si bien el mercado tecnológico ofrece múltiples opciones de chatbots, la necesidad del AGN no corresponde a la adquisición de una plataforma nueva, sino a la renovación de soporte, mantenimiento y actualizaciones del ecosistema tecnológico actual denominado "CHAT ROSA".

Que la solución tecnológica denominada "SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT", utilizada por el Archivo General de la Nación para la operación del chatbot institucional CHAT ROSA, constituye el componente de software sobre el cual se encuentran configurados los flujos conversacionales, las reglas de atención, la base de conocimiento institucional, las integraciones tecnológicas y los demás elementos funcionales implementados para atender las necesidades particulares de la entidad.

Que de acuerdo con la documentación aportada por AVANTI IT S.A.S y los soportes incorporados con su propuesta, dicha sociedad ostenta la titularidad de los derechos patrimoniales de autor sobre la solución de software objeto de la contratación, circunstancia que se encuentra acreditada en el certificado de registro de soporte lógico, con fecha de registro de 05 de diciembre de 2023 expedido por la Dirección Nacional de derechos de autor, en certificación de exclusividad de fecha 02 de octubre de 2026 a través de la cual el representante legal de AVANTI IT S.A.S manifiesta que son "el único desarrollador, comercializador y distribuidor autorizado en Colombia para la prestación de soporte y mantenimiento sobre la obra SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT, y que no cuenta con distribuidores o intermediarios autorizados", documentos que permiten verificar la titularidad, el alcance y la vigencia de los derechos invocados, dichos documentos reposan en el expediente contractual y fueron objeto de verificación por parte de la Entidad.

Que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor resulta jurídicamente relevante en la medida que permite establecer quien se encuentra facultado para autorizar los usos, modificaciones, adaptaciones, actualizaciones y demás actos de explotación de la obra protegida, de conformidad con el alcance de los derechos efectivamente adquiridos o conservados por su titularidad con las disposiciones legales.

Que la existencia de los componentes tecnológicos descritos constituye un antecedente técnico relevante para delimitar las prestaciones requeridas por la entidad; no obstante, la procedencia de la contratación directa se fundamenta en la exclusividad jurídica que se encuentra debidamente acreditada en los documentos descritos.

Que el gasto se encuentra amparado en el Proyecto de Inversión *"C-3399-1603-6-20302D Fortalecimiento de la planeación y gestión institucional en el Archivo General de la Nación"*, Rubro *"Servicios de información actualizados"*, Actividad *"Mantener la operación de la infraestructura tecnológica, sistemas de información, bases de datos y licenciamiento"*, para el desarrollo del objeto:

Archivo General de la Nación

RESOLUCIÓN No. 0540

16 de octubre de 2026

"*Renovar el soporte, mantenimiento y actualizaciones de la licencia "SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT", sistema de chatbot para canales web y redes sociales para el Archivo General de la Nación.*", los recursos son tomados de este proyecto dada la importancia estratégica del equipo de trabajo del Grupo de Tecnologías de la Información, para planear y gestionar las necesidades de software y hardware, permitiendo el uso de herramientas tecnológicas, desde el trabajo colaborativo hasta sistemas de información que prestan servicios a grupos de interés externos, facilitando el acceso y consulta a toda la ciudadanía.

PROYECTOS DE INVERSIÓN		AREA RESPONSABLE	UNIDAD EJECUTORA
C-3399-1603-6-20302D PROY 1	Fortalecimiento de la planeación y gestión institucional en el Archivo General de la Nación	Grupo de Tecnologías de la Información GTI	Secretaría General BPIN: 2020011000011

Que atendiendo a la necesidad del AGN, se requiere adelantar con **AVANTI IT S.A.S.** un proceso de contratación directa bajo la causal de **"cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado"**.

Que la oferta de servicios presentada por **AVANTI IT S.A.S.** cubre la necesidad definida por la entidad e incluye el servicio en la nube del Chatbot por un año, mantenimiento, soporte, actualizaciones, inclusión del canal de WhatsApp (costos de Meta asumidos por el proveedor), veinte (20) licencias de asesores y cuatro (4) usuarios administradores, por un valor que se encuentra dentro del presupuesto estimado.

Que el presupuesto destinado para la contratación directa es la suma de **VEINTISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($27.500.000) M/CTE**, valor que está respaldado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **No. 27426 del 22 de septiembre de 2026**, expedido por el Jefe de Presupuesto del AGN.

POSICIÓN CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC	VALOR
C-3399-1603-6-20302D-3399062-02	Propios	21	CSF	$27.500.000

Que según el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, las estipulaciones de los contratos serán las que, de acuerdo con las normas civiles, comerciales y las

previstas en esa misma Ley, correspondan a su esencia y naturaleza y podrán las entidades celebrar los contratos que permitan la autonomía de la voluntad y requieran el cumplimiento de los fines estatales.

Que el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, establece la modalidad de selección de contratación directa, señalando como causal la siguiente: "g) Cuando no exista pluralidad de oferentes."

Que de acuerdo con lo anterior, el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 establece:

> "*Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación*".

Que teniendo en cuenta lo anterior, la modalidad bajo la cual se debe adelantar la presente contratación es la de Contratación Directa.

Que el Artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, estableció:

> "*La entidad Estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener: 1. La causal que invoca para contratar directamente; 2. El objeto del contrato; 3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que se exigirá al contratista; 4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos*".

RESOLUCIÓN No. 0540

16 de octubre de 2026

Que el Comité de Contratación, en sesión del 8 de octubre de 2026, recomendó al Ordenador del Gasto adelantar la presente contratación directa con AVANTI IT S.A.S. a través de la plataforma SECOP II.

Que de la documentación aportada por AVANTI IT S.A.S. y de la verificación efectuada por la Entidad, se evidenció que dicha sociedad es titular de los derechos patrimoniales de autor sobre la solución denominada "SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT" y que no cuenta con distribuidores, sublicenciatarios o terceros autorizados para prestar los servicios objeto de contratación en el territorio nacional, configurándose la causal de inexistencia de pluralidad de oferentes prevista en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.

Que los estudios previos y los documentos del proceso que identifican las condiciones para la ejecución del contrato, podrán ser consultados en la plataforma SECOP II, www.colombiacompra.gov.co.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Justificar el proceso de Contratación Directa No **CD-009-2026** con AVANTI IT S.A.S., por ser el propietario de los derechos patrimoniales de autor de conformidad con lo establecido en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, con fundamento en los estudios previos y en los documentos que acreditan la titularidad y el alcance de los derechos invocados

Artículo 2°. Contratar directamente con AVANTI IT S.A.S. con NIT. 900.624.704-1, con el fin de atender la necesidad institucional descrita en la parte considerativa de la presente resolución, en cumplimiento del siguiente objeto: "*CPi SGGTI33 Renovar el soporte, mantenimiento y actualizaciones de la licencia*

SOLUCIÓN CHAT ASESORES AVANTI IT, sistema de chatbot para canales web y redes sociales para el Archivo General de la Nación", de conformidad con las condiciones, especificaciones técnicas, la propuesta presentada por AVANTI IT SAS, y las obligaciones establecidas en los demás documentos del proceso.

Artículo 3°. El valor del contrato será de **VEINTISIETE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($27.500.000) M/CTE**, y los demás gastos, impuestos o contribuciones a que haya lugar y costos directos e indirectos en que incurra el contratista para el cumplimiento del contrato, de conformidad con la oferta económica aceptada, valor que incluye todos los costos directos e indirectos en que incurra el contratista, exceptuando el IVA por tratarse de un servicio de computación en la nube (SaaS) exento de dicho impuesto

PARÁGRAFO: Los recursos para atender el presente proceso se encuentran respaldados por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. **27426 del 22 de septiembre de 2026 expedido** por el Jefe de Presupuesto del AGN.

POSICIÓN CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO	SITUAC	VALOR ADJUDICADO
C-3399-1603-6-20302D-3399062-02	Propios	21	CSF	$27.500.000

ARTÍCULO 4°. Ordenar la publicación de los actos y documentos correspondientes a este proceso de contratación directa, en la página Web del Sistema Electrónico para la contratación pública-SECOP II, de conformidad con la normatividad vigente.

ARTÍCULO 5°. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por la vía administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Archivo General de la Nación

RESOLUCIÓN No. 0540

16 de octubre de 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en Bogotá D.C.



MAURICIO ANDRES HERNANDEZ IBAÑEZ
Secretario General

Proyectó: Jackson Miguel Velandía Bautista – Coordinador GTI

Proyectó: María Fernanda Silva Bernal– Abogado Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Jeffer Fabian Cuervo Mateus- Jefe de Oficina asesora Jurídica (E)

Revisó: Chara Elías Sotter Paternina- Contratista- Secretaría general.
Archivado en:Rresoluciones.